Приложение № 4.

Утверждено
приказом директора
МКУ КЦСОН
№ 85 от «29»декабря 2015 г.

РУКОВОДСТВО
ПО ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ СИСТЕМЫ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА

1. Общие положения

Настоящее руководство устанавливает основы формирования и раскрытия политики Муниципального казенного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Миасского городского округа» Челябинской области» в области качества предоставляемых услуг.

Настоящее руководство является элементом контроля деятельности подразделений и сотрудников по оказанию социальных услуг на их соответствие государственным стандартам социального обслуживания, другим нормативным документам в области социального обслуживания населения.

Эффективность системы контроля качества обеспечивается:

- наличием Политики учреждения в области качества предоставляемых услуг;
- разработкой планов работы учреждения и его структурных подразделений по контролю качества предоставляемых услуг;
- составлением графиков проверок и списка вопросов к ним;
- оформлением результатов проверок;
- выработкой и реализацией мероприятий по устранению выявленных недостатков.

Система контроля качества предоставления услуг создаётся с целью;

- обеспечения постоянного удовлетворения клиентов предоставляемыми услугами;
- повышения качества услуг и эффективности их предоставления;
- принятия профилактических мер по предупреждению или урегулированию претензий и жалоб клиентов.

Основными задачами, на решение которых направлена система качества, являются:

- осуществление эффективного контроля за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество предоставляемых социальных услуг;
- предотвращение или устранение любых несоответствий социальных услуг предъявляемым к ним требованиям;
- обеспечение стабильного уровня качества социальных услуг.

Принципы системы качества:

- приоритетность требований (запросов) клиента по обеспечению качества социальных услуг, т. е. обеспечение уверенности в том, что эти требования будут полностью реализованы при предоставлении услуг;
- предупреждение проблем качества услуг, т.е. 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 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);
- четкое распределение полномочий и ответственности персонала за его деятельность по предоставлению услуг, влияющих на их качество;
- личная ответственность руководителя учреждения за качество предоставляемых услуг, разработку, внедрение и контроль эффективности системы качества, за определение политики в области качества, организацию и общее руководства работами по обеспечению качества;
- обеспечение личной ответственности каждого исполнителя за качество услуг в сочетании с моральным и материальным стимулированием качества;
- документальное оформление правил и методов обеспечения качества услуг;
- обеспечение понимания всеми сотрудниками учреждения требований системы качества к политике в области качества.

Организационная структура системы качества

В учреждении действует 3-х уровневая система контроля деятельности подразделений и отдельных сотрудников в области качества предоставления услуг:

- ✓ Система плановых комплексных проверок
- ✓ Система перекрестных проверок
- ✓ Система самоконтроля

Наличие 3-х уровневой системы контроля способствует соблюдению принципа предупреждения проблем качества услуг, профилактике возможных нарушений в области качества предоставления услуг, в случае нестандартной или конфликтной ситуации, изучению и выработке плана по улучшению оказания качества услуг.

1-й уровень. Система плановых проверок осуществляется Комиссией по контролю качества, состав которой утвержден приказом директора. Плановая проверка может использовать многофункциональный подход: тематический, фронтальный, сравнительный. Плановая проверка проводится согласно плану работы учреждения в области контроля качества

2-й уровень. Перекрестные проверки осуществляются Комиссией по контролю качества второго уровня, состав которых формируется из заведующих отделениями и специалистов учреждения. Перекрестная проверка направлена на оказание помощи и внесение конкретных предложений для улучшения качества работы.

3-й уровень. Система самоконтроля заключается в ежедневном систематическом контроле качества услуг внутри каждого структурного подразделения.

Основными критериями проверок являются:

- соответствие предоставляемых услуг государственным стандартам и другим нормативным документам в области социального обслуживания;
- наличие и состояние документов, в соответствии с которым функционирует подразделение (положение об отделении, правила, инструкции, методики работы с клиентами, эксплуатационные документы на оборудование, приборы, аппаратуру, государственные стандарты социального обслуживания);
- укомплектованность отделения специалистами и сотрудниками соответствующей квалификации;
- наличие информации об отделении, порядке и правилах предоставления услуг;
- техническое оснащение отделения.

Порядок внедрения и функционирования системы контроля качества

1. Создание Комиссий контроля деятельности подразделений и отдельных сотрудников по оказанию социальных услуг и их соответствием государственным стандартам социального обслуживания первого уровня.

Комиссия контроля качества 1-го уровня возглавляется директором МКУ КЦСОН, состав Комиссий ежегодно утверждается приказом директора МКУ КЦСОН.

Комиссии осуществляют плановую проверку каждого структурного подразделения не реже, чем 1 раз в год согласно плану проверок качества работы.

Вопросы для проведения проверок разрабатывается заместителем директора, и утверждаются директором МКУ КЦСОН.

Конкретный список вопросов проверки с указанием сроков ее проведения вручается для ознакомления заведующему отделением, которое подлежит проверке, за один день до ее начала под подпись.

После окончания проверки служба контроля 1-го уровня в течение 10 дней документально оформляет результаты проверки, составляет перечень выявленных недостатков и знакомит с ним руководителя проверяемого отделения под подпись.

Руководитель подразделения в 10-тидневный срок на основании справок и рекомендаций разрабатывает и согласовывает с директором МКУ КЦСОН план мероприятий по устранению недостатков, с указанием ответственных лиц и сроков их выполнения.

Для повышения эффективности проверок, направленных на контроль качества выполнения услуг и их соответствие государственным стандартам, список клиентов для проведения опроса определяется путем случайного выбора (лотереи).

2. Создание Комиссии контроля деятельности подразделений и отдельных сотрудников по оказанию социальных услуг и их соответствием государственным стандартам социального обслуживания второго уровня.

Комиссий контроля качества 2-го уровня состоит из заведующих и специалистов подразделений, выполняющих схожие или аналогичные обязанности. Ответственным за работу Комиссии назначается заместитель директора.

Каждая группа контроля, входящая в состав службы контроля 2-го уровня, осуществляет перекрестные проверки другого структурного подразделения не реже, чем 1 раза в год по заранее утвержденному плану перекрестных проверок.

Вопросы для проведения проверок разрабатываются заместителем директора и утверждаются директором МКУ КЦСОН.

Конкретный список вопросов проверки с указанием сроков ее проведения вручается для ознакомления заведующему отделением, которое подлежит проверке, за один до ее начала под подпись.

После окончания проверки Комиссия контроля 2-го уровня в течение 10 дней документально оформляет результаты проверки, составляет перечень выявленных недостатков и знакомит с ним руководителей подразделений под подпись.

Руководитель проверяемого подразделения в 10-тидневный срок разрабатывает и согласовывает с директором МКУ КЦСОН план мероприятий по устранению недостатков с указанием ответственных лиц и сроков их выполнения, предоставляет письменную информацию по итогам выполнения данного плана мероприятий.

С целью повышения эффективности проверок качества выполнения услуг и их соответствия государственным стандартам, список клиентов для проведения опроса определяется путем случайного выбора.

3.Система самоконтроля

Каждый руководитель структурного подразделения разрабатывает и утверждает у директора МКУ КЦСОН план работы подразделения, включая в него как мероприятия самоконтроля, так и перекрестные проверки других подразделений.

Каждый заведующий отделением надомного обслуживания обязан в течение года по утвержденному директором МКУ КЦСОН графику посетить каждого клиента своего отделения с целью контроля качества предоставляемых услуг.

Результаты посещения заносятся в Журнал контроля качества отделения.

Руководители других структурных подразделений организуют мероприятия по контролю качества предоставления услуг в течение года по утвержденному графику.

Нормативно-методическая система качества (сведения о комплекте документов всех уровней)

В комплект документов учреждения, необходимых для организации работы системы контроля качества, входит:

- ✓ Приказ об утверждении Политики в области качества предоставляемых услуг.
- ✓ Положение о системе внутреннего контроля.
- ✓ Руководство по качеству обслуживания.
- ✓ Руководство по организации работы системы контроля качества предоставления услуг.
- ✓ Положение о должностном контроле.
- ✓ Положение о проведении исследования степени удовлетворенности получателей социальных услуг качеством предоставляемых услуг.
- ✓ Порядок организации обратной связи с получателями социальных услуг, порядок рассмотрения жалоб.
- ✓ Порядок рассмотрения обращений.
- ✓ Список вопросов для проведения аттестации сотрудников учреждения.
- ✓ Контрольно – измерительные материалы: дневник социального работника, дневник получателя социальных услуг, анкеты, вопросники, акты.
- ✓ Приказ о создании Комиссий контроля за деятельностью подразделений и отдельных сотрудников по оказанию социальных услуг и их соответствию государственным стандартам социального обслуживания.
- ✓ Годовой план работы учреждения в области качества.
- ✓ Годовые графики плановых и перекрестных проверок.

- ✓ Годовой анализ работы учреждения в области качества предоставления услуг.

В комплект документов каждого структурного подразделения Центра, необходимый для организации работы системы контроля качества, входит:

- ✓ План работы подразделения, включающий мероприятия в области контроля качества.
- ✓ График контроля качества отделения.
- ✓ Справка о проверке качества услуг.
- ✓ План мероприятий по устранению недостатков (если такие выявлены).
- ✓ Журнал контроля качества отделения
- ✓ Положение об отделении.
- ✓ Должностные инструкции.
- ✓ Правила, инструкции, методики работы с клиентами.
- ✓ Государственные стандарты социального обслуживания.
- ✓ Порядок предоставления услуг.
- ✓ Годовой анализ работы отделения по результатам деятельности с включением анализа работы в области контроля качества предоставления услуг.