

Утверждено
приказом ОБУСО «КЦСОН
Солнцевского района»
от "12" января 2015 года N 2

ПОЛОЖЕНИЕ об организации внутреннего контроля качества ОБУСО «КЦСОН Солнцевского района»

1. Общие положения

Настоящее положение разработано на основании Федерального закона Российской Федерации от 28.12.2013г № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в РФ», национальных и государственных стандартов по вопросам социального обслуживания.

Целью осуществления контроля качества услуг ОБУСО «КЦСОН Солнцевского района» (далее - учреждение) является обеспечение прав обслуживаемых граждан на получение социальных услуг необходимого объема и надлежащего качества, создание необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов, повышение эффективности и качества социального обслуживания граждан.

Внутренний контроль качества обслуживания является системной процедурой оценки качества предоставляемых услуг, включающей в себя организационную структуру контроля качества социального обслуживания, сроки и порядок осуществления контроля качества.

2. Основные задачи

Основными задачами, на решение которых направлена деятельность системы контроля, являются:

- осуществление эффективного контроля за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество предоставляемых услуг;
- предотвращение или устранение любых несоответствий услуг предъявленным к ним требованиям;
- обеспечение стабильного уровня качества услуг.
- мониторинг удовлетворенности качеством социальных услуг обслуживаемых учреждением граждан.

3. Основные принципы

Разработка и функционирование внутренней системы контроля базируется на следующих основных принципах:

- приоритетности требований (запросов) клиента по обеспечению качества услуг, т.е. обеспечение уверенности в том, что эти требования (запросы) будут полностью реализованы при предоставлении услуг;
- предупреждение проблем качества услуг, т.е. обеспечения уверенности в том, что проблемы будут предупреждаться, а не выявляться и разрешаться после их возникновения;
- соблюдение положений нормативных документов, регламентирующих

требования к порядку и правилам предоставления услуг;

- четкого распределения полномочий и ответственности персонала за его деятельность по предоставлению услуг, влияющую на обеспечение их качества;
- личной ответственности директора учреждения за качества предоставляемых услуг, разработку, внедрение и контроль эффективности системы качества, за определение политики в области качества, организация и общее руководство работами по обеспечению качества;
- обеспечение личной ответственности каждого исполнителя за качество услуг в сочетании с материальным и моральным стимулированием качества;
- документального оформления правил и методов обеспечения качества услуг;

4. Основные факторы, влияющие на качество услуг и порядок их использования при формировании внутренней системы контроля

Основными факторами (критериями) влияющими на качество предоставляемых услуг являются:

- наличие и состояние документации в отделениях и лично каждого специалиста учреждения;
- условия для работы отделений, специалистов;
- укомплектованность кадрами отделений, служб, и их квалификации;
- состояние информации об отделении, порядке и правилах предоставления отделением услуг клиентам.

В состав документации должны входить:

- положение об отделении, включающее в себя сведения о предназначении отделения, содержании деятельности, сведения об основных задачах их деятельности, категориях обслуживаемых лиц, порядке и условиях зачисления на обслуживание, сроках и условиях обслуживания клиентов, сведения о количестве сотрудников подразделения (штатное расписание) их основных обязанностях;
- руководство, служебные инструкции, правила, методики, технологий предназначенные для регламентирования процесса предоставления услуг, определения методов (способов) их предоставления и контроля, а также для совершения работы отделения и учреждения.

В процессе формирования системы качества документы могут быть, при необходимости, откорректированы с целью приведения их содержания в соответствие с требованиями, предъявляемыми к ним как к части документации системы качества.

5. Документальное оформление системы внутреннего контроля качества

Документация внутренней системы контроля утверждается приказом директора ОБУСО «КЦСОН Солнцевского района». Директор определяет политику в области качества социальных услуг и обеспечивает разъяснение и доведение этой политики до всего персонала учреждения, четко определяет полномочия, ответственность и порядок взаимодействия всего персонала учреждения, осуществляющего руководство, исполнения услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

В формировании политики в области качества принимают участие все руководители подразделений, осуществляющие управление отделениями

учреждения.

Для выполнения принятой политики качества перед отделениями ставятся задачи на конкретные плановые периоды, и, при необходимости, своевременно уточняются директором учреждения.

6. Организация работы внутренней системы контроля качества

Внутренние плановые проверки системы качества проводятся по графику, утвержденному директором учреждения. Периодичность плановых проверок устанавливается не реже 2-х раз в квартал, а также в зависимости от результатов анализа качества услуг. Внутренние проверки системы качества учреждения проводят с целью регулярной оценки ее эффективности и соответствия установленным требованиям, а также для получения информации, необходимой для обеспечения эффективного функционирования этой системы и направлены на выявление претензий и жалоб клиентов, проведение мероприятий по устранению или предупреждению недостатков, контроль проведения этих мероприятий.

Плановые проверки проводятся по деятельности всех работников учреждения.

Оперативные проверки качества обслуживания или отдельных составных частей системы качества проводятся на основании приказов директора учреждения:

- в случае резкого ухудшения показателей, характеризующих конечные результаты работы по обеспечению качества услуг, предоставляемых каким-либо подразделением или учреждением в целом;
- в случае необходимости оценки эффективности корректирующих действий, осуществляемых по результатам проведенных ранее проверок системы качества;
- при значительных изменениях организации работы и технологий предоставления услуг, которые могут сказаться на их качестве;
- при поступлении от обслуживаемых граждан жалоб на качество социального обслуживания.

Ответственными исполнителями по проведению проверок назначаются заведующие отделениями.

В процессе проверки системы качества отделения осуществляются:

- анализ и оценку состояния функционирования системы качества в отдельных ее составных частях и в целом;
- анализ соответствия предоставляемых услуг требованиям нормативных документов;
- анализ и оценку результатов работы отделения в области качества услуг;
- выработку корректирующих действий направленных на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления услуг, и совершенствование системы качества.

После плановых внутренних проверок результаты оформляются в виде актов о состоянии качества, в котором отражают данные анализа соответствия показателей и результатов деятельности отделения в области обеспечения качества предоставляемых услуг установленным требованиям.

Результаты проверок являются основанием для разработки и реализации мероприятий по совершенствованию системы качества, по разработке новых методов и средств управления качеством предоставляемых услуг, улучшению состава и содержания нормативной документации на систему качества.

7. Анализ функционирования системы качества

Систему внутреннего контроля качества периодически должно анализировать руководство учреждения для того чтобы можно было убедиться, что она эффективна и соответствует предъявляемым к ней требованиям. Анализ должен включать оценку результатов внутренних проверок, проводимых непосредственно директором учреждения, результаты анализа используют для подтверждения достижения требуемого качества и эффективности функционирования системы.

8. Контроль и оценка качества услуг

При контроле оценки качества услуг системы внутреннего контроля должно:

- проверять и идентифицировать услуги на соответствие нормативным документам, регламентирующим их предоставление;
- обеспечивать контроль персонала, предоставляющего услуги, как составную часть процесса контроля;
- обеспечить приоритет клиентов в оценке качества услуг;
- практиковать в отделениях регулярную оценку степени удовлетворенности клиентов услугами путем проведения социологических опросов, анкетирования, круглых столов, диалогов.

Сравнение оценок клиентов и исполнителей следует проводить постоянно, чтобы оценить совместимость двух мер их качества, провести (при необходимости) корректирующие действия и определить, насколько деятельность исполнителей услуг отвечает потребностям и запросам клиентов.

Прошито, пронумеровано и скреплено печатью

4

листов

(Четыре листа

Количество листов прописью)

Директор *Т. Черникова*



Т.Ф. Черникова