

**Бюджетное учреждение социального обслуживания Вологодской области
«Комплексный центр социального обслуживания
населения Усть-Кубинского района»
РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ**

Данное руководство разработано согласно Устава и Положения об учреждении, закона РФ №442 от 23.12.2013 г. «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации». Руководство по качеству определяет основы формирования и раскрытия политики в области качества.

1. Общие положения.

- 1.1. Руководство по качеству является неотъемлемой частью общей системы управления деятельностью учреждения по предоставлению социальных услуг.
- 1.2. Руководство по качеству предназначено для создания необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей граждан (далее – получатели услуг), повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации учреждения как надежного поставщика услуг.
- 1.3. Цель системы качества: создание необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей получателей социальных услуг, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечение репутации учреждения как надежного и порядочного исполнителя услуг.
- 1.4. Основные задачи системы качества:
- осуществление эффективного контроля за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество предоставляемых услуг несовершеннолетним, их родителям или иным законным представителям;
 - предотвращение или устранение любых несоответствий услуг предъявляемым к ним требованиям;
 - обеспечение стабильного качества услуг.
- 1.5. Функции структурных подразделений в области качества. Для обеспечения качества все структурные подразделения выполняют следующие функции:
- обеспечивают доступность информации о качестве услуг;
 - обеспечивают мониторинг и анализ качества предоставляемых услуг;
 - дают предложения по улучшению оказания социальных услуг;

- обеспечивают документирование информации по мониторингу и предложениям по улучшению качества услуг;

1.6. Организационная структура системы качества.

Должность	Ответственность
Директор, заместитель директора	Отвечает за формирование и контроль реализации политики качества оказания социальных услуг. Координирует работу по реализации политики качества оказания социальных услуг. Организует внутренний контроль качества оказания услуг.



Заведующий структурным подразделением	Отвечает за организацию предоставления социальных услуг, соответствующих требованиям стандартов социального обслуживания населения Вологодской области, ведение документации отделения, качество планирования работы отделения, составление аналитических отчетов, создание в структурном подразделении мотивации оказания услуг высокого качества. Организует внутренний контроль качества оказания услуг.
Специалист структурного подразделения	Отвечает за качество предоставляемых социальных услуг, соблюдение порядка и условий их предоставления в соответствии с действующим законодательством



Получатель социальных услуг	Участствует в оценке своей проблемной ситуации, формулировании заказа на оказание необходимой помощи, формировании плана предоставления социальной услуги, оценке работы специалиста по реализации услуги.
-----------------------------	--

1.5 Политика БУ СО ВО «КЦСОН Усть-Кубинского района» в области контроля качества оказания социальных услуг.

1.5.1. БУ СО ВО «КЦСОН Усть-Кубинского района» осуществляет свою деятельность в сфере социальной защиты населения.

1.5.2. Задачами, проводимыми БУ СО ВО «КЦСОН Усть-Кубинского района» политики в области качества являются:

- обеспечение удовлетворенности получателей социальных услуг предоставляемыми услугами;
- отслеживание и анализ результативности деятельности БУ СО ВО «КЦСОН Усть-Кубинского района» по предоставлению населению социальных услуг;
- оптимизация деятельности БУ СО ВО «КЦСОН Усть-Кубинского района» по повышению качества оказания социальных услуг населению;
- организация превентивных мер с целью предупреждения (урегулирования) претензий и жалоб получателей социальных услуг;
- эффективный контроль за техническими, организационными, информационными и другими факторами, обуславливающими качество предоставляемых услуг;
- предотвращение или устранение любых несоответствий в оказании социальных услуг предъявляемым к ним требованиям;
- обеспечение стабильного уровня качества оказания услуг.

1.5.3. Политика «КЦСОН Усть-Кубинского района» в области контроля качества основывается на следующих принципах:

- приоритетность требований (запросов) получателей социальных услуг по обеспечению качества оказания услуг - обеспечение уверенности получателя социальных услуг в том, что его требования (запросы) будут полностью реализованы в процессе предоставления услуг;
- предупреждение проблем качества оказания услуг - обеспечение уверенности получателя социальных услуг в том, что эти проблемы будут предупреждаться, а не выявляться и разрешаться после их возникновения;
- личная ответственность сотрудников «КЦСОН Усть-Кубинского района» за качество оказываемых услуг: ответственность руководства «КЦСОН Усть-Кубинского района» за разработку, внедрение и контроль эффективности функционирования системы качества, за формирование политики в области контроля качества, организацию деятельности по обеспечению качества, совмещается с ответственностью каждого исполнителя за качество собственной деятельности в области предоставления социальных услуг населению;
- соблюдение положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг;
- обеспеченность учреждения соответствующими организационными, человеческими, материально-техническими и другими ресурсами (базовой и оперативной информацией, технической документацией, данными о результатах предоставления услуг и их контроля, итогах оценки качества и т.д.);
- документальное оформление правил и методов обеспечения качества услуг.

1.5.4. Направления политики БУ СО ВО «КЦСОН Усть-Кубинского района» в области контроля качества оказания социальных услуг:

- изучение требований (запросов) получателей социальных услуг к объему и качеству услуг, а также оценка качества предоставленных услуг;
- ведение документации по вопросам качества предоставляемых услуг;
- ознакомление всех сотрудников БУ СО ВО «КЦСОН Усть-Кубинского района» с

положениями нормативных документов, регламентирующих порядок и условия предоставления услуг, а также требованиями к качеству их предоставления;

- осуществление четкого разграничения обязанностей и ответственности сотрудников БУ СО ВО «КЦСОН Усть-Кубинского района» и получателей социальных услуг в вопросах качества предоставляемых услуг;
- повышение профессиональной компетенции персонала, мотивация и стимулирование персонала с целью повышения качества предоставляемых услуг;
- ресурсное обеспечение БУ СО ВО «КЦСОН Усть-Кубинского района»: укрепление материально-технической базы; создание комфортных и безопасных условий для предоставления услуг, эстетического интерьера с использованием современных дизайнерских решений;
- рекламно - пропагандистская деятельность: информирование населения о предоставляемых БУ СО ВО «КЦСОН Усть-Кубинского района» услугах;
- осуществление контроля над качеством предоставляемых социальных услуг.

1.6. Основными факторами, влияющими на качество предоставляемых услуг, являются:

- наличие и состояние документации, в соответствии с которой функционирует учреждение;
- условия размещения учреждения;
- укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;
- табельное оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);
- состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг их получателям.

2. Документация, в соответствии с которой функционирует учреждение

2.1. В состав документации, в соответствии с которой, функционирует учреждение входят:

2.1.1. Положение об учреждении, Устав учреждения, включающие в себя сведения о предназначении учреждения, порядке его формирования, содержания, реорганизации, сведения об основных задачах его деятельности, формах и видах предоставления услуг, категориях обслуживаемых лиц, порядке и условиях зачисления на обслуживание, о структурных подразделениях и их основных задачах, сведения об объеме и порядке предоставления ими услуг и о других организационных и технических вопросах.

2.1.2. Правила внутреннего трудового распорядка.

2.1.3. Коллективный договор.

2.1.4. Планы и отчеты работы центра (месяц, год) - как меры совершенствования работы учреждения.

2.1.5. Положения о структурных подразделениях учреждения, содержащие сведения о категориях обслуживаемых граждан, стоящих перед ними задачах, порядке и условиях обслуживания граждан, требования к сотрудникам подразделения, их основных обязанностях и т.д.

2.1.6. Положения о мониторинге, контрольно-аналитической деятельности.

- 2.1.7. Руководства, правила, методики технологий, предназначенные для регламентирования процесса предоставления услуг, определения методов (способов) их предоставления и контроля, а также для совершенствования работы учреждения.
- 2.1.8. Документация на оборудование, приборы, аппаратуру, способствующая обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.
- 2.1.9. Нормативные документы федерального, регионального и районного уровней, составляющие нормативную основу практической работы в области предоставления социальных услуг.
- 2.1.9. Должностные инструкции сотрудников учреждения.

3. Условия размещения учреждения.

3.1. Юридический и почтовый адрес: Российская Федерация, 161140, Вологодская область, Усть-Кубинский район, с. Устье, ул. Октябрьская д. 11.

3.2. Места осуществления деятельности:

3.2.1. с.Устье, ул. Октябрьская, д.11, т.: директор 8 (81753)2-19-62, зам. директора 8 (81753)2-17-48; e-mail: tc_r19@gov35.ru

- отделение срочного социального обслуживания т. 8 (81753)2-19-52;
- отделение социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста инвалидов т. 8 (81753)2-10-04;

- отделение по работе с семьей детьми т.: 8 (81753) 2-14-14, 2-11-88

3.3. В администрациях поселений района ведут прием граждан специалисты по социальной работе отделения срочного социального обслуживания БУ СО ВО "КЦСОН Усть-Кубинского района".

3.4. В настоящее время в учреждении имеются кабинеты для специалистов всех отделений и помещения для организации работы с получателями социальных услуг. Все кабинеты обеспечены необходимой мебелью, реабилитационным оборудованием.

3.5. Ответственность за общее состояние помещений, наличие и актуальности технического паспорта, своевременный косметический ремонт, техническое обслуживание, противопожарное состояние, организацию доступной среды в отношении маломобильным гражданам несут: директор, заместитель директора, завхоз; ответственность за создание комфортной среды для получателей социальных услуг, общее оформление помещений несут: заведующие отделениями, методист, специалисты, непосредственно предоставляющие услуги населению.

4. Кадровый состав учреждения и квалификация специалистов.

4.1. Одним из факторов, влияющих на качество предоставления социальных услуг в учреждении, является укомплектованность специалистами и их квалификация. В числе вопросов, подлежащих решению в рамках системы качества, находятся:

4.1.1. Полная укомплектованность учреждения необходимыми специалистами в соответствии со штатным расписанием.

4.1.2. Подбор специалистов с соответствующим образованием, квалификацией, профессиональной подготовкой, обладающих знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей.

4.1.3. Постоянное повышение квалификации учебной на курсах переподготовки и повышения квалификации в соответствии с разработанным планом и иными способами.

4.1.4. Разработка должностных инструкций для каждой категории специалистов, устанавливающих их обязанности и права.

4.1.5. Обязательная аттестация специалистов в установленном порядке.

4.1.6. Наличие у всех сотрудников высоких моральных и морально — этических качеств, чувства ответственности и необходимости руководствоваться в своей работе с получателями социальных услуг принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности, учитывая их физическое и психическое состояние.

4.1.7. Принятие мер к недопущению разглашения сотрудниками сведений личного характера о получателях социальных услуг, т.к. эти сведения составляют служебную тайну.

5. Специальное техническое и табельное оснащение

5.1. В состав специального технического оснащения учреждения входят аппаратура, приборы, оборудование, приспособления, инструменты и другие технические устройства и средства, используемые при предоставлении социальных услуг получателям социальных услуг.

5.2. В состав табельного оснащения входят средства, предназначенные для обеспечения условий выполнения, оказания услуг конкретным специалистом центра.

5.3. В целях обеспечения стабильной качественной работы технических средств, в учреждении проводятся мероприятия, направленные на:

- использование оборудования, приборов и аппаратуры строго по назначению в соответствии с документацией на их функционирование и эксплуатацию,
- мониторинг состояния оборудования;
- своевременный ремонт неисправного оборудования, приборов, аппаратуры или снятие с эксплуатации, если не подлежит ремонту.

5.4. Ответственность за выполнение данного направления несут: завхоз, программист.

6. Состояние информации об учреждении, порядок.

6.1. Состояние информации об учреждении, предоставляемых им социальных услугах, видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги, должно соответствовать требованиям Федерального закона

Российской Федерации от 28.12.2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

6.2.. Учреждение формирует общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию об его деятельности, и обеспечивает бесплатный доступ к данным ресурсам посредством размещения их на информационных стендах в помещениях учреждения, в средствах массовой информации, в сети «Интернет», в том числе на официальном сайте учреждения и группе в ВК.

6.3. На информационных стендах в помещениях учреждения размещается и поддерживается в актуальном состоянии следующая информация и документы:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, о структурных подразделениях, режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления учреждения;
- о формах социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги, об их стоимости для получателя социальных услуг либо о возможности получать их бесплатно;
- о правах и обязанностях учреждения и получателей социальных услуг;
- о руководителе, его заместителях, заведующих отделений, о персональном составе работников;
- правила внутреннего трудового распорядка, коллективного договора.

6.4. Учреждение обеспечивает доступ к обязательным разделам (подразделам) на своем официальном сайте в сети «Интернет», в котором размещает следующую информацию:

- о дате государственной регистрации, об учредителе, о месте нахождения, режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления учреждения;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о руководителе, его заместителе, о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг);
- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации 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 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, опубликовывается по решению учреждения и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- размещение и обновление информации на официальном сайте учреждения в сети «Интернет» (в том числе содержание указанной информации и форма ее предоставления) осуществляется в порядке, устанавливаемом уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

6.5. Учреждение может размещать на официальном сайте в сети «Интернет» следующую информацию:

- комментарии и отзывы получателей социальных услуг и профессиональных экспертов о качестве работы учреждения;
- сведения о наградах и поощрениях;
- новостную ленту о деятельности учреждения, значимых событиях, объявления для получателей социальных услуг;
- ссылки на следующие информационные ресурсы: портал органов государственной власти Вологодской области, Усть-Кубинского района; официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях; официальный сайт единой информационной системы в сфере закупок (портал закупок); портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Вологодской области и органами местного самоуправления.

6.6. Ответственность за выполнение данного раздела несут: программист и заведующие отделениями.

Цели, принципы и направления деятельности учреждения в области качества, определенные настоящим Руководством по качеству, обязательны для выполнения всеми сотрудниками БУ СО ВО «КЦСОН Усть-Кубинского района»