МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ
«ПАВЛОВСКИЙ КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ»

ПРИКАЗ

от 15.06.2017г № 242

ст-ца Павловская

Об утверждении документации по системе качества государственного бюджетного учреждения социального обслуживания Краснодарского края «Павловский комплексный центр социального обслуживания населения»

С целью актуализации документации системы качества, применяемой в ГБУ СО КК «Павловский КЦСОН», с учетом проведенного анализа функционирования системы качества , п р и к а з ы в а ю:

1.Признать утратившим силу приказ от 04.07.2016 года № 170 «Об утверждении документации по системе качества учреждения».

2.Утвердить в новой редакции Руководство по качеству (версия 3.0.).

3.Утвердить в новой редакции Положение о комиссии по внутреннему контролю качества предоставляемых социальных услуг в государственном бюджетном учреждении социального обслуживания Краснодарского края «Павловский комплексный центр социального обслуживания населения»

4.Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора Е.В.Тимченко.

Директор Е.В. Квитко

Проект подготовлен и внесен:
Делопроизводителем (подпись) 15.06.17 (дата) И.Г.Будлянская

Проект согласован:
Юрисконсульт (подпись) 15.06.2017 (дата) Е.В. Лысенко

Заместитель директора (подпись) 15.06.2017 (дата) Е.В.Тимченко

Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Краснодарского края «Павловский комплексный центр социального обслуживания населения»

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора ГБУ СО КК
«Павловский КЦСОН»
от 15.06.2017 № 242

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

Версия 3.0.

2017год

СОДЕРЖАНИЕ

1.Общие положения..... 2-3
2.Сведения об учреждении..... 3-4
2.2.Основные задачи Учреждения..... 4-5
2.3Основные направления деятельности Учреждения..... 5-6
2.4.Структура Учреждения..... 6-7
3.Система качества. Общие положения..... 7-8
3.2.Ориентация на получателя социальных услуг..... 8-9
3.3.Политика Учреждения в области качества..... 9-11
4.Организационная структура системы качества..... 11-13
5.Цели, задачи подразделений учреждения, способы их реализации в области качества социальных услуг..... 14-15
6.Способы реализации системы качества..... 16-18
7.Методы контроля качества социальных услуг..... 18-20
8.Регламентация порядка внедрения, функционирования и контроля системы качества..... 21-24
9.Полномочия и ответственность работников учреждения..... 25-33
10.Правила эффективного контроля..... 33-34
11.Перечень основных нормативно-правовых актов, регламентирующих деятельность учреждения в области обеспечения качества государственных услуг, работ..... 34-38

Приложение №1..... 39
Приложение№2..... 40
Приложение№3..... 41
Приложение№4..... 42
Приложение№5..... 43-47
Приложение№6..... 48-51

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Настоящее Руководство по качеству является основным документом системы качества и распространяет свое действие на государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Краснодарского края- «Павловский комплексный центр социального обслуживания населения» (далее- Учреждение или Поставщик социальных услуг).

1.2 Под системой качества Учреждения понимают совокупность его организационной структуры (с распределением ответственности сотрудников за качество услуг), правил, методов обеспечения качества услуг, процессов предоставления услуг, ресурсов Учреждения (людских, материально-технических, информационных и других), обеспечивающую осуществление административного руководства качеством услуг.

При формировании системы качества Учреждения учитываются ряд факторов (критериев) различного характера, которые в значительной мере влияют на качество предоставления услуг.

Основными факторами являются:

наличие и состояние документации, в соответствии с которой функционирует Учреждение;

условия размещения Учреждения;

укомплектованность Учреждения специалистами и их квалификация;

специальное и табельное техническое оснащение Учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);

состояние информации об Учреждении, порядке и правилах предоставления услуг получателям социальных услуг;

наличие собственной и внешней систем (служб) контроля за деятельностью Учреждения.

При разработке системы качества Учреждения используются национальные стандарты Российской Федерации, федеральные законы, краевые нормативные правовые акты, иные нормативные правовые акты, регулирующие процесс предоставления социальных услуг.

Система качества Учреждения предназначена для создания необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей получателей социальных услуг, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации Учреждения как надежного поставщика социальных услуг.

1.3 В документации Руководства по качеству излагается общее описание системы качества Учреждения, разъясняется политика Учреждения в области качества, отражается организационная структура системы качества Учреждения, задачи и функции подразделений в области качества, приводятся сведения о документах всех уровней, составляющих нормативно – методическую базу системы качества, устанавливается порядок внедрения, функционирования и контроля системы качества.

Сферой применения Руководства по качеству является обеспечение и контроль предоставления социальных услуг, в соответствии с утвержденным перечнем социальных услуг, и порядком их предоставления согласно нормативным правовым актам.

2. СВЕДЕНИЯ ОБ УЧРЕЖДЕНИИ

2.1.Информация о создании Учреждения

Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Краснодарского края «Павловский комплексный центр социального обслуживания населения», является учреждением социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов в государственной системе социальной защиты населения Краснодарского края, действующее на основании Устава Учреждения.

Полное наименование учреждения – государственное бюджетное учреждения социального обслуживания Краснодарского края «Павловский комплексный центр социального обслуживания населения»; сокращенное ГБУ СО КК «Павловский КЦСОН».

Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Краснодарского края «Павловский комплексный центр социального обслуживания населения», ранее именуемое Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Краснодарского края «Павловский комплексный центр социального обслуживания населения «Осень», ранее именуемое государственное учреждение социального обслуживания Краснодарского края «Павловский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Осень», ранее являющееся Муниципальным учреждением Павловский Центр социального обслуживания инвалидов и престарелых граждан «Надежда», создано в соответствии с постановлением главы Павловского района Краснодарского края от 21 октября 2002 года № 833 «О государственной регистрации Муниципального учреждения Павловского Центра социального обслуживания инвалидов и пожилых граждан».

В соответствии с постановлением главы Павловского района от 17 июля 2003 года № 664 «О внесении изменений и дополнений в Устав Павловского центра социального обслуживания инвалидов и престарелых граждан» Муниципальное учреждение Павловский Центр социального обслуживания инвалидов и престарелых граждан «Надежда» переименовано в Муниципальное учреждение Павловский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов». Муниципальное учреждение Павловский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов передано в государственную собственность Краснодарского края в соответствии с Федеральным законом от 22 августа 2004 года № 122-ФЗ «О внесении изменений в законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу некоторых законодательных
актов Российской Федерации в связи с принятием федеральных законов «О внесении изменений и дополнений в Федеральный закон «Об общих принципах

организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации» и «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», распоряжением главы администрации Краснодарского края от 30 декабря 2004 года № 1537-р «Об утверждении перечня муниципальных учреждений социальной защиты населения, принимаемых в государственную собственность Краснодарского края на безвозмездной основе», решением Павловского районного Совета депутатов Краснодарского края от 28 октября 2004 года № 43/243 «Об утверждении перечня учреждений, имущества муниципальных учреждений социальной защиты населения муниципального образования Павловский район, подлежащего передаче из муниципальной собственности в государственную собственность Краснодарского края».В соответствии с приказом департамента социальной защиты населения Краснодарского края от 05 марта 2011 года № 225 «О переименовании государственных учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Краснодарского края» (в редакции приказа департамента социальной защиты населения Краснодарского края от 20 апреля 2011 года № 370) государственное учреждение социального обслуживания Краснодарского края «Павловский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Осень» переименовано в государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Краснодарского края «Павловский комплексный центр социального обслуживания населения «Осень».

В соответствии с приказом министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 7 мая 2014года № 248 «О переименовании государственных бюджетных учреждений социального обслуживания Краснодарского края» государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Краснодарского края «Павловский комплексный центр социального обслуживания населения «Осень» переименовано в государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Краснодарского края «Павловский комплексный центр социального обслуживания населения».

Учреждение является некоммерческой организацией, собственником имущества которой является Краснодарский край.

Учреждение является юридическим лицом, находящимся в ведомственном подчинении министерства Краснодарского края, функционирующим на основании Устава, утвержденного приказом департамента социальной защиты населения Краснодарского края от 20 мая 2011г. №449 и приказом департамента имущественных отношений Краснодарского края от 17 мая 2011г. № 614.

Место нахождения Учреждения: Россия, 352040, Краснодарский край, Павловский район, ст.Павловская, ул.Октябрьская, 204 контактные телефоны: (86191)5-52-35; 5-52-38; 5-43-65.

2.2.Основные задачи Учреждения

-выявление и дифференцированный учет граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации и нуждающихся в социальном обслуживании;

-предоставление социальных услуг получателям социальных услуг в соответствии с индивидуальными программами предоставления социальных услуг согласно договорам, заключенным с получателями социальных услуг или их законными представителями;

-предоставление срочных социальных услуг;

-предоставление гражданам по их желанию дополнительных социальных услуг за плату;

-мониторинг степени удовлетворения потребностей получателей социальных услуг в социальном обслуживании, разработка мероприятий по совершенствованию организации социального обслуживания;

-внедрение в практику новых методов социального обслуживания в зависимости от характера трудной жизненной ситуации и нуждаемости получателей социальных услуг в социальном обслуживании;

-осуществление мероприятий по повышению профессионального уровня работников учреждения.

2.3.Основные направления деятельности Учреждения:

В соответствии с поставленными задачами Поставщик социальных услуг:

-оказывает социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые и иные услуги получателям социальных услуг в соответствии с утвержденным Порядком предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Краснодарском крае;

-содействует активизации у получателей социальных услуг способности к самореализации возможностей в удовлетворении потребностей, преодолению трудной жизненной ситуации и самообеспечению жизнедеятельности;

-осуществляет деятельность по профилактике безнадзорности несовершеннолетних;

-осуществляет содействие в социальной реабилитации инвалидов с участием отделения срочного социального обслуживания;

-осуществляет социальное сопровождение граждан, в том числе родителей, опекунов, попечителей, иных законных представителей несовершеннолетних детей, признанных нуждающимися в социальном обслуживании;

-предоставляет срочные социальные услуги в целях оказания неотложной помощи в сроки, обусловленные нуждаемостью получателей социальных услуг;

-предоставляет бесплатно в доступной форме получателям социальных услуг или их законным представителям информацию об их правах и обязанностях, о видах социальных услуг, сроках, порядке их предоставления, о тарифах на эти услуги и их стоимости для получателя социальных услуг либо о возможности получать их бесплатно;

-обеспечивает преемственность в предоставлении различных форм и видов социальной помощи;

-оказывает социальные услуги за плату по тарифам, утвержденным учреждением социального обслуживания и согласованным с уполномоченным органом Краснодарского края в сфере социального обслуживания;

-обеспечивает ведение документации, регламентирующей деятельность учреждения, в том числе по социальному обслуживанию, в соответствии с действующим законодательством;

-осуществляет мероприятия по обеспечению учреждения квалифицированными кадрами, повышению профессионального уровня и поддержке работников, профилактике их «профессионального выгорания»;

-организует собственную систему контроля за деятельностью структурных подразделений и сотрудников по оказанию социальных услуг в соответствии с нормативными документами, регламентирующими деятельность.

2.4.Структура Учреждения

В структуру учреждения входят следующие подразделения:

1. Отделения надомного социального обслуживания (далее - ОСО)
2. Отделение срочного социального обслуживания (далее - ОССО)
3. Отделение профилактики семейного неблагополучия (далее ОПСН).

Отделение социального обслуживания на дому (14 отделений)- предназначено для временного (до 6 месяцев) или постоянного оказания гражданам пожилого возраста и инвалидам, признанным нуждающимися в социальном обслуживании в связи с частичной утратой способности либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные
потребности в силу заболевания, возраста, травмы или наличия инвалидности, а также при возникновении иных обстоятельств, признанных ухудшающими или способными ухудшить условия жизнедеятельности граждан, социальных услуг в надомных условиях.

Отделение срочного социального обслуживания – предназначено для оказания гражданам, нуждающимся в социальной поддержке, помощи разового характера, направленной на поддержание их жизнедеятельности.

Отделение профилактики семейного неблагополучия- предназначено для раннего выявления семей и детей, находящихся в трудной жизненной ситуации и социально опасном положении и оказания им социальной помощи.

Учреждение оснащено аппаратурой, приборами, оборудованием, приспособлениями, инструментами и другими техническими устройствами и средствами (далее - средства), используемыми при выполнении действий по предоставлению социальных услуг получателям услуг Учреждения. Состав этих средств, позволит качественно и в полном объеме предоставлять социальные услуги, необходимые получателям услуг Учреждения.

В Учреждении руководством определена потребность и предоставлены ресурсы (кадровые, материально-технические, информационные и др.), необходимые для функционирования и улучшения системы качества, а также для повыше

ния удовлетворенности получателей услуг посредством выполнения его требований.

Учреждение располагает необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Каждый специалист имеет соответствующие образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладает знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

Квалификация специалистов повышается постоянной учебой на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами.

У специалистов каждой категории имеются должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

Все специалисты Учреждения проходят аттестацию в установленном порядке.

Все сотрудники Учреждения обладают высокими моральными и морально-этическими качествами, чувством ответственности и руководствуются в работе принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности.

При оказании услуг персонал Учреждения проявляет к получателям услуг максимальные чуткость, вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение и учитывает их физическое и психическое состояние.

Сведения личного характера о получателях социальных услуг, ставшие известными сотрудникам учреждения при оказании социальных услуг, составляют профессиональную тайну.

Для достижения соответствия требованиям к оказываемым услугам Учреждение определяет, обеспечивает и поддерживает в рабочем состоянии инфраструктуру:

-здание, рабочее пространство и связанные с ним средства труда;

-оборудование, используемое для оказания социальных услуг;

-службы обеспечения (транспорт, связь, компьютерная сеть, Интернет).

Ответственным за поддержание инфраструктуры является заместитель директора по административно- хозяйственным вопросам.

3.СИСТЕМА КАЧЕСТВА

3.1. Общие положения

Система качества Учреждения – совокупность организационной структуры (с распределением ответственности сотрудников за качество услуг), правил и методов обеспечения качества услуг, процессов предоставления услуг, ресурсов учреждения (кадровых, материально-технических, информационных и других), обеспечивающая осуществление административного руководства качества услуг.

Система качества в Учреждении базируется на следующих принципах:

-законность- соблюдение специалистами, осуществляющими внутренний контроль, требований законодательных и нормативно-правовых актов, определяющих их полномочия

-ответственность и объективность-предоставление специалистами, осуществляющими внутренний контроль, достоверной и объективной информации по итогам контроля

-системность-периодичность проведения контрольных мероприятий (изучение мнения получателей услуг путем опроса и анкетирования, анализ документации).

Система качества является неотъемлемой частью общей системы управления деятельностью Учреждения по предоставлению социальных услуг.

Система качества Учреждения предназначена для создания необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей получателей социальных услуг, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации Учреждения как надежного и порядочного поставщика социальных услуг.

В системе качества Учреждения определены полномочия, ответственность и взаимодействия всего персонала Учреждения, осуществляющего руководство работой, предоставление услуг и контроль деятельности, влияющий на качество услуг.

Система контроля качества предоставляемых услуг Учреждения охватывает этапы планирования, работы с получателями услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

3.2. Ориентация на получателя социальных услуг

Учреждение предоставляет информацию в различных формах, с использованием различных источников, в целях гарантированного информирования граждан о предоставлении социального обслуживания, о порядке и условиях доступа к его получению, а также возможных результатах и следствиях. Информация излагается простым и понятным языком без использования специальных терминов и понятий.

Получатель услуг вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

Состав информации об Учреждении соответствует статье 13 Федерального закона от 28 декабря 2013года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

Учреждение обеспечивает эффективную связь с потребителями по направлениям:

-предоставление информации об оказываемых услугах;

-обратная связь с потребителями, включая претензии потребителей;

-проведение социологических опросов.

3.3. Политика Учреждения в области качества

Политика Учреждения в области качества представляет собой основные цели, задачи и принципы деятельности Учреждения в области качества, документально оформленные и принятые к обязательному исполнению.

Работа Учреждения в области качества услуг направлена на полное удовлетворение нужд получателей услуг, непрерывное повышение качества услуг и эффективность социальной адаптации и реабилитации граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации.

Политика учреждения в области качества охватывает все направления его деятельности, соответствует потребностям и запросам получателей услуг, способствует улучшению социальных и экономических показателей учреждения.

Ответственность за политику в области качества несет руководитель учреждения, который обеспечивает разъяснение и доведение этой политики до всего персонала учреждения, четко определяет полномочия, ответственность и порядок взаимодействия всего персонала учреждения, осуществляющего руководство, исполнение услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг. В формировании политики в области качества принимают участие руководители всех уровней, осуществляющие управление учреждением

3.3.1. Цели политики Учреждения в области качества

- обеспечение постоянного удовлетворения получателей социальных услуг предоставляемыми социальными услугами;
- повышение качества услуг и эффективности (результативности) предоставления социальных услуг;
-принятие профилактических мер по предупреждению или урегулированию претензий и жалоб получателей социальных услуг.

3.3.2. Задачи политики Учреждения в области качества

-обеспечение стабильного уровня качества социальных услуг, предоставляемых Учреждением и его повышения;

-осуществление эффективного контроля за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество предоставляемых социальных услуг;

-предотвращение или устранение любых несоответствий социальных услуг и предъявляемых к ним требований;

- повышение ответственности специалистов Учреждения за качество обслуживания;

-решение других задач, отражающих специфику деятельности учреждения.

3.3.3. Основные принципы системы качества

-приоритетность законных требований (запросов) получателей социальных услуг по обеспечению качества социальных услуг, то есть обеспечение уверенности в том, что эти требования (запросы) будут полностью реализованы при предоставлении социальных услуг;

-предупреждение проблем, ухудшающих качество услуг, то есть обеспечение уверенности в том, что эти проблемы будут предупреждаться, а не выявляться и разрешаться после их возникновения;

-соблюдение положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления социальных услуг;

-обеспеченность учреждения соответствующими людскими, материально – техническими и другими ресурсами (базовой и оперативной информацией, технической документацией, данными о результатах предоставления услуг и их контроля, итогах оценки качества и др.);

-четкое распределение полномочий и ответственности персонала за его деятельность по предоставлению социальных услуг, влияющую на обеспечение их качества;

-личная ответственность руководства учреждения за качество предоставляемых социальных услуг, разработку, внедрение и контроль эффективности системы качества, за определение политики в области качества, организацию и общее руководство работами по обеспечению качества;

-обеспечение личной ответственности каждого исполнителя за качество социальных услуг в сочетании с материальным и моральным стимулированием качества;

-документальное оформление правил и методов обеспечения качества социальных услуг;

-обеспечение понимания всеми сотрудниками учреждения требований системы качества к политике в области качества.

Реализация политики учреждения в области качества обеспечивается необходимыми ресурсами (кадровыми, материально-техническими, информационными и другими).

Политика учреждения в области качества внедряется во всех структурных подразделениях и регулярно анализируется на предмет ее постоянной актуальности и пригодности.

3.3.4.Пути реализации политики в области качества

-улучшение материально-технической базы отделений;

-обеспечение кадровой укомплектованности отделений;

-повышение профессионального уровня специалистов отделений: обучение на курсах повышения квалификации, аттестация сотрудников отделений, проведение тематических обучающих занятий, лекций и т.д.;

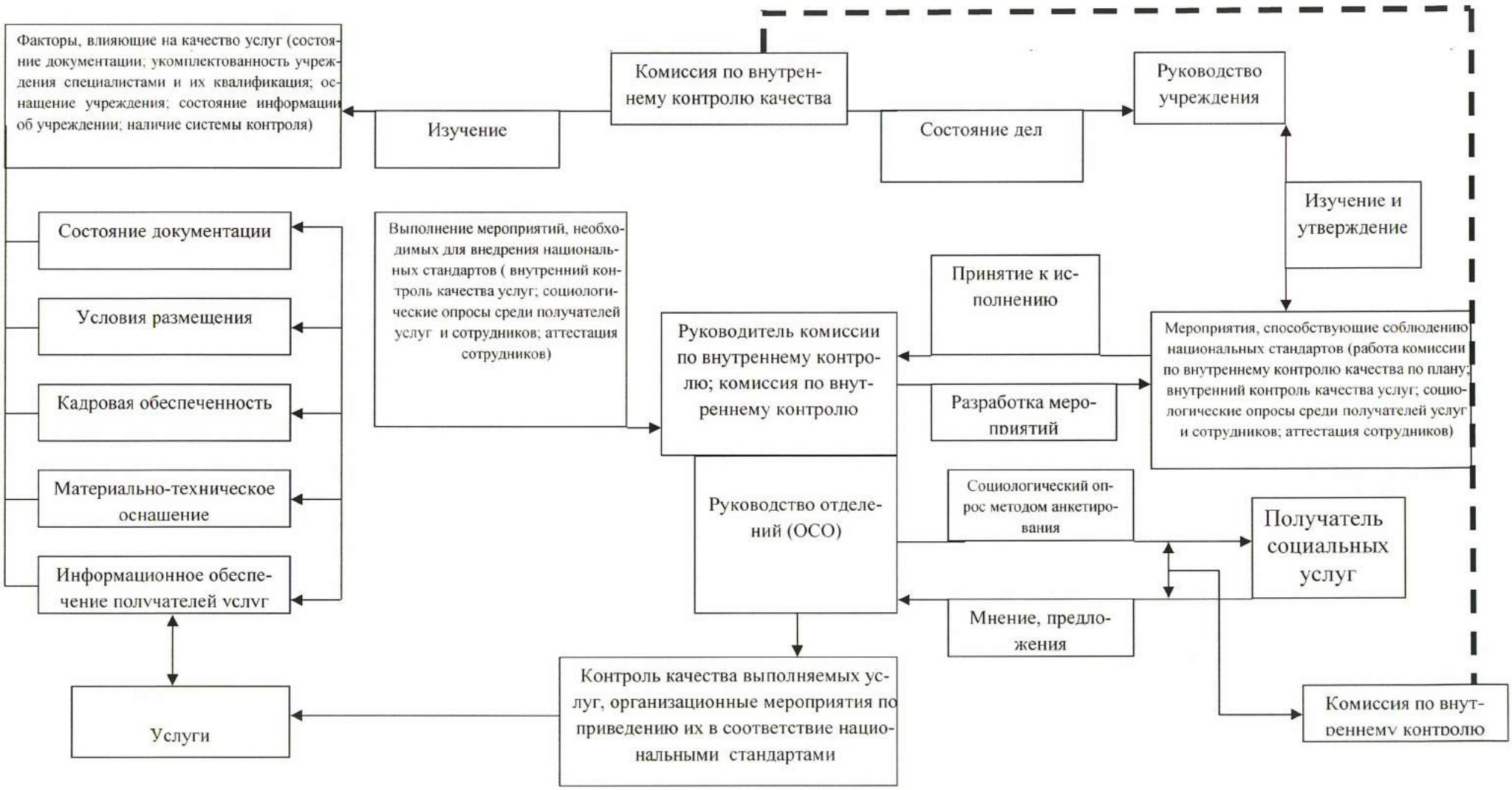
-обеспечение личной ответственности сотрудников отделений за качество предоставляемых услуг, удовлетворение потребностей получателей услуг;

-изучение и удовлетворение запросов получателей услуг по спектру социальных услуг путем социологических опросов ;

-соблюдение профессиональной этики, конфиденциальности, доброжелательности сотрудников по отношению к получателям социальных услуг.

4.ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА

4.ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА



ДИРЕКТОР
Комиссия по внутреннему контролю качества
Заместитель директора по АХР
Специалист по ОТ,ТО
Программист
Экономист
Юрисконсульт
Специалисты по кадрам
Заведующий хозяйством
Заместитель директора по социальной работе
Заведующие отделениями социального обслуживания на дому
Работники отделения
Заведующая отделением срочного социального обслуживания
Работники отделения
Заместитель директора по профилактике семейного неблагополучия
Заведующая отделением профилактики семейного неблагополучия
Работники отделения
Волонтеры

5.ЦЕЛИ, ЗАДАЧИ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ УЧРЕЖДЕНИЯ, СПОСОБЫ ИХ РЕАЛИЗАЦИИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ.

Отделения социального обслуживания на дому, отделение срочного социального обслуживания

Цель:

-обеспечение удовлетворения запросов и потребностей получателей услуг в социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-правовых услугах для максимально возможного продления пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов в привычной социальной среде проживания

Задачи:

-обеспечение высокого уровня качества социальных услуг;
-повышение качества и эффективности предоставляемых услуг;
-обеспечение приоритета получателей социальных услуг в оценке качества услуг;
-превентивная политика в части претензий и жалоб получателей социальных услуг, находящихся на обслуживании в отделении

Пути реализации:

-обеспечение понимания политики учреждения в области качества предоставляемых социальных услуг всеми работниками отделения;
-обеспечение соблюдения требований к порядку и правилам предоставления социальных услуг;
-обеспечение самоконтроля работников , предоставляющих социальные услуги, как составная часть процессов контроля;
-контроль качества социальных услуг, предоставляемых работниками отделения;
-улучшение материально-технической базы отделений, приведение ее в соответствие с требованиями нормативных документов;
-обеспечение кадровой укомплектованности отделений;
-повышение профессионального уровня специалистов отделений: обучение на курсах повышения квалификации сотрудников отделений, проведение тематических обучающих семинаров, занятий, техническая учеба ;
-обеспечение личной ответственности сотрудников отделений за качество предоставляемых услуг, удовлетворение потребностей получателей услуг;
-регулярная оценка степени удовлетворенности социальными услугами получателей социальных услуг путем проведения социологического опроса(анкетирования) ;
-соблюдение профессиональной этики, конфиденциальности, доброжелательности по отношению к получателям социальных услуг

Отделение профилактики семейного неблагополучия

Цель:

Организация индивидуальной профилактической работы в отношении семей(несовершеннолетних), находящихся в трудной жизненной ситуации, в том числе социально опасном положении, признанных нуждающимися в социальном обслуживании, путем качественного представления социальных услуг

Задачи:

-обеспечение высокого уровня качества предоставления социальных услуг;
-обеспечение качества и эффективности работы по предупреждению безнадзорности, беспризорности, правонарушений и антиобщественных действий несовершеннолетних, обеспечение качественного выявления и устранения причин и условий, способствующих этому;
-повышение качества и эффективности социальных услуг, направленных на устранение причин и условий, способствующих постановке семьи на профилактический учет

Пути реализации:

-обеспечение понимания всеми сотрудниками отделения политики в области качества социальных услуг;
-обеспечение соблюдения требований к порядку и правилам предоставления социальных услуг;
-обеспечение самоконтроля работников, предоставляющих социальные услуги, как составная часть процесса контроля;
-контроль качества социальных услуг, предоставляемых отделением;
-регулярная оценка степени удовлетворенности социальными услугами получателей социальных услуг путем проведения социологического опроса(анкетирования) ;
-разработка методических и информационных материалов по вопросам социального обслуживания и профилактики семейного неблагополучия;
-обеспечение личной ответственности сотрудников за качество и эффективность предоставляемых услуг;
-обеспечение отделения материально-техническими ресурсами ;
-обеспечение кадровой укомплектованности отделения;
-соблюдение профессиональной этики , конфиденциальности, доброжелательности по отношению к получателям социальных услуг;
-повышение профессионального уровня сотрудников, обучение на курсах повышения квалификации, регулярное проведение технических учеб

6.СПОСОБЫ РЕАЛИЗАЦИИ СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА

№ п/п	Форма проверки	Порядок реализации проверки	Документальное оформление
I.	**Плановые проверки**		
	Осуществление контроля за качеством предоставления социальных услуг внутри структурного подразделения	Заведующий ОСО разрабатывает ежеквартальный график посещения получателей социальных услуг. Не реже чем 1 раз в три месяца заведующий отделением социального обслуживания на дому обязан посетить получателя социальных услуг своего отделения, с целью контроля качества предоставляемых услуг. Результат посещения фиксируется в акте проверки и журнале контроля качества предоставления социальных услуг. По результатам проверки изучается эффективность деятельности отделения.	График посещения получателей социальных услуг, утвержденный директором учреждения. Акт проверки и журнал контроля выполнения индивидуальных программ. Анализ эффективности работы отделения.
	Взаимопроверки между отделениями в целях обмена опытом по вопросам социального обслуживания, оптимизации проводимой работы	Курирующим заместителем директора составляется график взаимопроверок ОСО на квартал и определяет вопросы для проверки. Заведующий ОСО, 1 раз в квартал (согласно графику) проводит проверку работы другого отделения. После окончания проверки заведующий ОСО в течение 3-х рабочих дней документально оформляет результаты проверки в виде справки с перечнем выявленных недостатков, и знакомит с ним заведующего проверяемым отделением и заместителя директора. В течение двух недель заведующий проверяемого отделения предоставляет отчет об устранении выявленных нарушений	Ежеквартальный график, утвержденный приказом директора учреждения. Справка по результатам взаимопроверки предоставляется председателю Комиссии для ежеквартального анализа эффективности системы качества Выполнение мероприятий по устранению недостатков, согласованные с заместителем директора.
	Проверка заместителем директора, комиссией по контролю для повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления (проверки могут быть плановые и те-	Состав комиссии по контролю качества утверждается приказом директора. Заместителем директора составляется ежеквартальный план-график проверок комиссией по контролю, который утверждается приказом директора . Плановые проверки каждого структурного подразделения осуществляется не реже 1 раза в полугодие согласно плану-графику проверок.	Приказ директора по учреждению. Положение о комиссии по внутреннему контролю качества. План-график проверок комиссии по внутреннему контролю качества, утвержденный директором учреждения.

	матические)	После окончания проверки лицо (лица), осуществлявшие проверку, в течение 5-ти рабочих дней составляют справку с перечнем выявленных недостатков и знакомит с ней заведующего проверяемым отделением под роспись. Представляют справку по результатам проверки Председателю Комиссии для подготовки сводной аналитической справки по итогам контроля	Справка по результатам проверки
		При выявлении в ходе проверки нарушений, признанных Комиссией несущественными и легкоустранимыми, ею выносится указание об устранении выявленных нарушений в установленный срок с обязательным подтверждением устранения нарушений в виде отчета. При выявлении в ходе проверки нарушений, признанных Комиссией существенными, заведующий отделением или сотрудник, в отношении которого осуществлялась проверка, в течение 5 рабочих дней после окончания проверки разрабатывает и представляет в Комиссию план по устранению недостатков с указанием планируемых мероприятий и сроков их проведения. По факту проведенных мероприятий по устранению недостатков, не позднее 15 календарных дней, заведующий отделением или сотрудник, в отношении которого осуществлялась проверка, предоставляет отчет об устранении недостатков.	План мероприятий по устранению недостатков, отчет об устранении выявленных недостатков.
II.	**Оперативные проверки** проводят в случае резкого ухудшения показателей, характеризующих конечные результаты работы по обеспечению качества услуг, предоставляемых каким-либо подразделением, а также при значительных изменениях организации работ, отрицательно влияющих на их качество		
	Оперативные проверки направлены на изучение ситуации и выработки плана по улучшению работы учреждения	Вопросы для проведения проверки разрабатывает курирующий заместитель директора учреждения. В течении 3-х дней ответственное лицо, назначенное директором учреждения проводит проверку и документально оформляет результат проверки, составляет справку с перечнем выявленных недостатков и знакомит с ней проверяемого под роспись. При выявлении в ходе проверки нарушений, признанных проверяющими,	Приказ директора учреждения. Справка по результатам проверки. План мероприятий по устранению недостатков, от-

		несущественными и легкоустранимыми, ими выносится указание об устранении выявленных нарушений в установленный срок с обязательным подтверждением устранения нарушений в виде отчета. При выявлении в ходе проверки нарушений, признанных существенными, заведующий отделением или сотрудник, в отношении которого осуществлялась проверка, в течение 5 рабочих дней после окончания проверки разрабатывает план по устранению недостатков с указанием планируемых мероприятий и сроков их проведения. По факту проведенных мероприятий по устранению недостатков, не позднее 15 календарных дней, заведующий отделением или сотрудник, в отношении которого осуществлялась проверка, предоставляет отчет об устранении недостатков.	чет об устранении выявленных недостатков.
	Повторные проверки проводятся для определения эффективности устранения недостатков, выявленных при плановых проверках, по истечении срока устранения нарушений		
	Повторные проверки направлены на изучение своевременности, эффективности и результативности мероприятий по устранению недостатков в работе структурного подразделения или отдельного работника учреждения.	Повторная проверка проводится заместителем директора, курирующим данное направление или в его отсутствии специалистом, назначенным приказом директора. В процессе проведения повторной проверки руководитель проверяемого структурного подразделения представляет план мероприятий по устранению нарушений, выявленных в ходе проведения плановой проверки, отчет о проведенных мероприятиях по устранению недостатков, а также (при необходимости) документы, в которых были обнаружены нарушения. Результаты повторной проверки в 3-дневный срок оформляются в виде справки по итогам повторной проверки с указанием причин проверки, сведений о результатах проверки.	Приказ директора центра. Справка по результатам проверки.

7.МЕТОДЫ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

Аналитический метод - анализ содержания документов учреждения (устав учреждения, положение об учреждении, руководства, правила, служебные инструкции, методики работы с получателями социальных услуг, документы на сред-

ства технического оснащения, национальные стандарты социального обслуживания, отчетно-плановая документация и т.д.), контроль наличия документов, правильности их оформления, объективности, соответствия задачам и целям учреждения, проверка наличия сертификатов, удостоверений о повышении квалификации.

Визуальный метод - осмотр зданий, жилых помещений, помещений для оказания социальных услуг, других объектов инфраструктуры учреждения, средств технического оснащения с целью контроля их состояния и соответствия требованиям безопасности получателей социальных услуг и персонала учреждения при предоставлении услуг, требованиям пожарной безопасности, санитарно-гигиеническим нормам и требованиям, требованиям к удобству размещения получателей социальных услуг.

Социологический метод-опрос (интервьюирование) получателей социальных услуг и персонала учреждений о качестве конкретных услуг, оценка результатов опроса, анкетирование.

Сравнение оценки качества предоставляемых учреждением услуг получателями социальных услуг и персоналом с предпочтением оценки услуг получателями.

Экспертный метод - личное присутствие проверяющих (контролеров-экспертов) при предоставлении отдельных вызывающих сомнение услуг с целью уточнения их качества или личное ознакомление с организацией работы по предоставлению подобных услуг, оценка проведения консилиумов.

Рассмотрение и анализ рекламаций, жалоб и претензий к качеству и своевременности предоставления услуг, а также разрабатываемых в учреждении планов по устранению отмеченных недостатков и степени реализации этих планов.

Контроль качества документации (устав учреждения, положение об учреждении, руководства, правила, служебные инструкции, методики работы с получателями социальных услуг и собственной деятельности, документация на оборудование, приборы и аппаратуру, национальные стандарты социального обслуживания и др.) осуществляют визуальным и аналитическим методами.

Контроль качества условий размещения учреждения осуществляют визуальным и аналитическим методами в отношении документации на здания и помещения и визуальным методом в отношении самих зданий и помещений.

Контроль качества укомплектованности учреждения специалистами осуществляют аналитическим и визуальным методами.

Контроль качества квалификации, образования, профессиональной подготовки специалистов, их деловых и моральных качеств осуществляют аналитическим и социологическим методами (изучение их личных дел, анализ результатов собеседований), опросом руководителей, специалистов и получателей социальных услуг учреждения, а также изучением письменных отзывов о работе специалистов.

Контроль качества специального и табельного технического оснащения (оборудование, приборы, аппаратура) осуществляют визуальным и аналитическим методами.

Контроль качества состояния информации об учреждении (сведения о наименовании учреждения, его местонахождении, характере, видах и объеме пре доставляемых услуг, порядке, правилах и условиях их предоставления) осуществляют визуальным и социологическим методами.

Контроль качества собственной системы (службы) контроля за деятельностью учреждения осуществляют визуальным и социологическим методами путем опроса руководителей и специалистов учреждения, а также ознакомлением с имеющейся документацией на эту систему (службу).

Контроль качества внешней системы контроля осуществляют аналитическим и социологическим методами, изучением документально оформленных результатов проверок учреждения комиссиями разного уровня, характера отмечаемых недостатков, степени реализации мероприятий по их устранению.

8.РЕГЛАМЕНТАЦИЯ ПОРЯДКА ВНЕДРЕНИЯ, ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ И КОНТРОЛЯ СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА

Организационно-методическая работа по внедрению системы качества в организации	**Разработка и функционирование системы качества**	**Контроль за ходом внедрения и применения национальных стандартов и нормативно правовых актов**
Определение ответственного лица за функционирование системы качества	Анализ факторов, влияющих на качество социальных услуг: - наличие и состояние документации, в соответствии с которой функционирует учреждение; - условия размещения учреждения; - укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация; - наличие специального и технического оснащения учреждения (оборудование, приборы, аппаратура), отвечающего требованиям стандартов, технических условий, другим нормативным документам и обеспечивающих надлежащее качество предоставляемых социальных услуг; - состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг получателям социальных услуг.	Проведение плановых и оперативных проверок

Разработка плана организационных мероприятий по внедрению стандартов и нормативно правовых актов	Наличие и состояние документации, в соответствии с которой функционирует учреждение	Осуществление контроля качества предоставляемых социальных услуг: - проверка и идентификация социальных услуг на соответствие нормативным документам, регламентирующим их представление; - осуществление самоконтроля персонала, предоставляющего социальные услуги; - проведение социологических опросов для оценки степени удовлетворенности получателей социальных услуг предоставлением социальных услуг; - сравнение оценок получателей социальных услуг и исполнителей услуг, для определения степени соответствия деятельности исполнителей социальных услуг потребностям и запросам получателей социальных услуг; - обеспечение приоритета получателей социальных услуг в оценке качества услуг.
Доведение национальных стандартов и нормативно правовых актов до специалистов учреждения, разъяснение политики в области их разработки и внедрения	Мониторинг эффективности системы качества учреждения: - контроль соответствия системы качества требованиям стандарта и документации на нее (внутренние проверки – разработка порядка их проведения); - анализ и оценка функционирования сис-	Проведение мониторинга

	темы качества в целом и отдельных ее составных частях; - анализ соответствия предоставляемых социальных услуг требованиям нормативных документов; - анализ и оценка результатов работы учреждения в области качества социальных услуг; Выработка корректирующих действий, направленных на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления социальных услуг.	
Приведение содержания действующей нормативно-правовой базы учреждения в соответствии с утвержденными национальными стандартами и нормативными правовыми актами	Актуализация документов учреждения, регламентирующих деятельность системы качества	Подготовка соответствующих документов
Изучение состояния дел и оказание практической помощи в работе подразделениям учреждения социального обслуживания	Проведение рабочих совещаний, технических учеб с основными исполнителями	Проведение социологических опросов для оценки степени удовлетворенности получателей социальных услуг предоставлением социального обслуживания Сравнение оценок получателей социальных услуг и исполнителей социальных услуг, для определения степени удовлетворенности получателей социальных услуг предоставлением социального обслуживания

Изучение состояния информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг получателям социальных услуг	Актуализация информации о деятельности учреждения, в том числе размещенной на стендах и сайте учреждения, на сайте bus-gov.ru, в реестре поставщиков социальных услуг Краснодарского края	Проведение социологических опросов для оценки степени удовлетворенности информированностью получателей социальных услуг о деятельности учреждения
Разработка плана мероприятий по устранению выявленных недостатков и несоответствий стандартам.	- Документальное оформление системы качества (комплекта документов, в т.ч. Руководства по качеству) и внесение соответствующих дополнений и изменений: - выработка корректирующих действий, направленных на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления социальных услуг, и совершенствования системы качества; - разработка и реализация мероприятий по совершенствованию системы качества, методов и средств управления качеством предоставляемых социальных услуг, улучшению состава и содержания нормативной документации.	Обеспечение приоритета получателей социальных услуг в оценке качества предоставления социальных услуг.

9. ПОЛНОМОЧИЯ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РАБОТНИКОВ УЧРЕЖДЕНИЯ

В системе качества участвуют все структурные подразделения Учреждения и все сотрудники Учреждения.

Руководство учреждения формирует политику учреждения в области качества:

разрабатывает, утверждает руководство по качеству, в том числе описание системы качества учреждения, ее организационную структуру, задачи и функции подразделений в области качества на конкретные периоды, формирует нормативно-методическую базу системы качества;

обеспечивает положительный имидж учреждения;

проводит мероприятия, обеспечивающие понимание, поддержку и реализацию политики в области качества всеми работниками учреждения;

осуществляет планирование мероприятий по подготовке персонала.

Директор учреждения

-осуществляет общее управление и руководство системой качества учреждения;

-руководит организацией работ по качеству;

-определяет полномочия, ответственность и порядок взаимодействия всего персонала;

-запрашивает отчеты о функционировании системы качества с целью анализа полученных результатов и совершенствования этой системы;

-утверждает документы, относящиеся к системе качества, вносит в них корректировки, контролирует их ведение;

-контролирует все субъекты системы качества и порядок проведения внутренних проверок, их результаты с целью регулярной оценки эффективности системы качества и соответствия предоставляемых услуг требованиям национальных стандартов РФ.

Директор несет ответственность:

-за политику учреждения в области качества;

-за разъяснение и доведение политики в области качества до работников учреждения;

-за определение полномочий, ответственности и порядка взаимодействия работников учреждения, осуществляющих руководство, исполнение социальных услуг и контроль деятельности, влияющей на качество социальных услуг;

-за разработку, внедрение и контроль эффективности системы качества;

-за укомплектованность учреждения необходимыми специалистами, с соответствующим образованием, квалификацией, профессиональной подготовкой.

-за обеспечение материально – технической базы, необходимой для предоставления услуг, предусмотренных уставной деятельностью учреждения;

-за создание необходимых условий удовлетворения законных запросов и потребностей получателей услуг, повышение эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления.

Заместитель директора (по социальным вопросам) – председатель комиссии по внутреннему контролю качества

Лицо, ответственное за функционирование системы качества учреждения.

Несет ответственность:

за надлежащее выполнение требований, установленных национальными стандартами РФ;

за организацию проведения внутренних проверок системы качества учреждения и ее составных частей;

за разработку, внедрение и контроль эффективности системы качества учреждения;

за качество предоставляемых социальных услуг, эффективность системы качества, определение политики учреждения в области качества и доведение этой политики до всего персонала учреждения;

за создание необходимых условий для гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей получателей социальных услуг, повышение эффективности и качества социальных услуг на всех стадиях их предоставления;

за составление информаций и отчетов по отдельным направлениям деятельности учреждения по запросу вышестоящих и контролирующих органов;

за организацию работы комиссии по внутреннему контролю качества (далее - Комиссии).

Имеет полномочия:

обеспечивает разработку системы качества в учреждении, ее внедрение и поддержание в рабочем состоянии;

запрашивает отчеты о функционировании системы качества в структурных подразделениях с целью анализа полученных результатов и совершенствования системы;

предоставляет отчеты директору о функционировании системы качества, с учетом внесения предложений по совершенствованию системы качества; разработки порядка проведения внутренних проверок качества и осуществления регулярной оценки эффективности;

утверждает документы, относящиеся к системе качества, вносит в них корректировки, контролирует их ведение;

организует проведение регулярной оценки степени удовлетворенности получателей социальных услуг учреждения предоставленными социальными услугами и того, насколько деятельность исполнителей социальных услуг отвечает потребностям и запросам получателей социальных услуг;

разрабатывает график проведения плановых проверок структурных подразделений для осуществления контроля за качеством выполнения социального обслуживания;

осуществляет плановые проверки заведующих отделениями по осуществлению контроля за качеством выполнения социального обслуживания, в соответствии с приказом директора;

осуществляет тематические проверки деятельности учреждения и отдельных сотрудников в соответствии с приказом директора учреждения.

Заместитель директора (по административно-хозяйственной работе)

Несет ответственность:

за оснащение учреждения специальным и техническим оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям соответствующих стандартов, технических условий и обеспечивающих надлежащее качество предоставляемых социальных услуг;

за исправность оборудования, приборов и аппаратуры, своевременность их ремонта (если подлежат ремонту), или замену новыми;

за соблюдение требований санитарно-гигиенических норм и правил в помещениях учреждения;

за создание работникам безопасных условий труда, обеспечение защиты от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых социальных услуг;

за обеспечение учреждения материально-техническими ресурсами и средствами коммунально-бытового обслуживания, обеспечивающими факторы, влияющие на качество социальных услуг;

за текущий и капитальный ремонт помещений;

за координацию работы по заключению и исполнению договоров с организациями; подачу заявок для участия в конкурсных торгах;

за проведение инвентаризации товарно-материальных ценностей; работу и содержание автотранспорта;

за подготовку и работу учреждения в осенне-зимний период;

за работу обслуживающего и вспомогательного персонала.

Имеет полномочия:

самостоятельно, или по согласованию с директором принимать меры по созданию и поддержанию необходимых условий труда (при необходимости и возможности их улучшения);

по собственной инициативе осуществляет проверки эффективности использования оборудования работниками учреждения;

самостоятельно проверяет санитарно-гигиеническое состояние помещений центра, выполнение работниками правил охраны труда, пожарной и антитеррористической безопасности;

осуществляет контроль за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество предоставляемых социальных услуг.

Заместитель директора (по профилактике семейного неблагополучия):

Несет ответственность:

за осуществление контроля работы отделения профилактики семейного неблагополучия (далее – ОПСН), выявляет проблемы в деятельности отделения и принимает меры по их устранению;

за организацию индивидуальной профилактической работы с несовершеннолетними и семьями, находящимися в трудной жизненной ситуации, в том числе социально опасном положении, в соответствии с планом индивидуальной профилактической работы, в том числе путем организации досуга, развития творческих способностей несовершеннолетних в кружках, клубах по интересам;

за надлежащее выполнение требований, установленных национальными стандартами РФ;

за разработку критериев оценки качества предоставления социальных услуг ОПСН и за реализацию политики учреждения в области качества предоставляемых услуг;

за работу по формированию системы качества учреждения, в части касающейся ОПСН, ее документальному оформлению, оптимальному функционированию и развитию;

за организацию в ОПСН работы Комиссии по внутреннему контролю качества предоставляемых социальных услуг;

за качество предоставляемых социальных услуг, эффективность внутренних проверок;

за создание необходимых условий для удовлетворения потребностей получателей социальных услуг, повышение эффективности и качества социальных услуг на всех стадиях их предоставления.

Полномочия:

проводит регулярную оценку качества предоставляемых социальных услуг, степени удовлетворения индивидуальных потребностей несовершеннолетних и семей ТЖС и СОП в предоставлении конкретных социальных услуг;

обеспечивает разработку системы качества в учреждении, в части касающейся ОПСН, ее внедрение и поддержание в рабочем состоянии;

запрашивает отчеты о функционировании системы качества в ОПСН с целью анализа полученных результатов и совершенствования системы;

представляет отчеты директору о проведенных контрольных мероприятиях в ОПСН для внесения предложений по совершенствованию системы качества, разработки порядка проведения внутренних проверок качества и осуществления регулярной оценки эффективности и соответствия установленных требований системы качества учреждения;

утверждает документы, относящиеся к контролю качества предоставления социальных услуг ОПСН, вносит в них корректировки, контролирует их ведение;

разрабатывает график проведения плановых и тематических проверок ОПСН для осуществления контроля за качеством выполнения социального обслуживания;

осуществляет плановые проверки заведующей отделением профилактики семейного неблагополучия по осуществлению контроля за качеством выполнения социального обслуживания, в соответствии с приказом директора;

осуществляет тематические проверки деятельности ОПСН в соответствии с приказом директора учреждения.

Комиссия по внутреннему контролю качества

Несет ответственность:

за достоверность и полноту предоставляемой руководству учреждения информации о состоянии системы качества учреждения;

за соблюдение положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставляемых социальных услуг.

за достоверность и полноту предоставляемой руководству учреждения информации о состоянии системы качества учреждения;

за осуществление контроля за соблюдением требований, предъявляемых к качеству предоставления социальных услуг, норм профессиональной деятельности и профессиональной этики;

за осуществление контроля за соблюдением социальными работниками и сотрудниками учреждения требований, предусмотренных действующим законодательством по социальным вопросам;

за принятие на основе закрепленных за Комиссией полномочий мер, обеспечивающих выполнение работниками учреждения требований и правил, предусмотренных уставными документами учреждения;

за выполнение иных задач, соответствующих закрепленным за Комиссии полномочиям, направленных на достижение уставных целей и задач деятельности Поставщика социальных услуг в области контроля качества предоставления социальных услуг;

за выявление нарушений и проблем качества предоставляемых социальных услуг;

за разработку рекомендаций, направленных на устранение или предупреждение недостатков в системе качества учреждения.

Имеет полномочия:

осуществляет плановые и оперативные проверки системы качества или отдельных ее составных частей, в том числе по определенной тематике;

самостоятельно планирует периодичность проверок;

осуществляет проверки качества предоставляемых социальных услуг, в том числе оперативные, в любом структурном подразделении учреждения;

выявляет претензии и жалобы получателей социальных услуг, разрабатывает корректирующие мероприятия по устранению и предупреждению недостатков в качестве обслуживания и осуществляет контроль за их выполнением;

разрабатывает и реализует мероприятия по совершенствованию системы качества учреждения;

разрабатывает новые методы и средства управления качеством предоставляемых социальных услуг;

вносит предложения руководству по улучшению состава и содержания нормативной документации.

Заведующие отделениями , предоставляющими услуги

-участвуют в формировании политики учреждения в области качества и обеспечивают ее реализацию;
-определяют задачи и функции своего подразделения в области качества, исходя из общих задач учреждения с учетом предназначения отделения, характера и объема предоставляемых услуг;
-планируют и проводят в отделениях мероприятия, обеспечивающие понимание, поддержку и реализацию политики в области качества всеми сотрудниками отделений;
-контролируют в своем отделении соответствие предоставляемых сотрудниками услуг требованиям национальных стандартов Российской Федерации, соблюдение положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг;
-анализируют ежемесячно и ежеквартально результаты работы отделений в области качества услуг, вырабатывают корректирующие мероприятия, направленные на устранение выявленных недостатков в процессе предоставления услуг и совершенствование качества;
-проводят социологические опросы, анкетирование получателей социальных услуг с целью оценки удовлетворенности получателей социальных услуг предоставляемыми социальными услугами.

Несут ответственность:
-за соблюдение положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг;
-за документальное оформление правил и методов обеспечения качества услуг;
-за четкое распределение полномочий и ответственности персонала отделений по предоставлению услуг и обеспечению их качества, изложенных в инструкциях, методиках и других документах, регламентирующих их обязанности, права и ответственность;
-за обеспечение понимания всеми сотрудниками отделений требований системы качества и политики учреждения в области качества;
-за своевременное повышение квалификации сотрудников отделений;

-за организацию в отделении работы по повышению профессионализма сотрудников (знания, навыки, практический опыт и пр.) для качественного выполнения возложенных на них обязанностей;

-за воспитание у работников отделений высоких моральных и морально – этических качеств, чувства ответственности и необходимости руководствоваться в своей работе с клиентами принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности, учитывая их физическое и психическое состояние;

-персонально за качество предоставляемых услуг работниками отделений;

- за использование в отделении неисправного оборудования, приборов, аппаратуры;

за использование оборудования, приборов, аппаратуры строго по назначению и в соответствии с документацией по эксплуатации;

за состояние информации об учреждении, предоставляемых отделениями социальных услугах;

за эффективность информирования населения района о направлениях и формах деятельности учреждения;

за изучение спроса на виды социальных и информационно-методических услуг, предоставляемых специалистами учреждения и регулярные социологические исследования оценки получателей социальных услуг качества услуг.

Исполнители услуг – работники отделений
(ОСО, ОССО)

Несут ответственность:

за качество предоставляемых услуг;

за удовлетворение запроса и потребности получателя социальных услуг;

за соблюдение нормативных документов, регламентирующих требования к порядку предоставления социальных услуг;

за обеспечение стабильного уровня качества услуг, их результативность и своевременность предоставления;

за несоблюдение морально-этических норм в работе с получателями социальных услуг, некорректное поведение;

за состояние документации и ее соответствие нормативным актам;

за выполнение требований системы качества к политике учреждения в области качества;

за разглашение сведений личного характера о получателях социальных услуг в порядке, установленном законодательством РФ.

за эффективное использование оргтехники, оборудования, приборов, аппаратуры, имеющихся в учреждении для более качественного предоставления социальных услуг и квалифицированной помощи получателям социальных услуг;

Имеют полномочия:

выполняют свои обязанности, изложенные в должностных инструкциях, методиках и других документах, регламентирующих их обязанности, права, ответственность;

осуществляют самоконтроль качества предоставляемых социальных услуг.

Работники, обеспечивающие административно-хозяйственную деятельность (специалист по кадрам, программист, экономист, заведующий хозяйством, специалист по охране труда, водители, технический персонал)

Несут ответственность:

1. Программист, заведующий хозяйством, экономист, электрик:

за надлежащее состояние (исправность и поддержание в рабочем состоянии) специального и технического оснащения учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и пр.), а также своевременное снятие с эксплуатации неисправного оборудования, его замену или ремонт с последующей технической проверкой в целях исключения сомнительных результатов при работе специалистов, использующих эти технические средства при предоставлении социальных услуг получателям социальных услуг;

за использование оборудования, приборов, аппаратуры строго по назначению в соответствии с документацией на их эксплуатацию;

за пользование только лицензионным программным обеспечением и использованием оргтехники и расходных материалов только в производственных целях.

2.Специалист по кадрам, делопроизводитель, экономист, заведующий хозяйством, каждый в пределах своей компетенции:

наличие и состояние документации, в соответствии с которой функционирует учреждение;

укомплектованность учреждения специалистами, их подбор с соответствующим образованием, квалификацией, профессиональной подготовкой.

3.Специалист по охране труда, специалист по гражданской обороне, водители, технический персонал (уборщицы, сторожа и др.) в пределах своей должностной компетенции:

за обеспечение безопасных условий труда всему персоналу учреждения, в том числе работникам, предоставляющим социальные услуги и осуществляющим производственную деятельность вне учреждения;

за выполнение требований санитарно-гигиенических норм и правил, обеспечение мер противопожарной безопасности.

Имеют полномочия:

информировать администрацию учреждения о состоянии факторов, влияющих на качество предоставляемых социальных услуг;

принимать меры, направленные на создание или поддержание упомянутых условий, а при необходимости и возможности на их улучшение;

вносить предложения руководству учреждения по совершенствованию факторов, влияющих на качество социальных услуг.

Ответственность за надлежащее выполнение требований, установленных нормативными актами РФ, выявление претензий и жалоб получателей социальных услуг, проведение мероприятий по устранению или предупреждению недостатков, контроль выполнения этих мероприятий несут руководители структурных подразделений, специалисты по социальной работе и социальные работники в

пределах своей компетенции.

Специалисты Учреждения качественно, в соответствии с должностными инструкциями и настоящим Руководством оказывают социальные услуги получателям услуг Учреждения, участвуют в самоконтроле и взаимоконтроле качества услуг, осуществляют действия по систематическому повышению качества оказываемых услуг (участвуя в работе семинаров, тренингов, курсов повышения квалификации, занимаясь самообразованием и др.)

Политика в области качества внедряется во всех структурных подразделениях Учреждения, регулярно анализируется на предмет её постоянной актуальности.

10. ПРАВИЛА ЭФФЕКТИВНОГО КОНТРОЛЯ

Чтобы контроль был эффективным, администрация Учреждения придерживается следующих правил:

1.Контроль должен отражать и поддерживать общие цели учреждения, в чем будет проявляться его стратегическая направленность.

2.Контроль должен соответствовать контролируемому виду деятельности, объективно измерять и оценивать то, что действительно важно.

3.Обязательным условием эффективного контроля является наличие объективных, точных и удобных для применения нормативов.

4.Контроль должен быть действенным, то есть существенным образом влиять на повышение эффективности труда.

5.Осуществлять контроль нужно своевременно и регулярно.

6.Привлечение к проверкам лучших специалистов.

7.Гласность и объективность контроля- непременное условие эффективного контроля.

8.Взаимосвязь контроля с глубоким и всесторонним анализом проверяемых факторов, конечной целью которой является принятие управленческих решений для прогнозирования дальнейших действий по улучшению качества.

Система качества Учреждения систематически, не реже 1 раза в год, анализируется руководством Учреждения для того, чтобы определить ее эффективность и соответствие предъявляемым к ней требованиям.

Анализ должен содержать оценку результатов внутренних проверок, проводимых всеми уровнями контроля. Результаты подобных анализов используют в работе для подтверждения достижения требуемого качества и эффективности функционирования системы.

11.ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНЫХ НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫХ АКТОВ, РЕГЛАМЕНТИРУЮЩИХ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ УЧРЕЖДЕНИЯ В ОБЛАСТИ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ, РАБОТ

Нормативно-правовые документы Российской Федерации:

(иные документы)

- Конституция Российской Федерации от 12.12.1993г.;
- Семейный кодекс Российской Федерации от 29.12.1995г. №223-ФЗ;
- Гражданский кодекс Российской Федерации от 26.01.1996г. № 14-ФЗ;
- Конвенция о правах ребенка от 20.11.1989г., ратифицирована Постановлением Верховного Совета СССР от 13.06.1990г. № 1559-1;
- Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1 (в ред. Федеральных законов);
- Федеральный закон «О ветеранах» от 12.01.1995г. № 5-ФЗ (в ред. Федеральных законов);
- Федеральный закон «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»» от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ;
- Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 24.11.1995г. № 181-ФЗ (в ред. Федеральных законов);
- Федеральный закон «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» от 24.06.1999 года № 120-ФЗ (в ред. Федеральных законов);
- Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 24.11.2014г. № 939н «Об утверждении примерного порядка предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому»;
- Национальные стандарты Российской Федерации в области социального обслуживания населения.

Нормативно-правовые документы Краснодарского края:

(иные документы)

- Закон Краснодарского края от 15.12.2004 г. № 806-КЗ «Об органах социальной защиты населения Краснодарского края» (в ред. Закона);
- Закон Краснодарского края от 5 ноября 2014 года N° 3051-КЗ "О социальном обслуживании населения на территории Краснодарского края".
- Закон Краснодарского края от 18.07.2016 № 3446-КЗ «О внесении изменений в статьи 6 и 10 Закона Краснодарского края «О социальном обслуживании населения на территории Краснодарского края».
- Закон Краснодарского края от 26 декабря 2014 года N° 3087-КЗ "Об ут

верждении перечня социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг на территории Краснодарского края".

- Постановление главы администрации Краснодарского края от 4 апреля 2008 года № 258 «Об утверждении Положения о порядке взаимодействия органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в области организации индивидуальной профилактической работы в отношении несовершеннолетних и семей, находящихся в социально опасном положении».

- Постановление главы администрации Краснодарского края от 14 сентября 2015 года № 864 «О внесении изменений в постановление главы администрации Краснодарского кран от 4 апреля 2008 года № 258 «Об утверждении Положения о порядке взаимодействия органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в области организации индивидуальной профилактической работы в отношении несовершеннолетних и семей, находящихся в социально опасном положении».

- Постановление главы администрации Краснодарского края от 22 декабря 2014 года N 1509 "Об утверждении Регламента межведомственного взаимодействия органов государственной власти Краснодарского края в связи с реализацией полномочий в сфере социального обслуживания".

- Постановление главы администрации Краснодарского края от 22 декабря 2014 года N 1508 "Об утверждении Порядка межведомственного взаимодействия органов государственной власти субъектов Российской Федерации при предоставлении социальных услуг и социального сопровождения".

- Постановление главы администрации Краснодарского края от 22 декабря 2014 года N 1503 "Об определении размера компенсации, выплачиваемой поставщикам социальных услуг, включенным в реестр поставщиков социальных услуг и не участвующим в выполнении государственного задания (заказа), и порядка ее выплаты".

- Постановление главы администрации Краснодарского края от 31 декабря 2014 года N 1622 "Об определении уполномоченного органа Краснодарского края на осуществление предусмотренных Федеральным законом от 28 декабря 2013 года N° 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" полномочий в сфере социального обслуживания, в том числе на признание граждан нуждающимися в социальном обслуживании, а также на составление индивидуальной программы предоставления социальных услуг и о внесении изменений в постановление главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 28 июня 2012 года N° 743 "О министерстве социального развития и семейной политики Краснодарского края".

- Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 08 декабря 2014 года N° 984 "Об утверждении Перечня иных обстоятельств, признанных ухудшающими или способными ухудшить условия жизнедеятельности граждан, для признания граждан нуждающимися в социальном обслуживании".

- Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 08 декабря 2014 года N° 985 "Об утверждении Методических рекомендаций по признанию граждан нуждающимися в социальном обслуживании на территории Краснодарского края".

- Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 05 декабря 2014 года N° 976 "Об утверждении нормативов штатной численности организаций социального обслуживания Краснодарского края, осуществляющих социальное обслуживание на дому, полустационарное социальное обслуживание, стационарное социальное обслуживание".

- Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 05 декабря 2014 года N° 981 "Об утверждении размера платы за предоставление социальных услуг на территории Краснодарского края и порядка ее взимания" (в редакции от 15 января 2015 года N° 13).

- Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 17 октября 2014 года N° 776 "Об обеспечении бесплатного доступа к информации о поставщиках социальных услуг, предоставляемых ими социальных услугах, видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги на территории Краснодарского края".

- Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 31 октября 2014 года N° 835 "Об утверждении номенклатуры организаций социального обслуживания на территории Краснодарского края".

- Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 09 октября 2014 года N° 751 "О Порядке расходования средств, образовавшихся в результате взимания платы за предоставление социальных услуг организациями социального обслуживания Краснодарского края".

- Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 08 декабря 2014 года N° 986 "Об утверждении Методических рекомендаций по составлению и заполнению индивидуальной программы предоставления социальных услуг на территории Краснодарского края".

- Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 24 декабря 2014 года N° 1046 "Об утверждении порядка формирования и ведения Реестра поставщиков социальных услуг Краснодарского края".

- Приказ министерства социального развития и семейной политики Красно

дарского края от 24 декабря 2014 года N° 1047 "Об утверждении порядка формирования и ведения Регистра получателей социальных услуг Краснодарского края".

- Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 22 декабря 2014 года N° 1042 "Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Краснодарском крае"(в редакции приказа министерства труда и социального развития Краснодарского края от 30 августа 2016г №1074)

- Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 30 декабря 2014 года N° 1100 "О порядке утверждения тарифов на социальные услуги на основании подушевых нормативов финансирования социальных услуг".

- Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 30 декабря 2014 года N° 1108 "Об утверждении подушевых нормативов финансирования социальных услуг для поставщиков социальных услуг в Краснодарском крае".

- Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 30 декабря 2014 года N° 1110 "Об утверждении нормативов, характеризующих процесс предоставления социальных услуг, используемых при расчете подушевых нормативов финансирования социальных услуг в Краснодарском крае".

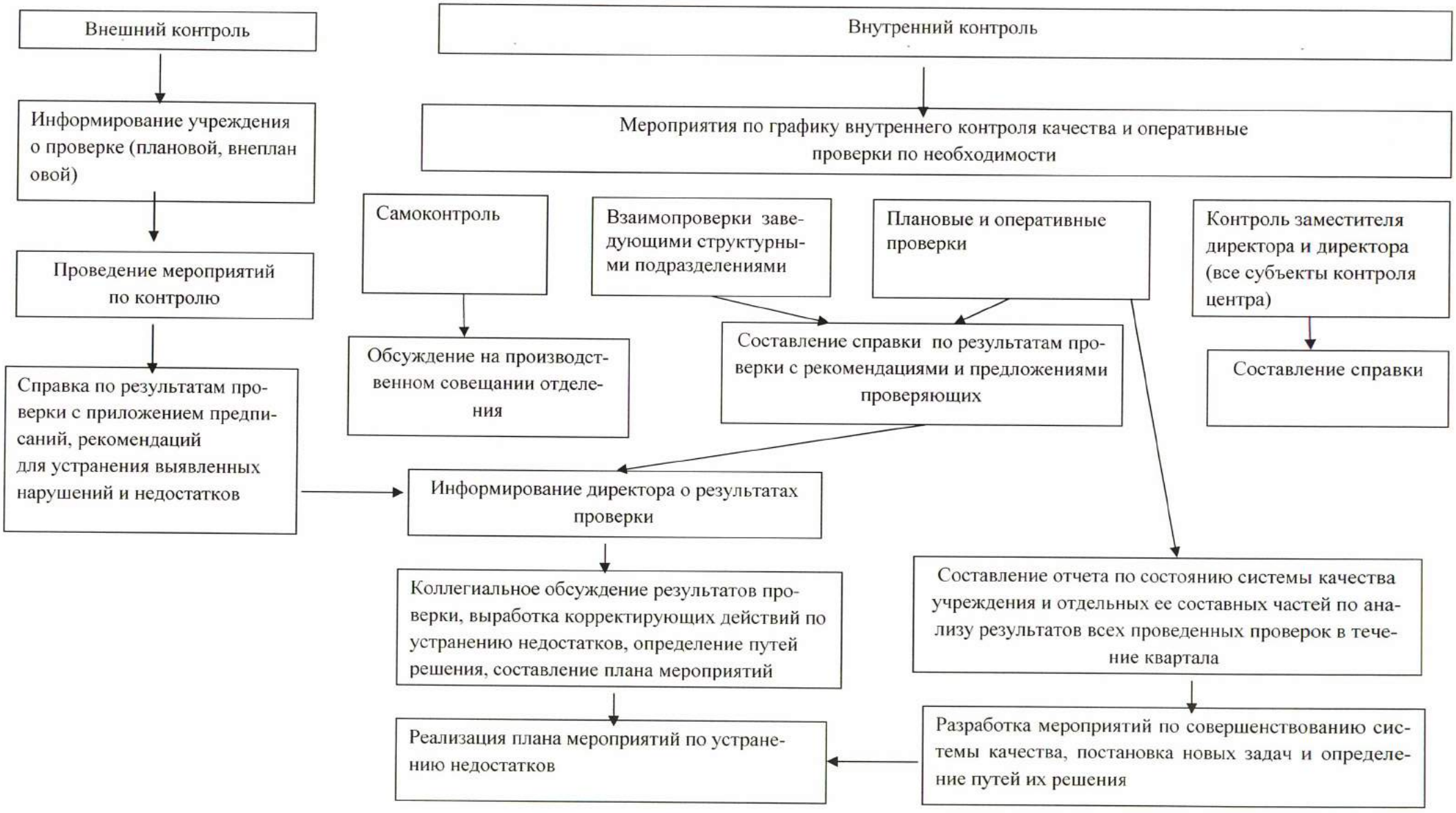
- Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 15 января 2015 года N° 14 "Об утверждении тарифов на социальные услуги, предоставляемые поставщиками социальных услуг Краснодарского края, осуществляющими социальное обслуживание на дому, на основании подушевых нормативов" (в редакции от 31 декабря 2015 года № 1557).

Нормативно-правовые документы учреждения:

- Положение об учреждении.
- Устав учреждения и изменения к нему.
- Положение о структурных подразделениях учреждения.
- Должностные инструкции работников учреждения.
- Правила внутреннего трудового распорядка.
- Документация системы качества учреждения.
- Приказы директора учреждения.

ПРИЛОЖЕНИЕ №1

Организационная структура системы качества



ПРИЛОЖЕНИЕ №2

АЛГОРИТМ ПРОВЕДЕНИЯ ВНУТРЕННЕЙ ПРОВЕРКИ

План проверки

Составляется заместителем директора, ответственным за систему качества, утверждается директором

⇓

Проверка

Плановая- не реже 1 раза в полугодие
Оперативная- в случае ухудшения показателей работы отделений, для урегулирования конфликтных ситуаций

⇓

Подготовка справки по итогам контроля

Указываются факты нарушений, выявленные в ходе проверки, выводы и предложения проверяющих по устранению выявленных нарушений

⇓

Обсуждение итогов контроля на заседании при руководителе

По итогам контроля председатель комиссии по внутреннему контролю качества готовит информацию и на заседании комиссии по внутреннему контролю качества доводит ее директору центра

⇓

Мероприятия по устранению недостатков

Руководитель структурного подразделения разрабатывает и осуществляет план мероприятий по устранению выявленных недостатков (при необходимости), готовит отчет о проведенных мероприятиях

⇓

Повторная проверка

Проводится для определения эффективности мероприятий по устранению выявленных ранее недостатков, для предотвращения повторных нарушений

ПРИЛОЖЕНИЕ №3

АЛГОРИТМ ОРГАНИЗАЦИИ САМОКОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА В СТРУТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯХ УЧРЕЖДЕНИЯ

График контроля

Ежеквартально составляется заведующими структурными подразделениями, утверждается директором центра

⇓

Проверки качества социального обслуживания

Плановые проверки каждого получателя услуг не реже 1 раза в 3 месяца, при необходимости- внеплановая проверка.

По итогам проверки заполняется акт контроля , данные о результатах проверки заносятся в журнал контроля

⇓

Анализ ошибок

Анализируются результаты контроля, планируются мероприятия по устранению выявленных нарушений

⇓

Обсуждение результатов на планерном совещании в структурном подразделении

На планерном совещании социальные работники информируются о результатах контроля, о планируемых мероприятиях по устранению нарушений

⇓

Организация деятельности по исполнению и предупреждению ошибок и нарушений

Деятельность заведующего отделением:

-осуществление индивидуальной и групповой работы с социальными работниками

Деятельность социальных работников:

-индивидуальная работа по исправлению допущенных ошибок;

-самоконтроль

ПРИЛОЖЕНИЕ №4

АЛГОРИТМ
ОРГАНИЗАЦИИ ВЗАИМОКОНТРОЛЯ

График проверок

Ежеквартально составляется заместителем директора и утверждается приказом директора центра

Проверка качества социального обслуживания

Каждое структурное подразделение проверяется не реже 1 раза в квартал.
Проверка осуществляется с обязательным посещение получателей социальных услуг и опросом их о качестве предоставляемых социальных услуг.
По итогам контроля в течение 10 дней составляется справка, в которой содержится информация о выявленных нарушениях и рекомендации для их устранения.

Организация деятельности по исполнению и предупреждению ошибок и нарушений

Заведующая отделением

-разрабатывает план мероприятий по устранению недостатков (при наличии серьезных нарушений);
-знакомит социальных работников с итогами взаимопроверки на планерных совещаниях;
-инициирует перед администрацией учреждения вопрос о применении мер дисциплинарного воздействия к социальным работника, допустившим нарушения;
-поводит необходимые мероприятия по устранению нарушений
-представляет в Комиссию по внутреннему контролю качества отчет по итогам мероприятий по устранению нарушений

Социальные работники

-индивидуальная работа по исправлению допущенных ошибок;
-самоконтроль

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан

1. Общие положения

Настоящим Порядком регулируется взаимоотношения между учреждением и получателем социальных услуг (или его законным представителем) по осуществлению его права на обжалование действий (бездействий) специалиста, оказывающего социальные услуги, и получение официального ответа от руководства учреждения.

2. Право граждан на обращение

2.1. Получатели социальных услуг имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения руководителю учреждения.

2.2. Получатели социальных услуг реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление получателями социальных услуг права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

3. Основные термины, используемые в настоящем Порядке

В настоящем Порядке используются следующие термины:

обращение получателя социальных услуг (далее - обращение) - направленные руководителю учреждения или в вышестоящий орган письменные или устные предложение, заявление или жалоба.

предложение - рекомендация получателя социальных услуг по совершенствованию порядка, перечня и условий предоставления социальных услуг;

заявление - просьба получателя социальных услуг о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе учреждения либо критика деятельности учреждения;

жалоба - просьба получателя социальных услуг о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

4. Права получателя социальных услуг при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения руководителем учреждения получатель социальных услуг имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную тайну;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в р.10 настоящего Порядка, уведомление о переадресации письменного обращения в другие органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

5. Гарантии безопасности получателя социальных услуг в связи с его обращением

5.1. Запрещается преследование получателя социальных услуг в связи с его обращением к руководителю учреждения.

5.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни получателя социальных услуг, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в иной орган, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

6. Требования к письменному обращению

6.1. Получатель социальных услуг в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

6.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов получатель социальных услуг прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

6.3. Обращение по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

7. Регистрация письменного обращения

7.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в учреждение.

7.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением получателя социальных услуг, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в р.10 настоящего Положения.

7.3. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

7.4. Учреждение при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой орган может в случае необходимости запрашивать у него документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

7.5. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

7.6. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным п.7.5, невозможно направление жалобы на рассмотрение в органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается получателю социальных услуг с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

8. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

8.1. Обращение, поступившее в учреждение, подлежит обязательному рассмотрению.

8.2. В случае необходимости учреждения может обеспечить рассмотрение обращения с выездом на место.

9. Рассмотрение обращения

9.1. Руководитель учреждения:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием получателя социальных услуг, направившего обращение;

2) запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах и должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов получателя социальных услуг;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в р.10 настоящего Порядка;

5) уведомляет получателя социальных услуг о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

9.2. Ответ на обращение подписывается руководителем учреждения либо уполномоченным на то лицом.

9.3. Ответ на обращение, поступившее руководителю учреждения по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

10. Порядок рассмотрения отдельных обращений

10.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия получателя социальных услуг, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

10.2. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, учреждение вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов или сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

10.3. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению руководителю учреждения, о чем сообщается получателю социальных услуг, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

10.4. В случае, если в письменном обращении получателя социальных услуг содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель учреждения либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с получателем социальных услуг по данному вопросу. О данном решении уведомляется получатель социальных услуг, направивший обращение.

10.5. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную тайну, получателю социальных услуг, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

10.6. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, получатель социальных услуг вправе вновь направить обращение руководителю учреждения.

11. Сроки рассмотрения письменного обращения

11.1. Письменное обращение, поступившее руководителю учреждения в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

11.2. В исключительных случаях руководитель учреждения или уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения получателя социальных услуг, направившего обращение.

12. Личный прием граждан

12.1. Личный прием граждан проводится руководителем учреждения и/или уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения получателей социальных услуг (размещаются на информационных стендах учреждения, находящихся в доступных для получателей социальных услуг местах).

12.2. При личном приеме получатель социальных услуг предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

12.3. Содержание устного обращения получателя социальных услуг заносится в Журнал личных обращений граждан. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия клиента может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в Журнале регистрации граждан, обратившихся на личный прием. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

12.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

12.5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, получателю социальных услуг дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

12.6. В ходе личного приема получателю социальных услуг может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

13. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

Руководитель учреждения в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения порядка и условий обслуживания получателей социальных услуг.

ПРИЛОЖЕНИЕ №6

ПОЛОЖЕНИЕ
о проведении исследования степени удовлетворенности получателей услуг качеством предоставляемых услуг

1. Общие положения

1.1. Порядок исследования степени удовлетворенности получателей услуг качеством предоставляемых услуг (далее – исследования) вводится с целью определения основных требований к содержанию и последовательности действий специалистов учреждения социального обслуживания населения (далее – учреждение), осуществляемых в ходе определения степени удовлетворенности получателей услуг качеством социальных услуг.

1.2. Задачи проведения исследования:

определение соответствия уровня удовлетворенности получателей услуг качеством предоставляемых услуг уровню, прописанному в госзадании для учреждения;

получение дополнительной информации для последующего определения направлений повышения качества предоставляемых услуг.

1.3. Плановые показатели степени удовлетворенности получателей услуг качеством социальных услуг определяются в государственном задании на предоставление социальных услуг.

1.4. Примерные сроки проведения исследования, объем и ответственный определяются в задачах политики в области качества.

1.5. Основные понятия и определения.

Респонденты – источники искомой информации (получатели услуг учреждения, чье мнение о качестве полученных в учреждении социальных услуг изучается в ходе проведения исследования).

Выборка – процентный показатель количества граждан, чье мнение о качестве полученных в учреждении социальных услуг изучается в ходе проведения исследования, от общего количества получателей услуг, получающих социальные услуги в учреждении в текущем году.

Вопросник (анкета) – перечень вопросов, с помощью которых можно определить качество предоставляемых социальных услуг.

Мониторинг – форма организации исследований, обеспечивающая постоянное получение информации о степени удовлетворенности получателей услуг качеством услуг.

2. Методы проведения исследования

2.1 Методы проведения исследования:

анализ документов;

опрос.

2.1.1. Анализ документов.

В ходе анализа документов могут проверяться: письменные документы, дающие оценку качеству предоставляемых услуг со стороны получателя услуг *(книга жалоб, письменные отзывы о качестве обслуживания и пр.)*.

2.1.2. Опрос.

Опрос – это метод получения информации, основанный на устном или письменном обращении к исследуемой совокупности людей с вопросами, содержание которых представляет проблему исследования.

Основные виды опроса:

анкетирование – заполнение респондентом заранее заготовленных бланков анкет под присмотром специалиста;

интервью – заполнение специалистом, проводящим исследование, бланка вопросника на основании устных ответов, полученных от респондента в ходе свободной беседы.

3. Порядок проведения исследования

3.1. Составление Плана проведения исследования.

В Плане проведения исследования указываются:

цель проведения исследования (*например: «Определение степени удовлетворенности получателей услуг качеством социально-бытовых услуг», «Определение степени удовлетворенности получателей услуг услугами, предоставляемыми в отделении социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов», и пр.)*;

предмет исследования *(например: «Оценка степени удовлетворенности получателей услуг качеством предоставляемых услуг, предоставляемых в соответствии с государственным стандартом социального обслуживания населения)*;

объект исследования *(описывается та категория получателей услуг, чье мнение о качестве полученных в учреждении услуг изучается в ходе проведения исследования, например: «Получатели услуг отделений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов на дому № 6 и 8)*;

количество опрашиваемых *(определяется в зависимости от выбранного вида услуг). При сплошном исследовании изучается мнение всех получателей услуг, получающих услуги (например, может использоваться для тех видов услуг, которые пользуются меньшим спросом у обслуживаемых граждан). При выборочном исследовании изучается мнение части граждан пожилого возраста и инвалидов, получающих услуги (например, может использоваться в случае, когда количество получателей*

услуг одного вида превышает 100 человек в квартал). При выборочном исследовании необходимо учитывать, что выборка должна составлять не менее 10 % и чем больше выборка, тем достовернее результаты исследования;)

срок проведения исследования;

место проведения исследования *(например, «на базе учреждения» или «в ходе проведения выездных мероприятий» и пр.)*;

специалист/группа специалистов, ответственный за проведение исследования.

План проведения исследования утверждается подписью руководителя учреждения.

3.2. Разработка вопросника.

Вопросник, в зависимости от поставленных целей, может включать в себя вопросы, позволяющие оценить:

факторы, влияющие на качество предоставляемых услуг *(условия размещения учреждения и его техническое оснащение, режим работы, профессиональный уровень специалистов, состояние информации о предоставляемой услуге и пр.)*;

исполнение требований стандартов социального обслуживания населения или других нормативных документов, на основании которых эти услуги предоставляются;

основные критерии оценки качества, в том числе: полнота услуги, своевременность предоставления, результативность *(допускается в некоторых случаях не учитывать такой критерий, как результативность, в связи с тем, что его иногда сложно определить)*;

и пр.

При формировании вопросника должны учитываться:

возрастные, социальные, половые особенности респондента;

условия проведения исследования *(в учреждении, на выезде, по телефону, на улице, в небольшом помещении, в большом зале и пр.)*.

3.3. Реализация Плана проведения исследования

В ходе проведения исследования возможно внесение незначительных изменений в текст вопросника, направленных на получение более достоверной информации.

3.4. Обобщение результатов исследования

Прежде чем анализировать и интерпретировать полученные данные, необходимо вначале пересмотреть каждый заполненный вопросник на предмет выявления ошибок, неточностей и всякого рода погрешностей, в том числе:

-отсутствуют ответы на некоторые вопросы;

-неясно заполнены вопросники;

-имеются логические противоречия в ответах;

-неверно понят вопрос респондентом

- пр.

Если нет возможности повторного обращения к респонденту с целью исправления ошибки, то принимается решение об исключении данной анкеты из дальнейшей обработки.

Следующий этап - описание (установление закономерных связей). Цель описания – приведение полученных данных к тому виду, в котором они оказываются доступными для объяснения.

Первоначально необходимо обобщить полученные данные, т.е. осуществить преобразование собранной информации в числовые данные.

Примечание: Для этого необходимо подсчитать, сколько человек и какой вариант ответа выбрали (если в анкете были представлены альтернативы ответов). Каждому варианту ответа необходимо присвоить балл для того, чтобы потом было легче определить степень удовлетворенности. В случае свободного варианта ответов необходимо присвоить баллы конкретным ответам.

В ходе проведения мониторинга необходимо проводить анализ полученных результатов, выявляя причины резкого изменения показателей. Если изменение показателей связано с повышением степени удовлетворенности, то на основании полученных данных можно вносить предложения, в том числе и о премировании специалистов. Если изменение показателей связано с резким снижением степени удовлетворенности, то необходимо принимать срочные меры по выходу из сложившейся ситуации.

3.5. Подготовка отчета о проведении исследования.

3.5.1. Итоги исследования оформляются в виде отчета, в котором:

излагаются основные положения Плана проведения исследования, перечисленные в п.3.1 настоящего Положения;

дается информация о степени удовлетворенности получателей услуг *(по возможности указывается конкретно, чем получатели услуг удовлетворены и чем не удовлетворены)*;

даются рекомендации по повышению уровня удовлетворенности получателей услуг качеством предоставляемых социальных услуг. Рекомендации представляют собой перечень основных предложений, вытекающих из анализа полученных данных, и носят сугубо утвердительный характер. В рекомендации вносится только то, что подлежит внедрению в практическую деятельность.

3.5.2. В приложениях к отчету даются материалы, иллюстрирующие предлагаемые выводы и подтверждающие изложенные в отчете рекомендации, включая обоснование выборки и ее качественные характеристики, а также информационно-методические материалы, по которым проводилось исследование (цифровые, графические, табличные и прочие показатели, а также все формы, анкеты, бланки, тесты и т.п.).

3.5.3. Отчет подписывается специалистом/группой специалистов, которые проводили исследование, и предоставляется ответственному за систему качества в учреждении.

ПРИЛОЖЕНИЕ №7

ПРАВИЛА
внутреннего распорядка для получателей социальных услуг в государственном бюджетном учреждении социального обслуживания Краснодарского края «Павловский КЦСОН»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг (далее – Правила) регламентируют права и обязанности получателей социальных услуг государственного бюджетного учреждения социального обслуживания Краснодарского края «Павловский комплексный центр социального обслуживания населения» (далее –поставщик социальных услуг) в отделении социального обслуживания на дому .

1.2. Настоящие Правила регламентируют внутренний распорядок получателей социальных услуг в Центре в целях создания наиболее благоприятных условий для предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам, признанным нуждающимися в социальном обслуживании на дому(далее- получатели социальных услуг).

1.3. Настоящие Правила обязательны для выполнения всеми получателями социальных услуг.

1.4. Настоящие Правила разработаны в соответствии со следующими нормативными документами:

-Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

-Законом Краснодарского края от 5 ноября 2014 года №3051-КЗ «О социальном обслуживании населения на территории Краснодарского края»;

-Приказом министерства труда и социального развития Краснодарского края от 22.12.2014г №1042 " Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Краснодарском крае "
(в редакции приказа министерства труда и социального развития Краснодарского края от 30 августа 2016г №1074);

-Уставом Центра;

-Положением об отделении.

1.5.Правила распространяются на всех получателей социальных услуг, принятых на социальное обслуживание на дому .

2. *Права и обязанности получателей социальных услуг.*

2.1. Получатели социальных услуг имеют право на:

- уважительное и гуманное отношение;
- получение бесплатно в доступной форме информации о своих правах и обязанностях, видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их

предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости для получателя социальных услуг, о возможности получения этих услуг бесплатно, а также о поставщиках социальных услуг;
- выбор поставщика или поставщиков социальных услуг;
- отказ от предоставления социальных услуг;
-защиту своих прав и законных интересов в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- участие в составлении индивидуальных программ;
-социальное сопровождение в соответствии со статьей 22 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

2.2. Получатели социальных услуг обязаны:

- предоставлять в соответствии с нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации сведения и документы, необходимые для предоставления социальных услуг;
-своевременно информировать поставщика социальных услуг об изменении обстоятельств, обусловливающих потребность в предоставлении социальных услуг;
- соблюдать условия договора о предоставлении социальных услуг, заключенного с поставщиком социальных услуг, в том числе своевременно и в полном объеме оплачивать стоимость предоставленных социальных услуг при их предоставлении за плату или частичную плату.
- соблюдать общепринятые нормы поведения;
- уважительно и корректно относиться к социальному работнику, предоставляющему социальные услуги, ко всем сотрудникам поставщика социальных услуг, оказывающим какие-либо консультации и услуги, а также к руководству ;
- обеспечивать беспрепятственный доступ социальному работнику в жилое помещение для оказания услуг, а также иным сотрудникам поставщика социальных услуг для оказания ими каких-либо услуг или исполнения ими служебных обязанностей;
- исключать факторы, угрожающие здоровью и жизни работников поставщика социальных услуг;
-обеспечить безопасность социального работника при наличии домашних животных (собак, кошек и др.);
- находиться дома в дни планового посещения, либо заранее за 1-2 дня оповещать социального работника, предоставляющего социальные услуги о планируемом отсутствии;
-в случае появления заболеваний, требующих лечения в специализированных организациях здравоохранения, поставить в известность поставщика социальных услуг;
- формировать заказ на покупку товаров и услуг не позднее дня, предшествовавшего дню планового посещения;

-при формировании заявки на покупку товаров не допускать превышение предельно допустимых нагрузок при подъеме и перемещении тяжестей вручную (до 7 кг включительно, Постановление правительства РФ №105 от 06.02.1993г «О нормах предельно допустимых нагрузок для женщин при подъеме и перемещении вручную, Сан ПиН 2.20.555-96);
- не предъявлять претензий и не требовать ответственности от поставщика социальных услуг за качество лекарственных препаратов и изделий медицинского назначения, приобретённых в аптечной сети;
-своевременно обеспечивать денежными средствами социального работника, предоставляющего социальные услуги, в размере, достаточном для приобретения заказанных товаров, лекарственных средств, изделий медицинского назначения, услуг и для оплаты иных потребностей;
-обеспечивать социального работника, предоставляющего социальные услуги, инвентарем (шваброй, тряпкой, моющими средствами и др.) для уборки жилого помещения, а также иным необходимым инвентарем, посудой, средствами, принадлежностями для оказания социальным работником услуг;
- не допускать требований по исполнению социальных услуг от сторонних лиц, в том числе, проживающих совместно и не имеющих договорных отношений с поставщиком социальных услуг, предотвращать незаконные попытки вмешательства родственников в процесс социального обслуживания;
- обеспечивать сохранность документов поставщика социальных услуг, регламентирующих процесс предоставления социальных услуг;
- не требовать исполнения социальных услуг, не предусмотренных индивидуальной программой предоставления социальных услуг;
- предоставлять сведения и документы, необходимые для предоставления услуг, а также сведения и документы для расчета среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно;
- своевременно информировать поставщика социальных услуг об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении услуг, влияющих на размер среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно;
-сообщать об обнаруженных недостатках социального обслуживания заведующему отделением или руководству учреждения;
- информировать в письменной форме поставщика социальных услуг об отказе от получения услуг, предусмотренных договором.

2.3.Получатели услуг не вправе:

- отказываться от заказанных продуктов;
- требовать оказания социальных услуг в долг (приобретение продуктов питания и промышленных товаров первой необходимости, оплата коммунальных услуг и т.д.);2

- требовать обслуживания в выходные и праздничные дни и выполнения работ, которые не входят в круг обязанностей социального работника;

- требовать приобретения продуктов питания, промышленных товаров первой необходимости, лекарств и лекарственных препаратов в торговых точках и аптеках, значительно удаленных от места проживания гражданина, при наличии аналогичных предприятий торговли и аптек, расположенных ближе к дому обслуживаемого.

4. Обязанности социального работника при осуществлении социального обслуживания граждан :

-качественно и в полном объеме в соответствии с индивидуальной программой предоставления социальных услуг на дому оказывать социальные услуги;

-по заявке получателя социальных услуг оказывать дополнительные социальные услуги за плату, не входящие в индивидуальную программу предоставления социальных услуг;

- по первому требованию получателя социальных услуг предоставить исчерпывающую информацию о порядке и условиях социального обслуживания, утверждённых тарифах на социальные услуги;

- незамедлительно принять меры к устранению недостатков, допущенных при социальном обслуживании;

- соблюдать график посещений получателя социальных услуг;

- предупредить заблаговременно получателя услуг о невозможности посещения в дни и часы посещения по объективным причинам;

- вести совместный с получателем услуг учёт выполнения заказов.

5. *Заключительное положение*

5.1.Социальное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов осуществляется в отделениях социального обслуживания на дому, которые обеспечивают предоставление социальных услуг гражданам в течение определенного времени суток.

5.2.Социальное обслуживание предусматривает предоставление необходимого гражданам пожилого возраста и инвалидам комплекса социальных услуг (социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-правовых).

5.3.Предоставление социальных услуг на дому осуществляется в сроки, обусловленные нуждаемостью получателя социальных услуг, и определяется договором о предоставлении социальных услуг, заключенным между поставщиком социальных услуг- государственным бюджетным учреждением социального обслуживания Краснодарского края «Павловский комплексный центр социального обслуживания населения» и получателем социальных услуг.

5.4.Поставщик социальных услуг имеет право заменять социального работника, оказывающего социальные услуги, предварительно уведомив об этом получателя услуг.

5.5. В случае нарушения получателем социальных услуг условий договора о предоставлении социальных услуг поставщик социальных услуг имеет право отказать в предоставлении данных услуг получателю социальных услуг.

5.6.Для защиты своих прав и законных интересов, разъяснения вопросов, касающихся социального обслуживания получатель социальных услуг имеет право обратиться по адресу:

352040. Краснодарский край, станица Павловская, улица Октябрьская, дом 204.

директор – 8(86191) 5-52-35
заместитель директора – 8(86191) 5-30-47
заведующие отделениями социального
обслуживания на дому 8(86191) 5-52-38

Режим работы Центра:

Понедельник-четверг - с 09:00 до 17:15
Пятница - с 09:00 до 17:00
перерыв с 13:00 до 14:00.