

Областное государственное казенное учреждение социального обслуживания  
«Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей,  
Ленинского района г. Иркутска»

СОГЛАСОВАНО:

Председатель СТК



УТВЕРЖДАЮ:

Директор



Жильцова М.А.

М.П.

## ПОЛОЖЕНИЕ

о комиссии по контролю качества социального обслуживания  
Областного государственного казенного учреждения социального  
обслуживания «Центр помощи детям, оставшимся без попечения  
родителей, Ленинского района г. Иркутска»

### I. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано на основании:

- Закона Иркутской области от 29.09.2004г. № 130 «О порядке и условиях социального обслуживания граждан в Иркутской области»;
- Постановления губернатора Иркутской области от 21.07.2003 года № 406-П «Об областном перечне социальных услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидам государственными и муниципальными учреждениями социального обслуживания»;
- Приказа Главного управления здравоохранения администрации Иркутской области и Фонда обязательного медицинского страхования граждан Иркутской области от 17.12.2003г. «О контроле качества медицинской помощи на территории Иркутской области»;
- ГОСТ Р 52142-2003 Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения»;
- ГОСТ Р - 52496-2005 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения»;
- ГОСТ Р – 52497-2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания».

1.2. Комиссия по контролю качества социального обслуживания ЦПД Ленинского района г. Иркутска (далее – комиссия по контролю качества) является коллегиальным органом системы управления учреждением, способствующим внедрению в работу учреждения государственно-общественных форм управления. Представительство работников и работодателя в комиссии по контролю качества должно быть равным. Персональный состав комиссии по контролю качества избирается на общем собрании работников учреждения и утверждается приказом директора сроком на пять лет. Председатель комиссии избирается простым

большинством голосов из числа членов комиссии на заседании комиссии по контролю качества.

1.3. В своей деятельности комиссия по контролю качества руководствуется федеральным и региональным законодательством по вопросам качества социального обслуживания населения, Уставом ЦПД Ленинского района г. Иркутска, Руководством по качеству, положением об организации внутреннего контроля качества обслуживания в ЦПД Ленинского района г. Иркутска, настоящим положением.

1.4. Комиссия по контролю качества социального обслуживания ЦПД Ленинского района г. Иркутска работает в тесном контакте с администрацией, Советом трудового коллектива центра, аттестационной комиссией и другими коллегиальными органами ЦПД Ленинского района г. Иркутска.

## **I. Цели и задачи деятельности комиссии**

2.1. Целью деятельности комиссии по контролю качества является осуществление динамического мониторинга качества предоставляемых населению социальных услуг.

2.2. Задачи комиссии:

- Соблюдение соответствия системы качества требованиям национальных стандартов Российской Федерации и документации на нее;
- Мониторинг состояния функционирования системы качества в целом и отдельных ее составных частей;
- Мониторинг удовлетворенности качества услуг клиентами Центра;
- Анализ результатов работы Центра в области качества услуг с учетом результатов текущего контроля качества;
- Выработка корректирующих действий, направленных на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления услуг, и совершенствование системы качества.

## **II. Порядок работы**

3.1. Комиссия по контролю качества работает на основании плана внутреннего контроля, являющегося составной частью общего плана работы учреждения на год.

3.2. Плановые заседания комиссии по контролю качества проводятся ежемесячно.

3.3. Для проведения плановых заседаний комиссия по контролю качества запрашивает у лиц, ответственных за организацию контроля качества учреждения по направлениям, мониторинг по результатам проведения контроля качества согласно плану внутреннего контроля.

3.4. Комиссия по контролю качества вправе требовать у ответственных исполнителей по контролю:

- информацию по результатам осуществления текущего контроля, но не чаще 1 раза в квартал
  - график контроля, справки и карты контроля по отделению
- 3.5. По результатам работы комиссия по контролю качества представляет директору справку-анализ по результатам мониторинга качества социального обслуживания не реже 2 раз в год.
- 3.6. Внеплановые заседания комиссии собираются по предложению директора учреждения или председателя комиссии при выявлении в работе учреждения значительных нарушений при оказании услуг клиентам, наличии жалоб.
- 3.7. При проведении внеплановых проверок при наличии жалоб со стороны получателей социальных услуг учреждения комиссия по контролю качества осуществляет:
- проверку документации по контролю работника, результаты контроля работника
  - анкетирование получателей социальных услуг
  - собеседование с работником, направленное на изучение сложившейся ситуации, обстоятельств возникновения жалобы
  - составление справки/акта по результатам контроля с описанием мотивированного мнения по результатам проверки
  - направляет акт по результатам оперативного контроля директору для принятия решения

### **III. Права и ответственность комиссии по контролю качества**

4.1. Комиссия по контролю качества имеет право:

- Осуществлять деятельность по проведению контроля качества в пределах своего рабочего времени в соответствии с планом внутреннего контроля или по распоряжению директора
- При проведении оперативного контроля требовать от работников учреждения письменное пояснение по фактам нарушений
- При проведении планового контроля требовать от ответственных исполнителей и лиц, ответственных за организацию контроля по направлениям, результаты контроля, документацию контроля
- Направлять директору письменные рекомендации по изменению деятельности учреждения, проведению обучения персонала, направленные на повышение качества социального обслуживания
- Направлять в аттестационную комиссию мотивированное мнение по повышению квалификации/разряда работников, показавших высокие результаты в работе
- Направлять директору по результатам работы за 6 месяцев мотивированное мнение по премированию работников, показавших наивысшие результаты по данным мониторинга

4.2. Комиссия по контролю качества несет ответственность за:

- Соответствие качества социального обслуживания требованиям законодательства в сфере социального обслуживания населения
- Своевременное и полное исполнение положения по организации внутреннего контроля качества социального обслуживания учреждения
- Достоверность предоставляемых директору учреждения сведений по результатам контроля качества

#### **IV. Документация**

Комиссия по контролю качества Центра ведет в установленном порядке следующую документацию:

1. План внутреннего контроля на год
2. Протоколы заседаний комиссии по контролю качества
3. Акты/справки по результатам оперативных проверок
4. Сводные карты оценки качества деятельности учреждения
5. Сравнительный анализ оценки качества работы учреждения (анализ работы учреждения за год)
6. Предложения по совершенствованию системы контроля качества, по повышению квалификации и профессионализма работников учреждения (сильные и слабые стороны учреждения, задачи на год, план повышения эффективности социального обслуживания в составе плана учреждения).

Областное государственное казенное учреждение социального обслуживания  
«Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей,  
Ленинского района г. Иркутска»

Приказ

От 13.03.2015 г.

№ 18/2

Об утверждении состава комиссии по контролю качества

В связи с внедрением системы качества

Приказываю:

1. Утвердить состав комиссии по контролю качества:
  - Ю.В. Василькова - зам. директора по РВР
  - Л.А. Романова - зам. директора по АХР
  - Е.С. Демидова – заведующая ОДИСР
  - Н.А. Ферферова – заведующая ОПСИД
  - Н.В. Катаев - юрист
  - Е.Т. Еликова –воспитатель
  - А.А. Ольгина-медицинская сестра
2. Выбрать председателя комиссии на первом заседании
3. Ю.В. Васильковой, заместителю директора по РВР, разработать необходимые документы, представить их на собрании коллектива не позднее 30.03.2015 г.
4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор

*Имп -*

М.А. Жильцова

*Состав комиссии*

<i>Василькова Ю.В.</i>	<i>- Имп</i>	<i>13.03.15г.</i>
<i>Романова Л.А.</i>	<i>- Имп</i>	<i>13.03.15г.</i>
<i>Катаев Н.В.</i>	<i>- Катаев</i>	
<i>Демидова Е.С.</i>	<i>- Демидова</i>	<i>13.03.15г.</i>
<i>Еликова Е.Т.</i>	<i>- Еликова</i>	<i>13.03.15г.</i>
<i>Ферферова Н.А.</i>	<i>- Ферферова</i>	<i>13.03.15г.</i>
<i>Ольгина А.А.</i>	<i>- Ольгина</i>	<i>13.03.15г.</i>