

ПРИЛОЖЕНИЕ
к приказу директора
от 18.02.2021 г. № 23

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ ЮГО-ЗАПАДНОГО
ОКРУГА»
(АНО «ЦСОН ЮГО-ЗАПАДНОГО ОКРУГА»)**

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

**Приволжье
2021**

СОДЕРЖАНИЕ

I.	Система качества (СК) – понятие, цели, задачи.	3
II.	Документы, составляющие нормативно-методическую базу СК.	4
III.	Мероприятия в области качества.	5
IV.	Организационная структура системы качества.	8
V.	Термины и определения.	11
VI.	Контроль и оценка качества. Факторы, влияющие на качество социальных услуг.	11
VII	Оценка качества предоставления услуг.	25
	Приложение № 1	28
	Приложение № 2	29
	Приложение № 3	30
	Приложение № 4	31
	Приложение № 5	35
	Приложение № 6	37

I. Система качества – понятие, цели, задачи

1.1. Система качества (СК) организации – поставщика социальных услуг – совокупность организационной структуры (с распределением ответственности сотрудников за качество услуг), правил, методов обеспечения качества услуг, процессов предоставления услуг, ресурсов организации (людских, материально-технических, информационных и других), обеспечивающая осуществление административного руководства качества услуг.

1.2. Система качества является неотъемлемой частью общей системы управления деятельностью АНО «ЦСОН Юго-Западного округа» (далее – ЦСОН) по предоставлению социальных услуг.

1.3. Система качества предназначена для:

- создания необходимых условий гарантированного удовлетворения 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 ЦСОН как надежного и порядочного поставщика социальных услуг.

1.4. Основные задачи системы качества:

- осуществление эффективного контроля за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество предоставляемых услуг;
- предотвращение или устранение любых несоответствий услуг предъявляемым к ним требованиям;
- обеспечение стабильного уровня качества услуг;
- решение других задач, отражающих специфику деятельности ЦСОН.

1.5. Основные принципы системы качества:

- приоритетность требований (запросов) получателей социальных услуг по обеспечению качества услуг, т.е. обеспечение уверенности в том, что эти требования (запросы) полностью реализованы при предоставлении услуг;
- предупреждение проблем качества услуг, т.е. обеспечение в том, что эти проблемы предупреждаются, а не выявляются и разрешаются после их возникновения;
- соблюдение положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг;
- обеспеченность ЦСОН соответствующими кадровыми, материально-техническими и другими ресурсами (базовой и оперативной информацией, технической документацией, данными о результатах предоставления услуг и их контроля, итогах оценки качества и др.);
- распределение полномочий и ответственности персонала за его деятельность по предоставлению услуг, влияющую на обеспечение их качества;
- ответственность руководства ЦСОН за качество предоставляемых услуг, разработку, внедрение и контроль эффективности системы качества, за определение мероприятий в области качества, организацию и общее руководство работами по обеспечению качества;
- обеспечение личной ответственности каждого исполнителя за качество услуг в сочетании с материальным моральным стимулированием качества;
- документальное оформление правил и методов обеспечения качества услуг;

– обеспечение понимания всеми сотрудниками ЦСОН требований системы качества к политике в области качества.

1.6. Основным документом системы качества является Руководство по качеству. Настоящее Руководство по качеству (далее – Руководство) описывает систему качества ЦСОН.

1.7. Основным назначением Руководства является:

- определение и обозначение структуры качества;
- выполнение роли постоянного справочного пособия по внедрению и поддержанию в рабочем состоянии данной системы.

1.8. Руководство закрепляет полномочия и ответственность руководителей и персонала за функциями в системе качества, служит информационно-справочным материалом для всех подразделений ЦСОН, участвующих в процессе предоставления социальных услуг и используется для:

- представления системы качества получателям социальных услуг;
- принятия администрацией ЦСОН организационных решений по управлению деятельностью в соответствии с утвержденным порядком в системе качества;
- внутренней и внешней проверки (аудита) эффективности функционирования системы качества;
- обучения персонала ЦСОН требованиям системы качества.

1.9. Действие Руководства распространяется на все виды деятельности ЦСОН в едином цикле предоставления социальных услуг, его требования являются обязательными для всего персонала ЦСОН. Настоящее Руководство применяется для управления качеством по предоставлению социальных услуг.

II. Документы, составляющие нормативно-методическую базу СК

2.1. В настоящем Руководстве использованы ссылки на следующие нормативные документы и стандарты:

- Федеральный закон от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Федеральный закон № 181-ФЗ от 24.11.1995 г. «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 18.10.2014 г. № 1075 «Об утверждении Правил определения среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно»;
- Приказ Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 30.07.2015 № 527 н "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи";
- Закон Самарской области от 22.12.2014 г. № 131-ГД «Об установлении предельной величины среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно»;
- Закон Самарской области от 31.12.2014 г. № 136 ГД «Об утверждении Перечня социальных услуг, предоставляемых в Самарской области поставщиками социальных услуг»;

- Постановление Правительства Самарской области от 29.12.2014 г. №848 «Об утверждении Порядка признания граждан нуждающимися в социальном обслуживании на территории Самарской области»;
- «Порядок предоставления социальных услуг населению поставщиками социальных услуг в Самарской области» утвержден Постановлением Правительства Самарской области от 30.12.2014 г. № 863 «Об утверждении порядков предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Самарской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Самарской области»;
- Устав ЦСОН;
- Должностные инструкции.

2.2. Документация СК постоянно поддерживается в рабочем состоянии, устаревшая своевременно изымается и заменяется новой в текущем режиме.

2.3. В Руководство могут вноситься изменения и дополнения, в соответствии с действующим законодательством РФ и Самарской области в целях его постоянного совершенствования и улучшения качества оказания социально услуг.

2.4. Внесенные изменения или дополнения в Руководство утверждаются приказом директора ЦСОН.

III. Мероприятия в области качества

3.1. Главная цель мероприятий в области качества:

- осуществление организационной и практической деятельности по предоставлению социального обслуживания населения, в том числе инвалидов на территориях муниципальных районов Приволжский, Хворостянский, Пестравский, Красноармейский, Безенчукский, городского округа Чапаевск.

3.2. Для достижения данной цели необходимо решить следующие основные задачи:

- обеспечение предоставления гражданам, в том числе инвалидам, проживающим на территориях муниципальных районов Приволжский, Хворостянский, Пестравский, Красноармейский, Безенчукский, городского округа Чапаевск социальных услуг на дому, а также платных социальных услуг; содействие лицам с ограничением жизнедеятельности (в том числе инвалидам) в получении социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-трудовых, социально-правовых услуг и услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, в том числе детей-инвалидов и прочее;
- разработка предложений и мер по предупреждению снижения уровня социальной защиты вышеуказанных граждан на основе анализа социальной и демографической ситуации, уровня социально-экономического обеспечения населения на территории, обслуживаемой ЦСОН;
- выявление граждан, проживающих на обслуживаемой ЦСОН территории и нуждающихся в социальных и дополнительных социальных услугах, в процессе взаимодействия с министерством социально-демографической и социальной политики Самарской области, государственными и муниципальными организациями здравоохранения, образования, организациями, занимающимися вопросами семьи и демографического развития, органами и учреждениями миграционной службы,

общественными и религиозными объединениями, иными организациями, а также с отдельными физическими лицами;

- дифференцированный учет и формирование «банка данных» лиц, нуждающихся в социальных услугах на обслуживаемой ЦСОН территории;
- внедрение новых социальных услуг в зависимости от характера нуждаемости получателей социальных услуг;
- организация предоставления населению информации по вопросам предоставления социальных услуг;
- осуществление мероприятий по повышению профессионального уровня работников ЦСОН.

3.3. Предоставление социального обслуживания получателям социальных услуг в соответствии с индивидуальными программами предоставления социальных услуг (ИППСУ) и условиями договоров, заключенных с получателями социальных услуг или их законными представителями осуществляется с обязательным соблюдением принципов социального обслуживания это:

- равный, свободный доступ граждан к социальному обслуживанию вне зависимости от их пола, расы, возраста, национальности, языка, происхождения, места жительства, отношения к религии, убеждений и принадлежности к общественным объединениям;
- адресность предоставления социальных услуг;
- приближенности поставщика социальных услуг к месту жительства получателей социальных услуг, достаточность количества поставщиков социальных услуг для обеспечения потребностей граждан в социальном обслуживании, достаточность финансовых, материально-технических, кадровых и информационных ресурсов у поставщиков социальных услуг;
- сохранение пребывания гражданина в привычной благоприятной среде;
- конфиденциальность;
- информирование получателей социальных услуг в бесплатной и доступной форме об их правах и обязанностях, в видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости для получателя социальных услуг либо о возможности получать их бесплатно.

3.4. Пути решения поставленных задач:

- систематический анализ деятельности подразделений ЦСОН;
- совершенствование системы качества ЦСОН;
- содействие повышению знаний и навыков сотрудников ЦСОН.

3.5. Администрация ЦСОН берет на себя обязательства по реализации данных мероприятий. Сотрудники личным примером должны демонстрировать приверженность качеству, проводить и обеспечивать внедрение мероприятий СК на всех уровнях ЦСОН.

3.6. Ответственность руководства за реализацию мероприятий в области качества несет директор ЦСОН, определяет полномочия, ответственность и порядок взаимодействия персонала ЦСОН, осуществляющего руководство, исполнение услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

3.7. В реализации мероприятий в области качества принимают участие директор ЦСОН, его заместитель, начальники отделов, главный бухгалтер, специалисты по социальной работе и другие.

3.8. Мероприятия в области качества осуществляются во всех обособленных подразделениях ЦСОН, структурных подразделениях, регулярно анализируются на предмет их постоянной актуальности и пригодности. В этих целях проводятся мероприятия, обеспечивающие понимание,

поддержку и реализацию СК всеми сотрудниками ЦСОН, в соответствии с Планом (Приложение № 1).

3.9. Реализация мероприятий ЦСОН в области СК обеспечивается необходимыми кадровыми, материально-техническими, информационными и другими ресурсами.

3.10. Кадровые мероприятия ЦСОН направлены на предоставление социальных услуг компетентным персоналом, осуществляющим свою деятельность на основе соответствующего образования, подготовки, опыта.

3.11. Деятельность по управлению персоналом, влияющая на качество социальных услуг, включает:

- анализ потребности в кадрах определенных специальностей и квалификаций;
- оценка компетентности специалистов при приеме на работу;
- процесс управления специалистами и другими видами работников;
- процесс повышения квалификации специалистов по социальной работе, социальных работников и других специалистов.

3.11.1. Анализ потребности в кадрах определенных специальностей и квалификаций проводится на основе данных о вакансиях. Данный анализ проводится специалистами по кадрам, доводится до директора. На основе этих данных принимается решение о необходимости принятия на работу новых специалистов.

3.11.2. При приеме на работу оценка компетентности специалистов обеспечивается путем анализа документов, подтверждающих квалификацию и знания новых работников.

3.11.3. Ответственными за проведение данной работы являются специалисты по кадрам и начальник отдела, куда предполагается принять нового работника. Итогом данной процедуры является решение о принятии на работу нового работника или отказе в принятии.

3.11.4. Вновь принятому социальному работнику, согласно требованиям к образованию Профессионального стандарта, необходимо наличие прохождения курса по оказанию первой помощи до оказания медицинской помощи и прохождению стажировки на рабочем месте.

3.11.5. В процессе работы повышение квалификации работников ЦСОН проводится путем самоподготовки или целевого направления работника на курсы повышения квалификации, семинары, мастер-классы, мероприятия по обмену опытом.

3.12. Обеспечение материально-техническими ресурсами (канцелярские товары, мебель, оргтехника, транспорт, услуги связи, строительные и иные услуги) проводится с целью повышения качества материально-технического обеспечения и минимизации затрат на этот вид деятельности.

3.12.1. Процесс управления материально-техническим обеспечением включает:

- план работы, в котором отражаются перспективы закупки, проверки и ремонта оснащения;
- сбор заявок по требуемым ресурсам от структурных подразделений ЦСОН и их анализ с целью определения неиспользованных резервов ресурсов;
- заключение договоров по вопросам материально-технического обеспечения;

- ведение соответствующих бухгалтерских документов по приходу и расходу материалов и оборудования;
- удовлетворение заявок на материалы и оборудование по обеспечению оказания социальных услуг;
- удовлетворение хозяйственных нужд.

3.12.2. Ответственность за управление материально-техническими ресурсами и зданиями определяется соответствующими локальными нормативными актами: должностной инструкцией; положением об отделе материально-технического и информационного обеспечения.

IV. Организационная структура системы качества

4.1. Организационная структура системы качества представлена в виде схемы, на которой изображены все структурные подразделения, непосредственно участвующие в предоставлении услуг или обеспечивающие их предоставление (**Приложение № 2**).

4.2. В систему качества ЦСОН включены все отделы и все работники.

4.3. В СК четко определены полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала организации, осуществляющего руководство работой, предоставление услуг и контроль деятельности, влияющих на качество услуг. Это, в первую очередь, относится к персоналу, деятельность которого связана с выполнением таких процедур, как выявление претензий и жалоб, проведение мероприятий по устранению или предупреждению недостатков, контроль выполнения этих мероприятий.

4.3.1. Директор:

- осуществляет общий контроль, руководство и организацию системы качества ЦСОН;
- определяет полномочия, ответственность и порядок взаимодействия всего персонала организации, осуществляющего руководство, исполнение услуг и контроль деятельности, влияющий на качество услуг;
- ответственен за мероприятия в области качества;
- анализирует результативность системы качества;
- контролирует и оценивает качество предоставляемых социальных услуг;
- анализирует оценки получателей социальных услуг по результатам 1 и 2 этапов внутреннего контроля качества социального обслуживания.

4.3.1.1. Приказом директора ЦСОН назначается Ответственное лицо (представитель руководства) из числа руководителей подразделений, которое помимо других возложенных на него обязанностей отвечает за разработку, надлежащее функционирование и поддержание в рабочем состоянии системы качества подразделений, установленных порядками предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Самарской области и имеет полномочия для:

- формирования «Плана повышения качества работы» на основе предложений, поступающих от лиц, осуществляющих текущий контроль качества (специалистов по социальной работе, начальников отделов);
- свода отчетов по организации о состоянии СК с целью ее анализа и использования полученных результатов как основы для совершенствования этой системы;
- подготовки материалов на заседание комиссии по контролю качества;

- проведения совместно с директором третьего этапа внутреннего контроля качества согласно плану проверок;
- разработки программ внутреннего аудита (положений) и необходимой документации, анализ результатов его проведения.

4.3.2. Специалисты по социальной работе, несут ответственность за состояние СК по следующим направлениям:

- проведение внутренних производственных проверок;
- регулярная оценка степени удовлетворенности граждан предоставляемыми социальными услугами путем проведения социологических опросов;
- выявление претензии и жалоб получателей социальных услуг;
- проведение и контроль мероприятий по устранению недостатков.

4.3.3. Социальные работники ОСОН:

- непосредственно оказывают социальные услуги получателям социальных услуг;
- предоставляют отчеты специалисту по социальной работе, закрепленному за соответствующими участками обслуживания;
- выполняют мероприятия по устранению или предупреждению недостатков.

4.4. Сравнение оценок получателей услуг и исполнителей следует проводить постоянно, чтобы оценить совместимость мер качества, определить адекватность и субъективность полученной оценки, провести (при необходимости) корректирующие действия и определить, насколько деятельность исполнителей услуг отвечает потребностям и запросам получателей социальных услуг.

4.5. Эффективность системы качества ЦСОН определяют по результатам ее оценок, полученных при проверках.

4.6. Внутренние проверки системы качества ЦСОН проводятся с целью регулярной оценки ее эффективности и соответствия установленным требованиям, а также получения информации, необходимой для обеспечения эффективного функционирования этой системы и принятия грамотных управленческих решений.

Схема организационной структуры внутренних проверок качества в организации





Контроль качества предоставления социального обслуживания в организации

Отчеты о функционировании системы качества в организации

4.8. Проверки качества оказываемых услуг могут осуществляться в соответствии с планами внутренних проверок качества обслуживания, утвержденными директором ЦСОН или во внеплановом порядке. Внеплановую проверку системы качества проводят в случае резкого ухудшения показателей качества услуг, предоставляемых каким-либо обособленным или структурным подразделением или ЦСОН в целом.

4.9. После окончания внутренней проверки ее результаты оформляются в виде отчета о состоянии качества, в котором отражают данные анализа соответствия показателей и результатов деятельности ЦСОН в области обеспечения качества предоставляемых услуг установленным требованиям, протокола о выявленных нарушениях качества обслуживания, где отражается доля выполненных требований качества обслуживания, установленных Порядком предоставления социальных услуг населению на дому поставщиками социальных услуг Самарской области, **(Приложение № 3)**.

4.10. Качество оказания социальных услуг оценивается по 2 уровням соответствия требованиям к качеству социального обслуживания и процента реализации требований, установленных в Порядке предоставления социальных услуг населению на дому поставщиками социальных услуг Самарской области.

4.11. Анализ данных осуществляется ответственным лицом с привлечением ответственных специалистов ЦСОН (при необходимости). На основании этого анализа составляется отчет для совершенствования системы качества со стороны руководства ЦСОН.

4.12. Данный анализ может проводиться с использованием статистических методов. Способы и методы анализа устанавливаются исполнителями в каждом конкретном случае, исходя из существа анализируемой проблемы.

4.13. Процедура анализа данных включает:

- сбор;
- анализ;
- сравнение достигнутых результатов;
- доклад на заседании комиссии по контролю качества, обсуждение и принятие решений;
- передача информации на все уровни управления и структурные подразделения ЦСОН.

4.14. Основанием для разработки и реализации мероприятий по совершенствованию работы организации являются результаты проверок СК. Для совершенствования работы ЦСОН по оказанию социальных услуг принят план мероприятий по улучшению качества работы организации и утвержден приказом директора.

V. Термины и определения.

5.1. В настоящем Руководстве по качеству применяются термины и определения в соответствии с Федеральным законом №442-ФЗ от 28.12.2013 г. «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

VI. Контроль и оценка качества

Контроль основных факторов, влияющих на качество социальных услуг

6.1. При формировании системы качества организации учитываются факторы, влияющие на качество предоставляемых услуг.

6.2. Правильный учет этих факторов, их использование при разработке соответствующих документов системы качества и в практической деятельности организации будут способствовать повышению качества услуг.

6.3. Основными факторами, влияющими на качество социальных услуг, предоставляемых населению, являются:

- **наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует организация;**
- **условия размещения организации;**
- **укомплектованность организации специалистами и их квалификация;**
- **специальное и табельное техническое оснащение организации;**
- **состояние информации об организации, порядке и правилах предоставления услуг;**
- **наличие внутренней (собственной) и внешней системы контроля за деятельностью отделов, отвечающих непосредственно за предоставление социальных услуг.**

6.3.1. Наличие и состояние документации, в соответствии с которой функционирует организация.

6.3.1.1. Документация может быть в любой форме или на любом носителе. Форма ведения документации должна соответствовать законодательным нормам и тем требованиям, которые устанавливаются самой организацией. В организации действует номенклатура дел.

6.3.1.3. Документация организации включает в себя:

Наименование документации	Состав и характеристика документации организации социального обслуживания.
Устав организации	Устав организации является учредительным документом. Порядок его разработки, согласования и утверждения осуществляется в соответствии с действующим законодательством.
Штатное расписание	В штатном расписании отражается структура организации, содержится перечень должностей с указанием их количества и размеров должностных окладов, размер компенсационных и стимулирующих выплат, существующих в данной организации, применительно к конкретным должностям.
Положения об отделах	Положение об отделах разработано в соответствии с уставом организации и другими нормативными документами, регулирующими деятельность этого отдела, и содержит следующие разделы: <ul style="list-style-type: none"> - общие положения; - цели и виды деятельности отдела; - правовой статус отдела; - взаимодействие организации с отделом; - управление отделом; - контроль за деятельностью отдела; - имущество отдела; - заключительные положения.
Должностные инструкции	Должностная инструкция является документом, который регламентирует организационно-правовое положение работника организации, его обязанности, права, ответственность и обеспечивает условия для его эффективной работы. Должностная инструкция разрабатывается на каждого специалиста организации в соответствии с утвержденным в организации штатным расписанием, требованиям профессиональных стандартов и содержит следующие разделы: <ul style="list-style-type: none"> - общие положения (устанавливается сфера деятельности работника, определяются требования к его образованию, квалификации, профессиональной подготовке, порядок

	<p>назначения и освобождения его от занимаемой должности, подчиненность и должностные лица, которыми он руководит, перечисляются правовые акты и нормативные документы, которыми работник должен руководствоваться в своей деятельности);</p> <ul style="list-style-type: none"> - должностные обязанности и функции; - права (указываются те права, которые специалисту должны быть предоставлены для того, чтобы он мог качественно выполнять свои обязанности); - ответственность (устанавливаются виды ответственности за несвоевременное или некачественное выполнение должностных обязанностей и неиспользование предоставленных прав).
Правила, инструкции, методики	Правила, инструкции, методики определяют порядок действий сотрудников организации, получателей услуг в т.ч. в ходе организации и предоставления/получения социальных услуг и исполнения возложенных функций
Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру	Эксплуатационные документы (паспорта, технические описания, инструкции по эксплуатации, инвентарные карточки и пр.) должны быть на все оборудование, приборы и аппаратуру организации. Они должны иметься в наличии в таком виде, объеме и в таком месте, чтобы обеспечить их грамотную и эффективную эксплуатацию, обслуживание, поддержание в работоспособном состоянии, своевременное выявление и устранение неисправностей, ремонт и замену.
Документы, регламентирующие предоставление социальных услуг	Для регулирования процесса предоставления социального обслуживания на дому, контроль над его предоставлением и мер совершенствования работы по предоставлению социального обслуживания на дому в организации должны быть разработаны и утверждены локальные нормативные акты .
Прочие документы	Документы должна соответствовать законодательным нормам и тем требованиям, которые устанавливаются самой организацией.

6.3.1.4. Документация организации должна постоянно поддерживаться в рабочем состоянии.

6.3.1.5. Устаревшая документация должна своевременно изыматься и заменяться новой.

6.3.1.6. Ответственными за актуальность информации являются начальники отделов и специалисты по социальной работе.

6.3.1.7. Оперативность обмена информации внутри организации включает в себя:

- приказы;
- распоряжения;

- протоколы заседаний комиссии по качеству;
- оперативные совещания с директором.

6.3.2. Требования к условиям размещения организации и обеспечения доступности предоставления социального обслуживания на дому.

6.3.2.1. Организация и ее территориально-обособленные структурные подразделения должны быть приближены к месту жительства получателей социальных услуг.

6.3.2.1. Организация имеет следующие оборудованные помещения (кабинеты) для предоставления социальных услуг на дому:

- **отдел социального обслуживания населения Приволжский** – 445560, Самарская обл., Приволжский р-он, с. Приволжье, пер. Специалистов, д. 12;
- **отдел социального обслуживания населения Хворостянский**– 445590, Самарская обл., Хворостянский р-он, с. Хворостянка, ул. Казакова, д. 21;
- **отдел социального обслуживания населения Пестравский** – 446160, Самарская обл., Пестравский р-он, с. Пестравка, ул. 50 лет Октября д. 43;
- **отдел социального обслуживания населения Красноармейский** – 446140, Самарская обл., Красноармейский р-он, с. Красноармейской, ул. Октябрьская, д.3;
- **отдел социального обслуживания населения Безенчукский** – 446250, Самарская обл., пгт. Безенчук, ул. Чапаева, д. 23;
- **отдел социального обслуживания населения Чапаевский** – 446103 Самарская обл., г. Чапаевск, ул. Ватутина, д. 18 Б.

6.3.2.3. По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правилам пожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загазованность, шум, вибрация и т.д.).

6.3.2.4. Помещения (здания), занимаемые организацией, обеспечивают размещение соответствующего персонала, получателей социальных услуг, их законных представителей.

6.3.2.5. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

6.3.2.6. Доступ в помещение (здание) осуществляется в течение рабочего дня, определенного графиком работы организации.

6.3.2.7. Организация обеспечивает получателям социальных услуг, их законным представителям, в том числе имеющим ограничения в передвижении, возможность доступа в помещения (здание)

поставщика социальных услуг. Либо в помещении должно быть оборудовано место приема для граждан с ограниченными возможностями здоровья.

6.3.2.8. В организации должен быть определен сотрудник, осуществляющий первичный прием получателей социальных услуг и/или регистрацию обращений граждан, обратившихся за предоставлением социального обслуживания на дому.

6.3.3. Требования к укомплектованности и квалификации персонала (представителей) поставщика социальных услуг, предоставляющего социальное обслуживание на дому

КОНТРОЛЬ Специалиста по кадрам

Укомплектование кадрами и требования к специалистам	Повышение квалификации	Кадровый документооборот	Дисциплина труда	Исполнение графика ежегодных отпусков, гарантий по дополнительным отпускам
---	------------------------	--------------------------	------------------	--

6.3.3.1. Организация должна располагать необходимым количеством специалистов (представителей поставщика социальных услуг), осуществляющих социальное обслуживание, иного персонала в соответствии со штатным расписанием.

Перечень документов, предоставляемый при поступлении на работу (ст.65 ТК РФ)

- Паспорт гражданина РФ или иной документ, удостоверяющий личность;
- Трудовая книжка (за исключением случаев, когда трудовой договор заключается впервые или работник поступает на работу на условиях совместительства);
- Страховое свидетельство государственного пенсионного страхования;
- ИНН (при наличии);
- Документы воинского учета – для военнообязанных и лиц, подлежащих призыву на воинскую службу;
- Документ, подтверждающий регистрацию в системе индивидуального (персонифицированного) учета, в том числе в форме электронного документа;
- Документ об образовании, о квалификации или наличии специальных знаний – при поступлении на работу, требующую специальной подготовки;
- Медицинская книжка;
- Справка о наличии (отсутствии) судимости, действующая в течение одного года с момента выдачи.

6.3.3.2. Каждый работник должен иметь соответствующее образование, квалификацию (с учётом требований профессиональных стандартов), профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

6.3.3.3. Квалификацию работника следует поддерживать на высоком уровне постоянной учебной на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами.

Весь поступающий на работу персонал знакомиться с правилами внутреннего трудового распорядка в установленном организации порядке и с внутренними локальными актами организации.

6.3.3.4. Подготовка и инструктирование персонала проводится с целью достижения необходимой компетентности для выполнения поставленных в должностных инструкциях задач.

6.3.3.5. Квалификация персонала, оказывающего социальные услуги и осуществляющего контроль предоставления услуг, поддерживается учебной на курсах переподготовки, повышения квалификации (не реже 1 раза в 5 лет) или иными действенными способами, а именно, проведением технической учебы с персоналом.

6.3.3.6. Общее руководство и контроль аттестации персонала в организации возлагается на начальника отдела кадрового обеспечения. Руководители структурных подразделений являются ответственными за своевременную подготовку и повышение квалификации кадров, обеспечивающих результативность и качественное предоставление услуг.

Аттестация проводится в установленном порядке не реже чем один раз в три года согласно Положению.

6.3.3.7. В организации ежегодно разрабатывается, документально оформляется и утверждается план повышения уровня профессиональной компетенции (обучению, повышению квалификации, аттестации, стажировке и так далее) персонала, выполняющего работы, непосредственно влияющие на качество услуг в соответствии с требованиями, предъявляемыми к их подготовке и переподготовке согласно профессиональному стандарту.

6.3.3.8. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники организации должны обладать высокими моральными и морально-этическими качествами, чувством ответственности и руководствоваться в работе принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности.

6.3.3.9. При оказании услуг персонал организации должен проявлять к получателям социальных услуг максимальные чуткость, вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение и учитывать их физическое и психическое состояние.

6.3.3.10. Сведения личного характера о получателе социальных услуг, ставшие известными сотрудникам организации при оказании социальных услуг, составляют профессиональную тайну. Сотрудники, виновные в разглашении профессиональной тайны, несут ответственность в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

6.3.3.11. Контроль документооборота заключается в том, чтобы принятая стандартная процедура документирования трудовых отношений обеспечивала:

– внесение в документы всей необходимой информации;

- соблюдение в документах всей необходимой информации;
- соблюдение в процессе создания документов действующего законодательства РФ;
- защиту созданных документов от несанкционированного доступа.

6.3.3.12. Специалист по кадрам контролирует соблюдение работниками дисциплины труда и внутреннего трудового распорядка, которые регламентируются трудовым законодательством и Коллективным договором организации. Информация используется при рассмотрении вопросов поощрений и материального и нематериального стимулирования.

6.3.3.13. Контролю своевременного предоставления и начисления оплаты ежегодных отпусков способствует фиксированный график отпусков, утвержденный директором.

Дисциплина труда

6.3.3.14. Дисциплина труда – обязательное для всех работников подчинение правилам поведения, определенным в соответствии с Трудовым кодексом РФ (гл. 29,30), иными федеральными законами, коллективным договором соглашениями локальными нормативными актами, трудовым договором.

- Выполнение обязанностей, предусмотренных трудовым договором, должностных инструкций;
- Соблюдение техники безопасности, норм санитарии и гигиены труда;
- Соблюдение порядка хранения документов;
- Знание нормативных актов, относящихся к трудовой деятельности;
- Соблюдение конфиденциальности в работе;
- Соблюдение трудовой дисциплины;
- Соблюдение внутреннего трудового распорядка.

6.3.4. Требования к специальному и табельному техническому оснащению поставщика социальных услуг

6.3.4.1. Каждая организация должна быть оснащена специальным и табельным техническим оснащением для предоставления социального обслуживания на дому надлежащего качества.

6.3.4.2. В состав специального и табельного технического оснащения входит аппаратура, приборы, оборудование, приспособления, инструменты и другие технические устройства и средства, используемые при выполнении действий по предоставлению социального обслуживания на дому.

6.3.4.3. Оснащение организации содержится в технически исправном состоянии и систематически проверяется.

6.3.4.4. Неисправное оснащение, дающее при работе сомнительные результаты, снимается с эксплуатации, заменяется или ремонтируется (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных подтверждается их проверкой соответствующими организациями, с которыми заключается договор.

6.3.4.5. Обеспечение материально-техническими ресурсами (канцелярскими товарами, мебелью, оргтехникой, транспортом, связью и иными ресурсами) проводится по ежегодному плану работы, в котором отражаются перспективы закупки, проверки и ремонта оснащения.

6.3.4.5. Руководитель организации назначает лиц, ответственных за эксплуатацию оснащения, правильность и эффективность его использования.

6.3.4.6. В организации каждый аппарат, оборудование и прибор имеет наглядную инструкцию по технике безопасности, и инвентарный номер расположенный непосредственно на видимом месте.

6.3.5. Требования к предоставлению информации о поставщике социальных услуг, порядке и правилах предоставления социального обслуживания на дому

Вопросы информации являются основной составной частью СК, так как без правильно организованной информационной работы невозможно обеспечить качество предоставляемых услуг

6.3.5.1. Организация обязана предоставлять бесплатно в доступной форме получателям социальных услуг или их законным представителям информацию об их правах и обязанностях, о видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости для получателя социальных услуг либо о возможности получить их бесплатно.

6.3.5.2. Организация обязана довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для граждан.

6.3.5.3. Информирование осуществляется непосредственно в помещениях поставщиков социальных услуг с использованием электронной или телефонной связи, информационно-телекоммуникационной сети Интернет, иными общедоступными способами.

6.3.5.4. На входе в помещения (здания) поставщика социальных услуг должна быть вывеска с указанием наименования поставщика социальных услуг.

6.3.5.5. В помещении поставщика социальных услуг должно быть не менее одного информационного стенда в местах, доступных для всех посетителей, который содержит полную информацию о социальных услугах, оказываемых поставщиком социальных услуг, в том числе информацию о руководителе, его заместителях, начальниках отделов и специалистов по социальной работе (фамилия, имя, отчество, номер кабинета); указатели основных кабинетов; сведения о территориальной комиссии (наименование, адрес, телефон, электронный адрес); информацию о порядке предоставления социальных услуг на дому гражданам пожилого возраста и инвалидам поставщиками социальных услуг в Самарской области, перечне социальных услуг, противопоказаниях для социального обслуживания на дому, перечне документов, необходимых для социального обслуживания на дому, условиях оплаты предоставления социального обслуживания на дому, тарифах социальных услуг на дому.

6.3.5.6. Представители поставщика социальных услуг обязаны предоставить получателям социальных услуг информацию о процедуре получения и характеристике социальных услуг, сроках их оказания, возможностях оценки качества обслуживания со стороны получателя социальных услуг.

6.3.5.7. Информация излагается простым и понятным языком без использования специальных терминов и понятий.

6.3.5.8. Информация о социальном обслуживании на дому предоставляется гражданам (в течение рабочего дня устное консультирование - не более 10 минут для 1 человека; по телефону устное консультирование - не более 5 минут, не требующее точной передачи большого количества информации, письменное консультирование – в ответ на письменные запросы) в соответствии с действующим законодательством.

6.3.5.9. Поставщик социальных услуг ежегодно подготавливает и распространяет не менее одного информационного материала о предоставлении социального обслуживания на дому (буклеты, листовки, информационные письма и т.д.).

6.3.5.10. Информация о социальном обслуживании на дому распространяется в иных организациях социального обслуживания, расположенных на территории обслуживания поставщика социальных услуг.

6.3.5.11. Получатели социальных услуг информируются о поставщике социальных услуг, предоставляющем социальное обслуживание на дому.

6.3.5.12. Поставщики социальных услуг обеспечивают открытость доступность информации:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления поставщика социальных услуг;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет средств областного бюджета и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием, с их согласия, уровня образования, квалификации и опыта работы);
- о материально-техническом обеспечении предоставления социального обслуживания на дому (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения, обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети Интернет);
- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет средств областного бюджета, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

об объеме предоставляемого социального обслуживания на дому за счет средств областного бюджета и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

о финансово-хозяйственной деятельности;

о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;

о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг, и (или) размещение, опубликование которой является обязательным в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.3.5.13. Анализ актуальности информации, размещенной на стендах, должен проводиться не менее одного раза в месяц ответственными лицами (начальники отделов, методист, специалисты социальной работе) и в случае необходимости её содержание должно обновляться.

6.3.6. Требования к внутренней (собственной) и внешней системе контроля за деятельностью отделений, отвечающих непосредственно за предоставление социальных услуг.

6.3.6.1. ЦСОН имеет документально оформленную собственную систему контроля качества деятельности организации. Руководитель организации несет полную ответственность за собственную (внутреннюю) систему контроля деятельности организации, осуществляющую контроль предоставления услуг.

6.3.6.2. Система контроля при предоставлении услуг охватывает этапы планирования, работы с получателем социальных услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

6.3.6.3. Поставщиком социальных услуг разрабатывается план проведения внутренних проверок качества обслуживания.

6.3.6.4. Порядок в виде алгоритмов действий регулирует проведение контроля качества предоставления социальных услуг на 1-ом и 2-ом этапах контроля. Алгоритмы действий **(Приложение № 4)**.

Ответственными лицами за контроль качества на 1 этапе являются – специалисты по социальной работе, на 2 этапе – начальники отделов социального обслуживания населения и члены Комиссии по контролю качества и оценке эффективности социального обслуживания.

Этапы контроля

1-й этап – контроль ответственных исполнителей, отвечающих за предоставление социального обслуживания на дому – **специалисты по социальной работе**. На данном этапе

реализуются сплошной или выборочный контроль. Контроль проводится по завершенным или незавершенным случаям предоставления социального обслуживания на дому, осуществляется в плановом и внеплановом порядке, проводится лично, или заочно, по документам поставщика социальных услуг. **Оценивается документация не менее 50% получателей социальных услуг.** О результатах проверок информируется непосредственно руководитель поставщика социальных услуг или руководитель обособленного, структурного подразделения (начальник отдела).

КОНТРОЛЬ

Специалиста по социальной работе

(1 этап)

Выявление социальными работниками граждан, нуждающихся в услугах ЦСО	Своевременное и качественное оказание социальными работниками услуг согласно договору	Своевременное внесение социальными работниками в кассу ЦСО денежных средств получателей социальных услуг за оплату услуг	Ведение социальными работниками журналов представителей организации (соц. работника), получателя услуг	Соблюдение социальными работниками дисциплин труда и правил внутреннего трудового распорядка
--	---	--	--	--

Проверке 1-ого этапа подлежат:

Организация работы отдела социального обслуживания на дому:

- Журнал представителя поставщика социальных услуг, журнал получателя социальных услуг, акты сдачи-приемки оказанных социальных услуг;
- Нагрузка на одного социального работника: количество получателей социальных услуг, обслуживаемых одним сотрудником организации; количество услуг и временные затраты, требуемые на выполнение этих услуг;
- Наличие жалоб на качество оказания социальных услуг.

Работа с кадрами:

- Наличие спецодежды для работников.

Подомовой обход:

- Выполнение графика посещений социальными работниками;
- Информированность получателя социальных услуг о размере платы за социальное обслуживание; об услугах, оказываемых АНО «ЦСОН Юго-Западного округа»;
- Наличие договора о предоставлении социальных услуг, платных социальных услуг и приложений к нему;
- Наличие, документа подтверждающего оплату социальных услуг;
- Наличие и ведение журнала получателя социальных услуг;
- Удовлетворенность получателя социальных услуг качеством предоставления социальных услуг.

2-й этап – контроль руководителя поставщика социальных услуг. Контроль на данном этапе осуществляется начальниками отделов социального обслуживания населения и Комиссией по контролю качества и оценке эффективности социального обслуживания, состав которой формируется из числа специалистов поставщика социальных услуг, и утверждается приказом руководителя. На втором этапе реализуется выборочный контроль качества обслуживания,

оценивается документация не менее 5% получателей социальных услуг. О результатах проверок информируется руководитель поставщика социальных услуг.

Проверке 2 этапа подлежит:

- Соблюдение требований нормативно-правовых актов и законодательных актов в сфере социального обслуживания населения.
- Наличие и доступность информации о поставщике соц. услуг (анализ актуальной информации на информационном стенде).
- Организация работы в отделении (план работы отдела; отчеты).
- Ведение документации по номенклатуре дел.
- Ведение личных дел получателей социальных услуг.
- Ведение учетно-отчетной документации (социальных работников, специалистов по социальной работе, начальников отдела).
- Своевременное и качественное оказание социальными работниками услуг согласно договору,
- Ведение журналов представителя поставщика/получателя социальных услуг,
- Соблюдение работниками дисциплины труда и правил внутреннего трудового распорядка.
- Соблюдение норм охраны труда,
- Подомовой обход получателей:
 - выполнение графика посещений социальными работниками;
 - информированность получателя социальных услуг о размере платы за социальное обслуживание; об услугах, оказываемых АНО «ЦСОН Юго-Западного округа»;
 - наличие договора о предоставлении социальных услуг, платных социальных услуг и приложений к нему;
 - наличие документов, подтверждающих оплату социальных услуг;
 - наличие и ведение журнала получателей социальных услуг;
 - удовлетворенность получателя социальных услуг качеством предоставления социальных услуг.
- Иное.

6.3.6.5. Результаты проверок на первом и втором этапах контроля качества обслуживания отражаются в **журнале внутреннего контроля качества** предоставления социального обслуживания с указанием замечаний, выявленных отклонений от требований Порядка предоставления социальных услуг населению на дому, причин данных отклонений и сроков их устранения.

6.3.6.6. Ответственные исполнители ежемесячно отчитываются перед руководителем поставщика социальных услуг о результатах внутреннего контроля качества обслуживания по показателям, установленным Порядком, о мерах, принятых для ликвидации выявленных нарушений.

6.3.6.7. Степень удовлетворенности получателей социальных услуг качеством обслуживания анализируется по результатам изучения мнения получателей социальных услуг данного поставщика социальных услуг. **Опрос получателей социальных услуг** на предмет удовлетворенности социальным обслуживанием проводится в письменной форме (**анкетировается не менее 30% получателей социальных услуг в год**) (Приложение №5)

6.3.6.8. Сравнение оценок качества обслуживания получателей социальных услуг и поставщика

социальных услуг проводится постоянно с целью корректирующих действий и определения соответствия деятельности поставщика социальных услуг потребностям и запросам получателей социальных услуг.

6.3.6.9. При контроле качества обслуживания ответственными лицами поставщика социальных услуг в обязательном порядке анализируются жалобы получателей социальных услуг, и осуществляется работа по устранению причин, вызывающих обоснованные жалобы.

6.3.6.10. В организации действует **Комиссия по контролю качества и оценки эффективности предоставления услуг** (далее – Комиссия). Положение и состав Комиссии утверждается руководителем организации (**Приложение № 6**).

6.3.6.11 По результатам контроля качества обслуживания Комиссией по контролю качества и оценке эффективности социального обслуживания составляется **Протокол о выявленных нарушениях качества обслуживания**, где отражается доля выполнения требований к качеству обслуживания, установленных пунктами 4.1 - 4.13 Порядка предоставления социальных услуг населению на дому поставщиками социальных услуг в Самарской области.

6.3.6.12. Протокол, составленный Комиссией по контролю качества и оценке эффективности социального обслуживания, заслушивается на заседании. Комиссия по контролю качества и оценке эффективности социального обслуживания определяет **План мероприятий по устранению выявленных нарушений** и осуществляет контроль за их исполнением.

6.3.6.13. Внешняя система контроля деятельности организации, осуществляющая контроль предоставления услуг, включает региональный государственный контроль в сфере социального обслуживания, осуществляемый органом государственной власти Самарской области в порядке, установленном правительством Самарской области.

6.3.6.14. Общественный контроль в сфере социального обслуживания, осуществляемый гражданами, общественными и иными организациями в соответствии с законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей.

6.3.6.15. Заместитель директора, главный бухгалтер, начальники отделов, специалисты по социальной работе, согласно должностным инструкциям, обязаны контролировать работу своих подчиненных. Директором осуществляется общий контроль.

6.3.6.16. С целью организации эффективного управления и оперативного решения вопросов жизнедеятельности Центра, исходя из его структуры, определены лица, отвечающие за противопожарную безопасность, охрану труда, соблюдение санитарно-эпидемиологического режима.

Контроль учетной политики осуществляет главный бухгалтер по следующим направлениям:

КОНТРОЛЬ

Главного бухгалтера

--	--	--	--	--	--

Исполнение бюджетной и внебюджетной сметы	Бухгалтерский учет и отчетность	Кассовая дисциплина	Исполнение договоров	Соблюдение и изменение учета	Сохранность оборудования и МТЦ
---	---------------------------------	---------------------	----------------------	------------------------------	--------------------------------

Ежеквартальный контроль позволяет эффективно и результативно выполнять условия сметы и существенно укреплять материально-техническую базу организации, своевременно и приоритетно распределять бюджетные и внебюджетные средства.

Результаты контроля доводятся до сотрудников на итоговых собраниях коллектива в конце каждого года, обеспечивая тем самым гласность.

6.3.6.15. **Специалист по охране труда**, согласно должностной инструкции, осуществляет организацию и координацию работы по охране труда и технике безопасности, контроль за соблюдением законодательных и иных нормативных актов по охране труда работниками Центра.

КОНТРОЛЬ

специалиста по охране труда

Исполнение законодательства РФ (Трудового кодекса и иных законодательных актов).	Соблюдение условий охраны труда, аттестация	Противопожарная безопасность	Профилактические мероприятия (медосмотры, диспансеризация, прививки и др.)
--	---	------------------------------	--

Постоянный контроль осуществляется за:

- Обновлением инструкций по охране труда по истечении срока действия или введением новых нормативных актов;
- Своевременным проведением инструктажа лиц, работа которых связана с опасностью поражения электротоком;
- Своевременным прохождением работниками обучения по ТБ, ППБ;
- Своевременным проведением вакцинации сотрудников от гриппа и других инфекционных заболеваний, диспансеризации, обязательных профилактических медосмотров.

VII. Оценка качества предоставления услуг

7.1. Уполномоченные по качеству не реже 1 раза в год, отчитываются перед руководителем организации о результатах внутреннего контроля качества предоставления социальных услуг по показателям и о мерах, принятых для ликвидации выявленных нарушений.

7.2. Сравнение оценок получателей социальных услуг и исполнителей услуг проводится постоянно для оценки совместимости двух мер их качества, проведение (при необходимости) корректирующих действий и определения соответствия деятельности представителей услуг потребностям и запросам получателей социальных услуг.

7.3. Предоставление социального обслуживания на дому оценивается исходя из двух уровней требований к качеству обслуживания в соответствии с Порядком предоставления социальных услуг населению на дому поставщиками социальных услуг в Самарской области.

Оценку соответствия предоставления услуг требованиям качества проводят по результатам мероприятий по контролю качества организации 1 и 2 этапов или результатам внешнего контроля качества (в том числе по данным опроса получателей социальных услуг) по законченным случаям или в период предоставления услуг:

Уровни требований к качеству предоставленного получателям социальных услуг социального обслуживания на дому

Уровень соответствия требованиям к качеству социального обслуживания на дому	Критерии соответствия предоставленного социального обслуживания на дому требованиям к качеству обслуживания на дому
2 уровень	<p>Реализация не менее 70% требований, установленных разделом 4 настоящего Порядка;</p> <p>доля получателей социальных услуг, удовлетворенных результатом предоставления социальных услуг (из числа опрошенных), - не менее 90%;</p> <p>среднее количество обоснованных жалоб на одного получателя социальных услуг - не более 0,5% обоснованных жалоб от общего количества получателей социальных услуг в год;</p>
1 уровень	<p>доля требований, выполненных поставщиком социальных услуг, в общем количестве требований, установленных разделом 4 настоящего Порядка, к деятельности поставщика социальных услуг - менее 70%;</p> <p>доля получателей социальных услуг, удовлетворенных результатом предоставления социальных услуг (из числа опрошенных), - менее 90%;</p> <p>среднее количество обоснованных жалоб на одного получателя социальных услуг - более 0,5% обоснованных жалоб от общего количества получателей социальных услуг в год</p>

7.4. Уровни соответствия требованиям качества предоставления услуг определяются с использованием следующих критериев:

- доля требований, выполненных поставщиком социальных услуг, в общем количестве требований, установленных пунктами 4.1.- 4.13. Порядка к деятельности поставщика социальных услуг.
- оценка удовлетворенности получателей социальных услуг по результатам внутреннего контроля качества обслуживания, проводившегося на 2 и 3 этапах.
- наличие обоснованных жалоб получателей социальных услуг на предоставление услуг.

7.5. В организации принято решение: оценка уровней соответствия требованиям качества предоставления услуг должна соответствовать требованиям качества не ниже 2 уровня.

7.6. В организации осуществляется постоянное улучшение качества всех процессов, приводящих к улучшению качества предоставления услуг. На заседаниях комиссии по качеству один раз в квартал

анализируется результативность СК. По итогам года анализируется Политика и Цели в области качества организации в целом и всех его подразделений в отдельности с последующей их корректировкой.

7.7. План совершенствования работы организации по оказанию социальных услуг

В соответствии с Порядком предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Самарской области результаты проверок системы качества организации являются основанием для разработки и реализации мероприятий по ее совершенствованию, по разработке новых методов и средств управления качеством предоставляемых услуг, улучшению состава и содержания нормативной документации на систему качества.

7.7. 1. Совершенствование документационной организационной системы управления качеством (поддержание в рабочем состоянии руководства по качеству, разработка регламентов и стандартов организации по основным направлениям деятельности – социальное обслуживание на дому).

7.7.2. Создание системы мотивации качества у персонала:

- внутренняя мотивация (понятие смысла, убежденности в важности выполняемой сотрудниками работы);
- внешняя мотивация (заработать денежные средства; получить признание, одобрение, похвалу; продвижение по служебной лестнице и личностный рост).

7.7.3. Обучение персонала:

- обучение основам межличностной коммуникации;
- проведение занятий по повышению профессиональной и методической подготовке;
- тренинговые занятия;
- организация обмена опытом между отделениями;
- проведение занятий по совершенствованию социальной и эмоциональной компетенции;
- проведение занятий по бесконфликтной коммуникации;
- обучение техникам снятия стресса.

7.7.4. Организация взаимодействия с потребителями услуг:

- информационные стенды;
- средства массовой информации;
- сайт организации;
- книга отзывов и предложений;
- информационная корзина;
- организация наблюдения за ответной реакцией получателя (самоконтроль);
- встречи руководства ЦСОН с получателями социальных услуг;
- анкетирование получателей социальных услуг;
- проведение независимой оценки качества..

7.7.5. Взаимодействие с учреждениями и организациями:

- круглые столы;
- организация совместных комиссий для решения вопросов по социальной защите и социальному обслуживанию на дому;
- организация и проведение совместных мероприятий, направленных на повышение качества жизни граждан.

7.7.6. Обмен опытом работы сотрудников ЦСОН как внутри организации, так и между сотрудниками иных организаций социального обслуживания;

7.7.7. Улучшение качества оказываемых социальных услуг путем вовлечения всего персонала в деятельность всестороннего и систематического процесса самооценки по предоставлению социальных услуг на дому.

7.7.8. Изучение запросов по качеству обслуживания.

7.7.9. Планирование деятельности организации по обеспечению качества социальных услуг.

7.7.10. Определение потенциальных проблем и возможностей улучшения социальных услуг.

7.7.11. Внедрение инновационных форм социального обслуживания.

7.7.12. Обеспечение надлежащего распределения ресурсов ЦСОН в стремлении обеспечения качества оказания социальных услуг наиболее эффективным и экономичным способом (анализ использования средств).

7.7.13. Предоставление социального обслуживания на дому в соответствии с разработанной территориальной комиссией при министерстве социально-демографической и семейной политики Самарской области по признанию граждан пожилого возраста и инвалидов, проживающих на территории Самарской области, нуждающимися в социальном обслуживании и разработке индивидуальной программы предоставления социальных услуг индивидуальной программой предоставления социальных услуг.

**План мероприятий, обеспечивающих поддержку
и реализацию СК сотрудниками ЦСОН**

№	Мероприятие	Форма совещания	Задачи и цели	Периодичность
1.	Плановое совещание	Совещание руководства и начальников отделов	1. Решение оперативных и организационных вопросов. 2. Анализ результатов работы ЦСОН. 3. Обсуждение нововведений.	1 раз в месяц
2.	Рабочее совещание	Совещание начальников отделов со специалистами по социальной работе	1. Решение оперативных и организационных вопросов. 2. Обеспечение постоянного удовлетворения получателей социальных услуг (ПСУ) предоставляемыми социальными услугами. 3. Повышение качества социальных услуг и эффективности (результативности) их предоставления. 4. Принятие профилактических мер по предупреждению или урегулированию претензий и жалоб ПСУ. 5. Ознакомление и изучение нормативных правовых актов законодательства. 6. Анализ результатов работы отделов.	Не реже 1 раза в месяц
		Автономные совещания коллективов отделов социального обслуживания населения – специалисты по социальной работе, социальные работники		Не реже 1 раза в месяц
3.	Методический час	Заседание коллективов ОСОН	Техническая учеба. Лекционные занятия по профессиональной деятельности	Не реже 1 раза в квартал
4.	Оперативные совещания	Внеплановые совещания сотрудников всех уровней	Оперативное решение вопросов	По мере необходимости

Схема организационной структуры системы качества



ПСУ - получатели социальных услуг
 ОСО - отдел социального обслуживания населения
 СК – система качества

Проверяющий

Объект проверки

Отдел

Специалист по социальной работе

Начальник отдела

дата

Сводная таблица контроля качества

Основные факторы	наличие и состояние документов	условия размещения организации	укомплектованность организации специалистами и их квалификация	специальное и табельное техническое оснащение	состояние информации об организации	наличие собственной системы контроля	требования к системе качества обслуживания поставщика, предоставляющим соц. обслуживание более 3-х лет	обеспечение прав получателей соц. услуг	рассмотрение претензий и жалоб по предоставлению соц. обслуживания	документальное сопровождение	% реализации требований к качеству обслуживания/уровень соответствия требованиям качества
требования											
Алгоритм	Обращение получателя социальных услуг					Заключение договора с получателем социальных услуг					
требования											
Социальные услуги	Непосредственное предоставление социальных услуг										
требования											

Рекомендации:

Должность, Ф.И.О. и подпись проверяющего _____

Организация и проведение внутренних проверок деятельности отделов, проведение анализа обоснованных жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией

**Алгоритм действий
специалиста по социальной работе
(1-й этап контроля)**

1. Составить график проверок качества предоставления социального обслуживания на текущий год, охватив при этом всех социальных работников.

Периодичность проверок зависит от результатов предыдущего анализа их качества.

2. Выбрать вид контроля:

- сплошной;
- выборочный.

Контроль осуществляется в плановом, внеплановом порядке.

Проводится лично, или заочно по документам (не менее 50% документации получателей социальных услуг).

3. Проверке подлежит:

- своевременное и качественное оказание социальными работниками услуг согласно договору;
- своевременное внесение социальными работниками в кассу ЦСОН денежных средств получателей социальных услуг за оплату услуг;
- ведение учетно-отчетной документации (журнала поставщика/получателя услуг);
- соблюдение социальными работниками дисциплины труда и правил внутреннего трудового распорядка.

Провести оценку удовлетворённости получателей социальных услуг социальным обслуживанием на дому (с выходом на дом или по телефону).

Провести анкетирование.

4. Результат проверки оформить в журнале внутреннего контроля качества предоставления социального обслуживания на дому.

4.1. Составить акт по итогам проверки с указанием:

- объекта проверки;
- проведенных контрольных процедур;
- выявленных нарушений;
- предложений, мер по их устранению, сроков устранения;
- ответственных за устранение замечаний;
- степени удовлетворенности социальным обслуживанием на дому;
- анализом жалоб получателя социальных услуг.

Ознакомить социальных работников с результатами проверки под роспись.

5. Ежемесячно информировать начальников отделов о результатах внутреннего контроля.

5.1. Собеседование

На собеседование необходимо представить:

- График проверок качества предоставления социального обслуживания;
- Журнал внутреннего контроля качества предоставления социального обслуживания на дому;
- Акт проверки.

Алгоритм действий начальника отдела (2-ой этап контроля)

- 1. Составить график проверок качества предоставления социального обслуживания на текущий год, охватив при этом всех специалистов по социальной работе и социальных работников. Периодичность проверок зависит от результатов предыдущего анализа их качества.**
- 2. Выбрать вид контроля:**
 - сплошной;
 - выборочный.

Контроль осуществляется в плановом, внеплановом порядке.

Проводится лично, или заочно по документам (не менее 5% документации получателей социальных услуг).

- 3. Проверке подлежит:**
 - соблюдение требований нормативно-правовых актов и законодательных актов в сфере социального обслуживания населения;
 - наличие и доступность информации о поставщике социальных услуг (анализ актуальности информации на информационном стенде);
 - организацию работы в отделе;
 - ведение документации по номенклатуре дел;
 - ведение личных дел получателей социальных услуг;
 - ведение учетно-отчетной документации
 - своевременное и качественное оказание социальными работниками услуг согласно договору;
 - ведение журналов представителя поставщика/получателя услуг;
 - соблюдение работниками дисциплины труда и правил внутреннего трудового распорядка.
 - иное

Провести оценку удовлетворённости получателей социальных услуг социальным обслуживанием на дому (с выходом на дом или по телефону).

Провести анкетирование.

Провести анализ обоснованных жалоб.

- 4. Результат проверки оформить в журнале внутреннего контроля качества предоставления социального обслуживания на дому.**

4.1. Составить акт по итогам проверки с указанием:

- объекта проверки;
- проведенных контрольных процедур;
- выявленных нарушений;
- предложений, мер по их устранению, сроков устранения;
- ответственных за исправление замечаний;
- степени удовлетворенности социальным обслуживанием на дому;
- анализом жалоб получателей социальных услуг.

Ознакомить специалистов по социальной работе с результатами проверки под роспись.

Алгоритм действий

Комиссии по контролю качества и оценке эффективности социального обслуживания (2-ой этап контроля)

- 1. Составить план внутренних проверок качества обслуживания на текущий год, охватив при этом всех специалистов по социальной работе и социальных работников.**

Периодичность проверок зависит от результатов предыдущего анализа их качества.

- 2. Сформировать состав комиссии.** Состав комиссии утверждается приказом директора на срок проведения проверки.

- 2.1. Секретарь комиссии готовит проект приказа, доводит его до сведения ответственных работников**

- 3. Выбрать вид контроля:**

- сплошной;
- выборочный.

Контроль осуществляется в плановом, внеплановом порядке.

Проводится лично, или заочно по документам (не менее 5% документации получателей социальных услуг).

- 4. Осуществить проверку по следующим направлениям:**

- наличие документов, согласно утвержденной номенклатуре дел;
- проверка формирования личных дел получателей социальных услуг, соблюдение требований нормативно-правовых актов и законодательных актов в сфере социального обслуживания населения;
- условия размещения организации;
- укомплектованность специалистами и их квалификации;
- состояние информации об организации;

- своевременное и качественное оказание социальными работниками услуг согласно договору;
- подомовой обход с целью опроса получателей социальных услуг на предмет удовлетворенности социальными обслуживанием на дом;
- анализ обоснованных жалоб;
- организация работы в отделе;
- соблюдение норм охраны труда;
- иное.

5. Результат проверки оформить в журнале внутреннего контроля качества предоставления социального обслуживания на дому.

5.1. Провести заседание комиссии. Секретарю оформить протокол заседания комиссии. Отразить в протоколе план мероприятий по устранению нарушений. Подготовить методические рекомендации.

5.2. Составить сводную таблицу контроля качества согласно Приложению №3 (руководства по качеству)

АНКЕТА

**Получателя социальных услуг по качеству предоставления социальных услуг
на дому в АНО «ЦСОН Юго-Западного округа»**

Уважаемые получатели социальных услуг социального обслуживания на дому. Просим Вас высказать свое мнение о качестве предоставления социальной услуги. Внимательно прочитайте вопросы и ответьте на них.

Данное анкетирование проводится с целью повышения качества оказываемых Вам социальных услуг.

1. Ф.И.О. социального работника, обслуживающего Вас _____

2. Ваш возраст (лет)

18 - 59	60 - 74	75- 79	80- 89	свыше 90
1	2	3	4	5

3. Сколько раз в неделю Вас посещает социальный работник _____

4. Контроль удовлетворенности получателей социальных услуг качеством предоставления социальных услуг

№	Вопросы	Уровень удовлетворенности получателя социальных услуг	Баллы
1	Достаточно ли в полной мере информированы Вы о предоставлении социальных услуг (права получателя социальных услуг, нормы, правила, тарифы, объемы, Стандарты социальных услуг)?	*Достаточно информирован * Не вполне информирован *Не информирован	5 4 3
2	Удовлетворяет ли Вашим потребностям перечень предоставляемых социальных услуг нашим Учреждением?	*Удовлетворяет *В целом удовлетворяет *Не удовлетворяет	5 4 3
3	Обеспечивает ли Вас представитель Учреждения своевременно и в полном объеме набором социальных услуг согласно Договору?	*Обеспечивает в полном объеме и своевременно *Обеспечивает не всегда своевременно *Обеспечивает не в полном объеме	5 4 3
4	Сталкивались ли Вы с коррупционными проявлениями (необходимостью «отблагодарить» деньгами или подарками и др.) при получении социальных услуг от Поставщика социальных услуг	*Да *Нет	0 5
5	Информирует ли Вас представитель Поставщика о возможности предоставления дополнительных платных услуг?	*Да *Нет	5 0
6	Возникали ли у Вас конфликтные ситуации с представителем поставщика?	*Да *Нет	0 5

7	Ваша оценка удовлетворенности результатом качества предоставления социальных услуг?	*Удовлетворен *Не удовлетворен	5 0
8	Ваши предложения по улучшению предоставления социальных услуг?		

5. Социальный работник оказывает Вам дополнительные услуги (нужное подчеркнуть)

Да Нет (ссылается на нехватку времени) Нет (справляюсь сам(а))

6. Общая удовлетворенность получателя социальных услуг работой и поведением социального работника:

Критерии оценки качества услуг	Удовлетворен	Не удовлетворён
Доступностью информации		
Информацией о предоставляемых услугах	5	0
Культурой и качеством обслуживания		
Внешним видом социального работника	5	0
Вежливостью, тактичностью и доброжелательностью социального работника	5	0
Качеством предоставления социальных услуг социальным работником	5	0
Своевременностью и результативностью предоставления услуг социальным работником	5	0
Компетентностью и уровнем профессионализм социального работника	5	0
Стремлением социального работников помочь Вам в сложных жизненных ситуациях	5	0

При желании вы можете оставить информацию о своих имени, отчестве, контактном телефоне.

Имя, отчество: _____

Телефон респондента _____

Интервьюер: _____

" _____ " _____ 20__ г.

Спасибо за участие в опросе!

ПОЛОЖЕНИЕ

о Комиссии по контролю качества и оценке эффективности социального обслуживания

1. Общие положения

- 1.1. Положение определяет порядок работы комиссии по контролю качества и оценке эффективности социального обслуживания (далее - Комиссия).
- 1.2. Комиссия создается при Автономной некоммерческой организации «Центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа» (АНО «ЦСОН Юго-Западного округа»). Ее состав формируется из числа ответственных работников организации на срок проведения проверки и утверждается приказом директора организации.
- 1.3. В своей деятельности Комиссия руководствуется законодательством Российской Федерации и Самарской области в сфере социального обслуживания населения.
- 1.4. Комиссия создается для коллегиального обсуждения и принятия решения по вопросам:
 - соблюдения нормативно-правовых актов в сфере социального обслуживания населения;
 - контроля качества и эффективности предоставления социального обслуживания на дому;
 - совершенствования деятельности организации по предоставлению социальных услуг на дому;
 - соблюдения требований к объему, порядку и качеству оказания социальных услуг на дому;
 - достоверности, полноты, объективности и своевременности составления и представления отчетности;
 - рассмотрения конфликтных ситуаций, претензий получателей социальных услуг, возникающих при предоставлении социального обслуживания на дому;
 - принятия мер морального или материального воздействия к виновным лицам.
- 1.5. Контроль качества социальных услуг заключается в проверке полноты, своевременности предоставления заявленных социальных услуг, а также их результативности.

2. Организация деятельности комиссии

- 2.1. Председатель комиссии – директор организации.
- 2.2. Секретарь организует её работу, обеспечивает своевременное рассмотрение материалов, их подготовку, ведение и хранение установленной документации.
- 2.3. Общее руководство работой Комиссии осуществляет председатель Комиссии.
- 2.4. Проверка Комиссией по контролю качества и оценке эффективности социального обслуживания проводится по плану не реже 1 раза в год.
- 2.5. По результатам контроля качества обслуживания Комиссией составляется Протокол о выявленных нарушениях качества обслуживания, где отражается доля выполнения требований к качеству обслуживания, установленных пунктами 4.1 - 4.13 Порядка предоставления социальных услуг населению на дому поставщиками социальных

услуг в Самарской области, утвержденного Постановлением Правительства Самарской области от 30.12.2014 г. № 863 «Об утверждении Порядков предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Самарской и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Самарской области».

- 2.6. Протокол, составленный Комиссией, заслушивается на заседании. Комиссия определяет План мероприятий по устранению выявленных нарушений и осуществляет контроль за их исполнением.

3. Функции комиссии

- 3.1. Осуществление постоянного контроля за деятельностью отделов по социальным вопросам и сотрудников по оказанию социальных услуг на дому на их соответствие законодательству Российской Федерации и Самарской области в сфере социального обслуживания населения.
- 3.2. Осуществление плановых и внеплановых проверок качества и оценок эффективности социального обслуживания.
- 3.3. Принятие решений по устранению выявленных нарушений.

