



ПОЛОЖЕНИЕ об организации внутреннего контроля качества обслуживания в ОГУСО

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Целью осуществления контроля качества услуг является обеспечение прав клиента на получение услуг необходимого объема и надлежащего качества, создание необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов, повышения эффективности и качества социального обслуживания граждан.

1.2. Основными задачами контроля качества услуг являются:

- соответствие системы качества требованиям национальных стандартов Российской Федерации и документации на нее;
- состояние функционирования системы качества в целом и отдельных ее составных частей;
- соответствие предоставляемых услуг требованиям нормативных документов;
- анализ результатов работы Центра в области качества услуг с учетом результатов текущего контроля качества;
- выработка корректирующих действий, направленных на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления услуг, и совершенствование системы качества;
- мониторинг удовлетворенности качества услуг клиентами Центра.

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

2. ВИДЫ ПРОВЕРОК КАЧЕСТВА

2.1. В Центре проводятся **плановые и оперативные** проверки качества обслуживания.

Плановые проверки качества обслуживания осуществляются по ежегодно утверждаемому директором Центра и согласованному с комиссией по качеству плану-графику внутренней проверки, составляемому руководителями структурных подразделений Центра **не реже 2 раз в год по каждому работнику учреждения**. Плановые проверки проводятся по деятельности всех работников Центра.

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

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

3. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.

3.1. Организационная структура системы качества социального обслуживания включает в себя 3 звена

контроля качества:

1 звено – ответственные исполнители по проведению проверок качества (заведующие отделениями, отделами)

2 звено – лицо, ответственное за контроль качества социального обслуживания по направлению (заместители директора)

3 звено – комиссия по контролю качества Центра.

3.2. Основными направлениями контроля качества услуг Центра являются:

- Реабилитационное направление
- Социальное направление
- Хозяйственно-бытовое направление

3.3. На ответственных исполнителей по проведению контроля качества возлагается ответственность за:

- планирование и организацию контроля качества социального обслуживания отделения
- проведение плановых проверок контроля отражение результатов контроля в справках контроля и картах оценки качества
- проведение обучающей работы с персоналом, направленной на повышение качества социального обслуживания населения
- предоставление сведений о результатах мониторинга лицу, ответственному за контроль качества социального обслуживания по направлению

3.4. На лицо, ответственное за контроль качества социального обслуживания по направлению возлагается ответственность за:

- общее руководство по организации контроля качества по курируемому направлению
- проведение плановых проверок деятельности ответственных исполнителей не реже 1 раза в квартал и отражение результатов проверок в картах оценки качества
- проведение тематических проверок в курируемых подразделениях с отражением результатов проверок в справках контроля
- планирование и организацию методической работы по повышению квалификации и профессионализма работников в соответствии с выявленными проблемами при проведении контроля качества
- проведение оперативных проверок контроля качества и предоставление их результатов директору

3.5. Комиссия по контролю качества является постоянно действующим объединением учреждения. Персональный состав комиссии по контролю качества ежегодно до 25 декабря утверждается приказом директора учреждения. В своей деятельности комиссия по контролю качества руководствуется действующим законодательством, Уставом учреждения, Положением о комиссии контроля качества, настоящим Положением. На комиссию по контролю качества возлагается ответственность за:

- текущий мониторинг качества социального обслуживания населения
- сравнительный мониторинг качества социального обслуживания населения (в том числе в сравнении с предыдущими периодами)
- участие в планировании работы по повышению квалификации и профессионализма персонала учреждения с целью повышения качества социального обслуживания
- участие в оперативных проверках контроля качества и предоставление выводов комиссии директору
- предоставление результатов мониторинга качества социального обслуживания директору по запросу

4. ДОКУМЕНТАЛЬНОЕ ОФОРМЛЕНИЕ ПРОВЕРКИ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

4.1. При проведении контроля качества социального обслуживания обязательной документацией ответственных исполнителей по проведению контроля качества является:

1. План контроля качества
2. Справки контроля (справки посещения клиентов, справки по ведению документации, справки по результатам посещения мероприятий, занятий, режимных моментов и т.д.)
3. Карта оценки качества деятельности работника (приложение №1)
4. Анализ качества социального обслуживания отделения за год

4.2. При проведении контроля качества социального обслуживания обязательной документацией лицо, ответственное за контроль качества социального обслуживания по направлению обязано вести следующую документацию:

1. План контроля качества по направлению
2. Справки по результатам тематического контроля по направлениям деятельности учреждения
3. Карты контроля деятельности заведующих отделениями (не реже 1 раза в квартал)
4. Справки по результатам оперативных проверок
5. Анализ контроля качества направления за год

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

1. Акты по результатам оперативных проверок
2. Сводная карта оценки качества деятельности учреждения
3. Сравнительный анализ оценки качества учреждения (в том числе с предыдущими периодами)
4. Предложения по совершенствованию системы контроля качества, по повышению квалификации и профессионализма работников учреждения

5. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОВЕРКИ КАЧЕСТВА, ПОРЯДОК И СРОКИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПРОВЕРОК

5.1. Ежегодно не позднее 20 числа месяца, предшествующего планируемому периоду (20 декабря и 20 июня) заведующими отделениями составляются планы контроля и представляются заместителю директора. Все изменения в график контроля качества после утверждения директора и согласования комиссией по контролю качества вносятся приказом директора по согласованию с комиссией контроля качества. Период контроля качества по одному работнику составляет 5 рабочих дней.

5.2. Объекты проверки качества:

При проведении контроля качества ответственными исполнителями объектами контроля качества являются:

- услуги, предоставляемые клиентам Центра;
- наличие и состояние документации;
- квалификация и профессионализм персонала;
- информационная работа;

При проведении контроля качества по направлению лица, ответственные за проведение контроля качества, и члены комиссии по контролю качества Центра учитывают два дополнительных объекта контроля:

- специальное и табельное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);
- местонахождение учреждения.

5.3. Критерии оценки качества по объектам проверки качества ответственными исполнителями:

Объект проверки	Критерии контроля
Услуги	<ol style="list-style-type: none">1. Полнота предоставления социальных услуг2. Своевременность предоставления социальных услуг3. Регулярность предоставления социальных услуг4. Результативность и эффективность предоставления социальных услуг
Документация	<ol style="list-style-type: none">5. Наличие установленной документации6. Соблюдение требований ведения установленной документации7. Своевременность предоставления плановой и отчетной документации
Квалификация и профессионализм персонала	<ol style="list-style-type: none">8. Исполнительская дисциплина9. Соблюдение требований охраны труда, ПШБ, СанПиН10. Выполнение должностных обязанностей11. Участие в методических объединениях, мероприятиях
Информационная	<ol style="list-style-type: none">12. Своевременное информирование клиентов о предоставляемых

работа	услугах
--------	---------

5.4 Показатели оценки критериев контроля качества:

При определении оценки контроля качества по критерию используется 10 бальная система оценок, где:

10 баллов – критерий соответствует установленным требованиям и нормам на 100%

5 баллов – при оценке критерия проверяющим выявлены незначительные нарушения, отраженные в справках контроля

0 баллов – при оценке контроля проверяющим выявлены значительные нарушения установленных норм и требований, отраженные в справках контроля

При подведении итогов оценки контроля качества ответственные исполнители учитывают дополнительные критерии, влияющие на качество социального обслуживания:

- Руководство постоянно действующими комиссиями и объединениями центра
- Участие работника в конкурсах профессионального мастерства
- Выполнение работником разовых особо важных работ и поручений
- Внедрение в работу передовых методик и технологий
- Разработка методик и программ
- Участие в городских, областных, Всероссийских научно-методических мероприятиях и конкурсах
- Разработка и реализация грантовых проектов

За каждый из указанных критериев устанавливается дополнительно 1 балл.

5.5. Оценка качества социального обслуживания проводится по следующим формулам:

- Оценка качества социального обслуживания по каждому специалисту подводится ответственными исполнителями по формуле $(N1+N2+....N13+N_{доп}):12=N_{раб}$, где $N1$ и т.д. – показатели по критериям $N_{доп}$ – показатели дополнительных критериев $N_{раб}$ – показатель оценки качества деятельности работника
- Оценка качества социального обслуживания структурных подразделений рассчитывается ответственными исполнителями как частное от суммы показателей оценки качества деятельности работников отделения и общего количества работников: $(N_{раб1}+N_{раб2}+....):\text{кол-во работников отделения}=N_{отд}$
- Оценка качества социального обслуживания направления рассчитывается лицами, ответственными за контроль качества социального обслуживания по направлениям по формуле $(N_{отд1}+N_{отд2}+....):\text{количество отделений}=N_{напр}$
- Оценка качества социального обслуживания Центра рассчитывается комиссией по контролю качества социального обслуживания по формуле $(N_{напр1}+N_{напр2}+N_{напр3}):3=N_{центра}$

5.6. При определении контроля качества социального обслуживания используется шкала определения качества, где:

0-3,5 – низкое качество социального обслуживания

3,6-7,1- удовлетворительное качество социального обслуживания

7,2-9,5 – хорошее качество социального обслуживания

9,6-10 – высокое качество социального обслуживания

5.7. По итогам внутренней проверки качества исполнители и ответственные лица определяют уровень качества обслуживания по отделениям и направлениям. Проводят мониторинг качества обслуживания с выявлением проблемных зон Центра при оказании социальных услуг.

5.8. Результаты контроля за год оформляются в виде справки-анализа об уровне качества отделений, состоянии системы качества, в котором отражают данные мониторинга, соответствия показателей и результатов деятельности учреждения установленным требованиям в области обеспечения качества предоставляемых услуг. Анализ работы предоставляется лицу, ответственному за контроль качества социального обслуживания не позднее 20 декабря. Лица, ответственные за контроль качества социального обслуживания представляют сводную справку-анализ с отражением данных мониторинга по курируемому направлению директору и в комиссию по контролю качества не позднее 25 декабря.

На основании полученных результатов проверки системы качества комиссией по контролю

качества разрабатываются предложения по ее совершенствованию, по внедрению новых методов и средств управления качеством предоставляемых услуг, по улучшению состава и содержания нормативной документации системы качества.

Отчет с предложениями по совершенствованию системы качества представляется руководителю учреждения.

Директор учреждения рассматривает представленные документы и не позднее 30 дней со дня их предоставления принимает решение (издает приказ) по совершенствованию системы качества учреждения, иных предложений, вынесенных комиссией по контролю качества центра.

Результаты контроля качества учреждения доводятся до сведения персонала учреждения на общем собрании коллектива.

6. Права и обязанности работников при проведении контроля качества

6.1. Работник имеет право на уважительное отношение со стороны проверяющих лиц, получение полной и достоверной информации о результатах контрольных мероприятий. После проведения мероприятий по контролю качества каждый работник должен быть ознакомлен под роспись со справками контроля, с картой оценки качества.

6.2. Каждый работник имеет право обратиться в комиссию по контролю качества в случае разногласий с заведующим отделением по результатам контроля. Ответ по результатам разногласий работнику направляется председателем комиссии по контролю качества не позднее 10 дней с момента поступления заявления в комиссию по контролю качества.

6.3. Каждый работник центра обязан уважительно относиться к исполнителям контрольных мероприятий, членам комиссии по контролю качества. При проведении контрольных мероприятий работник обязан предоставлять контролирующему лицу всю необходимую документацию и информацию по своей деятельности.

6.4. Все споры по контролю качества, неурегулированные настоящим положением разрешаются в установленном законом порядке.