

Утверждено  
приказом ОГБУСО «КЦСОН  
Иркутского и Шелеховского районов»  
от 01 марта 2016 года № 22-од

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**об организации внутреннего контроля качества**  
**ОГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания**  
**населения Иркутского и Шелеховского районов»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящее положение разработано на основании ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации», национальных и государственных стандартов по вопросам социального обслуживания.

1.2. Целью осуществления контроля качества услуг ОГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Иркутского и Шелеховского районов» (далее – учреждение) является обеспечение прав обслуживаемых граждан на получение социальных услуг необходимого объема и надлежащего качества, создание необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов, повышение эффективности и качества социального обслуживания граждан.

1.3. 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 учреждения 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 качеством социальных услуг обслуживаемых учреждением граждан.

1.4. 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**  
**социального обслуживания граждан**

2.1. В учреждении проводятся плановые и оперативные проверки качества социального обслуживания.

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

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

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

### **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 (заместитель директора)

3 звено – комиссия по контролю качества учреждения.

3.2. Основными направлениями контроля качества социальных услуг 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 в соответствии с планом-графиком и отражение результатов контроля в справках контроля и картах оценки качества;
- проведение мониторинга качества социального обслуживания по отделению не реже 2 раз в год;
- проведение обучающей работы с персоналом, направленной на повышение качества социального обслуживания;
- предоставление сведений не реже 2 раз в год 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 в соответствии с планом-графиком 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;
- предоставление сведений не реже 2 раз в год в комиссию по контролю качества учреждения по своему курируемому направлению;
- проведение оперативных проверок контроля качества и предоставление их результатов директору учреждения.

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 (1 раз в 6 месяцев);
- 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 учреждения;
- предоставление результатов мониторинга качества социального обслуживания директору учреждения не реже 2 раз в год, а также по

его 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-график контроля качества по отделению
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. Сводная карта оценки качества деятельности отделений по критериям за 6 месяцев
5. Мониторинг по результатам контроля деятельности отделения за 6 месяцев
6. Анализ качества социального обслуживания отделения за год

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

1. План-график 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. Мониторинг по результатам контроля деятельности отделений курируемого направления за 6 месяцев
6. Сводная карта оценки качества деятельности по направлению по критериям за 6 месяцев
7. Анализ контроля качества направления за год

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

1. План заседаний комиссии на год
2. Протоколы заседаний комиссии по контролю качества
3. Акты по результатам оперативных проверок
4. Мониторинг по результатам контроля качества учреждения за 6 месяцев
5. Сводная карта оценки качества деятельности учреждения за 6 месяцев
6. Сравнительный анализ оценки качества учреждения (в том числе с предыдущими периодами)
7. 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-графики контроля сроком на 6 месяцев и представляются заместителю директора по социальной работе. Заместитель директора представляет директору на утверждение планы-графики контроля по курируемому направлению не позднее 25 числа месяца, предшествующего планируемому периоду. После утверждения планы-графики контроля передаются директором в комиссию по контролю качества учреждения для согласования. Все изменения в график контроля качества после утверждения директором 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 обслуживаемым гражданам;
- 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 учреждения 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"><li>1. Полнота предоставления социальных услуг</li><li>2. Своевременность предоставления социальных услуг</li><li>3. Регулярность предоставления социальных услуг</li><li>4. Результативность и эффективность предоставления социальных услуг</li></ol> |
| Документация    | <ol style="list-style-type: none"><li>5. Наличие установленной документации</li><li>6. Соблюдение требований ведения установленной документации</li></ol>   |

|  |   |
|--|---|
|  | 7. Своевременность предоставления плановой и отчетной документации  |
| Квалификация и профессионализм персонала | 8. Исполнительская дисциплина<br>9. Соблюдение требований охраны труда, ППБ, СанПиН<br>10. Выполнение должностных обязанностей<br>11. Участие в методических объединениях, мероприятиях |
| Информационная работа                    | 12. Своевременное информирование клиентов о предоставляемых услугах   |

#### 5.4 Показатели оценки критериев контроля качества:

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

10 баллов – критерий соответствует установленным требованиям и нормам от 80 до 100% (при оценке критериев проверяющим выявлены незначительные нарушения не более чем по 2 критериям, отраженные в справках контроля)

5 баллов – критерий соответствует установленным требованиям и нормам от 60 до 79% (при оценке критерия проверяющим выявлены незначительные нарушения по ряду критериев, отраженные в справках контроля)

1 балл – критерий соответствует установленным требованиям и нормам менее 60% (при оценке контроля проверяющим выявлены значительные нарушения установленных норм и требований, имеются жалобы со стороны обслуживаемых граждан, 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 учреждения;
- 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

критерием  $N_{доп}$  – 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:  $(N_{раб1}+N_{раб2}+...):кол-во\ работников\ отделения=N_{отд}$
- Оценка качества социального обслуживания направления рассчитывается лицами, ответственными за контроль качества социального обслуживания по направлениям по формуле  $(N_{отд1}+N_{отд2}+...): количество\ отделений=N_{напр}$
- 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:

- От 1 до 5 баллов – низкое качество социального обслуживания
- От 5 до 7,5 баллов – удовлетворительное качество социального обслуживания
- От 7,5 до 10 баллов – 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 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 учреждения 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, не урегулированные настоящим положением, разрешаются в установленном действующим законодательством порядке.



ПОДГОТОВЛЕНО:

Заместитель директора по социальной работе



М.А. Езова

СОГЛАСОВАНО:

Юрисконсульт



Е.А. Калашникова