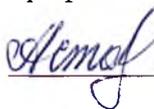


Согласовано:  
Председатель  
профсоюзного комитета

 Г.В. Астапова

«09» января 2018г.



Утверждено приказом  
КУ ВО «Борисоглебский ЗРЦДПОВ  
«Журавлик»  
от «09» января 2018 №49/ОД-1

## **Руководство по организации работы системы контроля качества**

**Казенного учреждения Воронежской области  
«Борисоглебский зональный реабилитационный центр  
для детей и подростков с ограниченными  
возможностями «Журавлик»**

2018 год

## I ОБЩЕЕ ПОЛОЖЕНИЕ

1.1. Настоящее руководство является основным документом системы качества и политики в области качества предоставляемых услуг в КУ ВО «Борисоглебский зональный реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Журавлик», отражает организационную структуру системы качества, задачи и функции служб учреждения в области качества, приводит сведения о комплекте документов всех уровней, составляющих нормативно-методическую базу системы качества, устанавливает порядок внедрения, функционирования и контроля системы качества. Принято и введено в действие приказом от 09.01.2018г. №49/ОД-1.

1.2. Под системой качества учреждения (далее СК) подразумевается совокупность его организационной структуры (с распределением ответственности сотрудников за качество услуг), правил методов обеспечения качества услуг, процессов предоставления услуг, ресурсов учреждения и осуществления административного руководства качеством услуг.

1.3. Система качества учреждения создано для достижения и поддержания уровня качества услуг, соответствующего предъявляемым нормативными документами требований. СК является неотъемлемой частью общей системы управления деятельностью учреждения по предоставлению социальных услуг.

1.4. Руководство по качеству обслуживания (далее по тексту - Руководство) разработано в соответствии с Национальными стандартами Российской Федерации «Социальное обслуживание населения»:

1. ГОСТ Р 52142-2013 «Качество социальных услуг», общие положения;
2. ГОСТ Р 52143-2013 «Основные виды социальных услуг»;
3. ГОСТ Р 52496-2005 «Контроль качества социальных услуг»;
4. ГОСТ Р 52497-2005 «Система качества учреждений социального обслуживания»;
5. ГОСТ Р 52881-2009 «Типы учреждений социального обслуживания семьи и детей»;
6. ГОСТ Р 52882-2007 «Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания»;
7. ГОСТ Р 52883-2009 «Требования к персоналу учреждений социального обслуживания»;
8. ГОСТ Р 52885-2013 «Социальные услуги семье»;
9. ГОСТ Р 528495-2007 «Термины и определения»;
10. ГОСТ Р 52887-2009 «Услуги детям в учреждениях отдыха и оздоровления»;
11. ГОСТ Р 52888-2013 «Социальные услуги детям»;
12. ГОСТ Р 53060-2010 «Документация учреждений социального обслуживания»;
13. ГОСТ Р 52498-2007 «Классификация учреждений социального обслуживания»;
14. ГОСТ Р 52880-2009 «Типы учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»;
15. ГОСТ Р 52884-2009 «Порядок и условия представления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидов»;
16. ГОСТ Р 53059-2016 (ГОСТ 53059-2014 с 01.07.2015) «Социальные услуги инвалидам»;
17. ГОСТ Р 53061-2014 (ГОСТ Р 53061-2014 с 01.07.2015) «Контроль качества социальных услуг детям»;
18. ГОСТ Р 53063-2014 (ГОСТ Р 53063-2014 от 01.07.2015) «Контроль качества социальных услуг семье»

Руководство представляет собой систему качества КУ ВО «Борисоглебский ЗРЦДПОВ «Журавлик», документально оформленную на электронном и бумажном носителях.

Система качества КУ ВО «Борисоглебский ЗРЦДПОВ «Журавлик» предназначена для создания необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов, 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 и порядочного исполнителя услуг.

## II Основные разделы руководства

1. Нормативные документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение.
2. Политика учреждения в области качества.
3. Организационная структура системы качества.
4. Параметры стандартов качества предоставляемых социальных услуг учреждением.
5. Нормативно-методическая база системы качества.
6. Заключительное положение.

## 1. Нормативные документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение

### Федеральные законы Российской Федерации

- "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" от 21 декабря 2014 г. №442-ФЗ;
- "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования" от 27 июля 2017 г. N 256-ФЗ
- «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 29.12.2017
- «О защите прав потребителей» от 9 января 1996г. №2-ФЗ с изменениями и дополнениями от 01.05.2017
- «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» №124-ФЗ от 28.12.2016
- "Об обращении лекарственных средств" (с изменениями и дополнениями) от 28.12.2017 г. N 61-ФЗ
- «О занятости населения в Российской Федерации» №1032-ФЗ, с изменениями на 29.07.2017
- «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании» №185-1-ФЗ с изменениями на 01.01.2017г.
- "Об образовании в Российской Федерации" N 273-ФЗ с изменениями от 29.12.2017
- «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» №52-ФЗ с изменениями от 29.07.2017
- «О государственной социальной помощи» от 17 июля 1999г. №178-ФЗ с изменениями на 28.12.2017
- «Трудовой кодекс РФ» от 30 декабря 2001г. №197-ФЗ, с изменениями и дополнениями от 02.10.2006г. с изменениями на 31.12.2017
- "О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд" (с изменениями и дополнениями) от 31.12.2017 г. N 44-ФЗ.
- «О лицензировании отдельных видов деятельности» от 31.12.2017 N 99-ФЗ
- "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля" (с изменениями и дополнениями) от 27.11.2017 г. N 294-ФЗ
- "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями) от 29.12.2017 г. N 323-ФЗ
- "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака" (с изменениями и дополнениями) от 28.12.2016 N 15-ФЗ
- "О защите прав потребителей" с изменениями 01.05.2017 N 2300-1-ФЗ

### Постановления

#### Правительства Российской Федерации

- «О Федеральном перечне гарантированных государством социальных услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидам государственными и муниципальными учреждениями социального обслуживания» от 17.04.2002г. №1151
- «О порядке и условиях признания лица инвалидом» от 10.08.2016 №95
- «О продолжительности рабочего времени медицинских работников в зависимости от занимаемой им должности и специальности» от 24.12.2014 № 101
- «О продолжительности рабочего времени (норме часов педагогической работы за ставку заработной платы) педагогических работников образовательных учреждений от 20.09.2017 №191
- «О лицензировании медицинской деятельности (за исключением указанной деятельности, осуществляемой медицинскими организациями и другими организациями, входящими в частную систему здравоохранения на территории инновационного центра «Сколково») от 16.04.2012 №291
- «О утверждении положения о государственном контроле качества и безопасности медицинской деятельности» от 16.12.2017 №1152
- «О внесении изменений в правила признания лица инвалидом» от 07.04.2008г. № 247.
- «Положение о лицензировании медицинской деятельности» от 24.09.2010. № 30.
- Положение о лицензировании образовательной деятельности №966 от 12.11.2016

### Постановления

#### министерства труда и социального развития Российской Федерации

- «Рекомендации по созданию и организации деятельности попечительских (общественных) советов учреждений социальной защиты населения» от 29 октября 1998г №44

### Приказы министерства социального обеспечения РСФСР

- Правила пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03) (утверждены Приказом Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 18.06.2003г. №313)

### Приказы Минсоцзащиты России

«Об утверждении примерного положения о реабилитационном центре для детей и подростков с ограниченными возможностями» от 14.12.1994г. №249

«Об утверждении примерного порядка предоставления социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания» № 938н от 24.11.2014

### Приказы Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации

«Об утверждении Типового положения о комитете (комиссии) по охране труда» от 29 мая 2006г. №413

«Об утверждении перечня вредных и (или) опасных производственных факторов и работ, при выполнении которых проводятся предварительные и периодические медицинские осмотры (обследования), и порядка проведения этих осмотров (обследований)» от 16 августа 2004г. №83

«О специальной оценке условий труда» от 28.12.2013г. №426 ФЗ

«Об утверждении формы индивидуальной программы реабилитации инвалида, выдаваемой федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» от 29.11.2004г. № 287

«Об утверждении ПГК общепрофессиональных должностей руководителей, специалистов и служащих» от 29.05.2008г. №247н

«Об утверждении перечней вредных и опасных производственных факторов и работ, при выполнении которых проводятся обязательные предварительные и периодические медицинские осмотры (обследования), и порядка проведения обязательных предварительных и периодических медицинских осмотров работников, занятых на тяжелых работах и на работах с вредными и опасными условиями труда» (с изменениями и дополнениями) от 12.04.2011 года №302н

«О нормах нагрузки медицинских сестер по массажу» от 18.06.1987 №817

«О совершенствовании медико-социальной и психологической реабилитации детей-инвалидов и инвалидов детства» от 25.11.2003 №567

«Об утверждении классификаций и критериев, используемых при осуществлении медико-социальной экспертизы граждан федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» от 23.12.2009 №1013н

«Об утверждении порядка оказания педиатрической помощи» от 16.04.2012 №366н

«Об утверждении порядка оказания медицинской помощи при психиатрических расстройствах и расстройствах поведения» от 17.05.2012 №566н

«Об утверждении подпрограммы оказания медицинской помощи детям по профилю «неврология» от 14.12.2012 №1047н

«Об утверждении статистического инструментария для организации МЗ РФ статистического наблюдения за деятельностью учреждений системы здравоохранения» от 14.01.2013 №13

«О классификации и критериях, используемых при осуществлении медико-социальной экспертизы граждан федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы» № 664н от 29.09.2014

### Министерство образования и науки РФ

«Об утверждении Порядка проведения аттестации педагогических работников, осуществляющих педагогическую деятельность» от 07.04.2014 №276

«Об продолжительности рабочего времени (норме часов педагогической работы за ставку заработной платы) педагогических работников» от 24.10.2009 №2075

«О порядке определения учебной нагрузки педагогических работников, оговариваемой в трудовом договоре» от 22.12.2014 №1601

### Законы Воронежской области

«О стандартизации качества государственных услуг Воронежской области» от 09.10.2007 №104-ОЗ

«О защите прав ребенка на территории Воронежской области» от 26.07.1999г. № 101-11-03

«О ребенке социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг Воронежской области» от 09.12.2004 №133-ОЗ

### Постановления администрации Воронежской области

«Об утверждении порядка оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг стандартам качества и положения об основных требованиях к результатам работы бюджетных учреждений в соответствии со стандартами качества предоставления государственных услуг» От 27 мая 2008г. № 439

«О порядке утверждения стандартов качества государственных (бюджетных) услуг» от 12.03.2008 № 190

«О введении новой системы оплаты труда работников областных государственных учреждений» от 01.12.2008г. № 1044

«О мерах по реализации законов Воронежской области «Об организации и обеспечения отдыха и оздоровления детей в Воронежской области» (ежегодно)

«Об утверждении порядка формирования, утверждения ведения планов, закупок товаров, работ, услуг для обеспечения нужд Воронежской области» от 25.02.2015 № 101

№ 1152 от 12.12.2014 с изменениями на 30.03.2017 «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг на территории Воронежской области»

#### Приказы Департамента социальной защиты Воронежской области

№1654/ОД «Об утверждении стандарта качества государственной (бюджетной) услуги «Предоставление реабилитационных услуг в учреждениях социального обслуживания детей и подростков с ограниченными возможностями» от 21-22 июня 2010года:

№ 3238/Од от 28.11.2014 «Об утверждении порядка формирования и ведения реестра поставщиков социальных услуг на территории Воронежской области»

№3251 /ОД от 28.11.2014 «Об утверждении порядка предоставления сведений и документов, необходимых для предоставления социальных услуг на территории Воронежской области»

№476-Р от 30.06.2014 «Об утверждении плана мероприятий (дорожная карта)» «Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения Воронежской области на 2014 – 2018 годы» с изменениями на 05.06.2015г.

№2076/ОД от 10.06.2013 «Об утверждении административного регламента Департамента социального развития Воронежской области» с изменениями от 10.06.2013г.

#### Прочие

«Трехстороннее соглашение между правительством Воронежской области, объединениями профсоюзов и объединениями работодателями на 2017 – 2019 год» Зарегистрировано в ДПЗН ВО 3 февраля 2017 г. N4с.

4с

#### Санитарные нормы и правила

СанПиН 2.1.7.2790-10 «Правила сбора, хранения и удаления отходов лечебно-профилактических учреждений»

СанПиН 2.1.4.1074-01 «Питьевая вода. Контроль качества»

СанПиН 2.1.4.1110-02 «Зоны санитарной охраны источников водоснабжения и водопроводов питьевого назначения»

СанПиН 2.2.2/2.4. 1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы»

СанПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-гигиенические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность»

Санитарно-эпидемиологические правила СП 3.5.1378-03 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации и осуществлению дезинфекционной деятельности»

Санитарные правила СП 1.1.1058-01 «Организация и проведение производственного контроля за соблюдением санитарных правил и выполнением санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий» (с изменениями от 2007 и 2010г.г.)

СП 3.1/3.2.1379-03 «Профилактика инфекционных и паразитарных болезней. Общие требования по профилактике инфекционных и паразитарных болезней»

СП 3.1.1.2521-09 «Профилактика холеры. Общие требования к эпидемиологическому надзору за холерой на территории Российской Федерации»

Руководство Р 3.5.1904-04 «Использование ультрафиолетового бактерицидного излучения для обеззараживания воздуха в помещениях»

СП 1.1.1058-01 «Организация и проведение производственного контроля за соблюдением санитарных правил и выполнением санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий»

СанПиН 2.2.4.548-96 «Гигиенические требования к микроклимату производственных помещений».

СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-03 «Гигиенические требования к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий».

СП 3.2.1317-03 «Профилактика энтеробиоза».

СанПиН 3.2.13333-03 «Профилактика паразитарных болезней на территории РФ».

СП 3.1.1.3108-08 «Профилактика острых кишечных инфекций».

СП 3.1.958-00 «Профилактика вирусного гепатита. Общие требования к эпидемиологическому надзору за вирусными гепатитами».

СП 3.5.1378-03 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям и осуществлению дезинфекционной деятельности».

СП 3.1.2.1382-03 «Профилактика гриппа».

СП 3.5.3.1129-02 «Санитарно - эпидемиологические требования к проведению дератизации».

## **2. Политика учреждения в области качества**

Политика учреждения представляет собой основные цели, задачи и принципы деятельности учреждения в области качества, документально оформленные и принятые к обязательному исполнению. Работа учреждения в области качества услуг направлена на полное удовлетворение нужд детей и подростков с ограниченными возможностями и молодых инвалидов до 23 лет, непрерывное повышение качества услуг и эффективность социальной адаптации и реабилитации детей-инвалидов и молодых инвалидов до 23 лет.

### **2.1 Цели политики учреждения в области качества**

1. Создание необходимых условий удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов предоставляемыми услугами.
2. Обеспечение стабильного уровня качества предоставляемых услуг клиентам учреждения.
3. Повышение качества услуг и эффективности (результативности) на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам.
4. Принятие профилактических мер по предупреждению или урегулированию претензий и жалоб клиентов.
5. Обеспечение репутации учреждения как надежного и порядочного исполнителя услуг.

### **2.2 Основные задачи системы качества**

1. Осуществление эффективного контроля за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество предоставляемых услуг.
2. Предотвращение или устранение любых несоответствий услуг предъявляемым к ним требованиям.
3. Обеспечение стабильного уровня качества услуг.
4. Оказание квалифицированных социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-экономических, социально-бытовых услуг детям и подросткам с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов молодого возраста.
5. Обеспечение максимально полных и своевременных услуг по социальной адаптации к жизни в обществе, семье, к обучению и труду детей и подростков с ограниченными возможностями и инвалидов молодого возраста.

### **2.3 Основные принципы системы качества**

1. Приоритетность требований клиента по обеспечению качества услуг, то есть обеспечения уверенности в том, что эти требования (запросы) будут полностью реализованы при предоставлении услуг.
2. Предупреждение проблем качества услуг - предупреждение проблем качества услуг, то есть обеспечение уверенности в том, что эти проблемы будут предупреждаться, а не выявляться и разрешаться после их возникновения.
3. Соблюдение положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг.
4. Обеспеченность учреждения соответствующими людскими, материально-техническими и другими ресурсами (базовой и оперативной информацией, технической документацией, данными о результатах предоставления услуг и их контроля, итогах оценки качества и др.).
5. Четкое распределение полномочий и ответственности персонала за его деятельность по предоставлению услуг, влияющие на обеспечение их качества.
6. Личной ответственности руководства учреждения за качество предоставляемых услуг, разработку, внедрение и контроль эффективности системы качества, за определение политики в области качества, организацию и общее руководство работами по обеспечению качества.
7. Обеспечение личной ответственности каждого исполнителя за качество услуг в сочетании с материальным и моральным стимулированием качества.
8. Обеспечения понимания всеми сотрудниками учреждения требований системы качества к политике в области качества.

### **2.4. Ответственность за политику учреждения в области качества**

Руководство принимает на себя полную ответственность за реализацию настоящей политики и обеспечивает её выполнение на основе:

- вовлечение всех сотрудников в процесс совершенствования деятельности учреждения;
- поддержки инновационных проектов, программ и технологий обслуживания;
- совершенствования системы стимулирования и развития персонала;
- постоянного мониторинга качества услуг на основе системы показателей;
- повышение уровня ресурсного обеспечения системы социального обслуживания населения.

Ответственность за качество предоставляемых услуг, разработку, внедрение и контроль эффективности системы качества, за определение политики в области качества, организацию и общее руководство работ по обеспечению качества, а также за обеспечение понимания всеми сотрудниками учреждения требований системы качества несет директор КУ ВО «Борисоглебский ЗРЦДПОВ «Журавлик».

### 3. Организационная структура системы качества

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

- 1) система плановых проверок;
- 2) система внезапных проверок;
- 3) система самоконтроля.

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

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

**2-й уровень. Внезапные проверки** осуществляются по устному указанию директора в случае стандартной или конфликтной ситуации. Внезапная проверка направлена на изучение ситуации и выработку плана по улучшению работы учреждения.

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

**3.2 Ответственность за обеспечение качества услуг в каждом подразделении несет заместитель директора по социально-педагогической работе - начальник учебного отдела, который возглавляет комиссию, осуществляющую контроль и оценку качества услуг;**

- комиссией вносятся предложения в план повышения качества в соответствии с контролируруемыми услугами;
- несёт ответственность за реализацию соответствующих мероприятий плана повышения качества;
- участвует в других мероприятиях, направленных на обеспечение необходимого уровня качества услуг.

**3.3 Сотрудники учреждения, непосредственно представляющие услуги клиентам несут ответственность за качество предоставляемых услуг на своем рабочем месте.**

- участвуют в реализации политики учреждения в области качества;
- обеспечивают стабильный уровень качества услуг, повышают качество и эффективность (результативность) в их предоставлении, гарантированное удовлетворение законных запросов и потребностей клиентов;
- соблюдают положение нормативных документов, регламентирующих требования к порядку предоставления услуг;
- осуществляют самоконтроль предоставления услуг как составляющей части процесса контроля.

**3.4 Порядок проведения контроля качества**

**Служба контроля за деятельностью подразделений и отдельных сотрудников по оказанию социальных услуг и их соответствием государственным стандартам социального обслуживания первого уровня.**

Служба внутреннего контроля 1-го уровня возглавляется заместителем директора по СПР.

Служба осуществляет плановую проверку каждого структурного подразделения не реже, чем 1 раз в соответствии с планом проверок качества работы.

Вопросы для проведения проверок разрабатываются заместителем директора по социально-педагогической работе – начальником учебного отдела и утверждаются директором учреждения индивидуально для каждой проверки.

Конкретный список вопросов проверки с указанием сроков ее проведения вручается для ознакомления сотрудникам подразделения, которое подлежит проверке, за один день до ее начала под роспись.

После окончания проверки служба внутреннего контроля 1-го уровня в течение 3 дней документально оформляет акт по результатам проверки, составляет перечень выявленных недостатков и знакомит с проверяемым подразделением под роспись.

Проверяемые сотрудники в 10-тидневный срок на основании справок и рекомендаций разрабатывают и согласовывают с директором учреждения план мероприятий по устранению недостатков, с указанием ответственных лиц и сроков их выполнения.

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

### **3.5 Служба контроля за деятельностью подразделений и отдельных сотрудников по оказанию социальных услуг и их соответствием стандартам социального обслуживания второго уровня.**

Служба внутреннего контроля 2-го уровня возглавляется заместителем директора по социально-педагогической работе – начальником учебного отдела по устному указанию директора учреждения.

Внезапная проверка осуществляется для изучения ситуации и выработки плана по улучшению работы учреждения в случае нестандартной или конфликтной ситуации.

Вопросы для проведения проверок разрабатываются заместителем директора по социально-педагогической работе – начальником учебного отдела и утверждаются директором учреждения индивидуально для каждой проверки.

Конкретный список вопросов проверки с указанием сроков ее проведения вручается для ознакомления сотруднику, который подлежит проверке, за один день до ее начала под роспись.

После окончания проверки служба контроля 2-го уровня в течение 3 дней документально оформляет акт по результатам проверки, составляет перечень выявленных недостатков и знакомит с ним проверяемого сотрудника под роспись.

Проверяемые сотрудники в 10-тидневный срок на основании справок и рекомендаций разрабатывают и согласовывают с директором учреждения план мероприятий по устранению недостатков с указанием ответственных лиц и сроков их выполнения.

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

### **3.6 Анализ функционирования системы качества.**

Руководство учреждения анализирует систему качества для того, чтобы можно было убедиться, что она удовлетворяет предъявляемым к ней требованиям и эффективна.

Анализ осуществляется в ходе:

- регулярного изучения материалов, представляемых специалистом, ответственным за систему качества, включающих разработку и реализацию плана повышения качества за отчетный период и исполнение других документов системы качества;

- проведения ежегодного совещания по итогам функционирования системы качества в учреждении.

Результаты данных анализов используются для подтверждения достижения требуемого качества и эффективности функционирования системы.

### **3.7 Контроль и оценка качества услуг.**

Основными критериями контроля и оценки качества услуги являются:

- полнота и своевременность предоставления услуги;
- результативность (эффективность) предоставления услуги.

Основные формы осуществления контроля и оценки качества услуг:

- проведение внутренних проверок системы качества с целью проверки и идентификации услуг на соответствие нормативным документам, регламентирующим их предоставление;
- проведение исследования степени удовлетворенности клиентов качеством предоставляемых услуг;
- анализ обращений клиентов;
- самоконтроль сотрудников, предоставляющих услуги;
- сравнение оценок клиентов и исполнителей услуг с целью определения, насколько деятельность исполнителей услуг отвечает потребностям и запросам клиентов.

В ходе контроля и оценки качества услуг учреждение обеспечивает приоритет клиентов в оценке качества услуг.

## **4. Параметры стандартов качества предоставляемых социальных услуг учреждением**

Проверка качества предоставляемых услуг в КУ ВО «Борисоглебский ЗРЦДПОВ «Журавлик» осуществляется по основным параметрам:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;
- условия размещения учреждения;
- укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;
- специальное табельное оснащение;
- состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг.

#### 4.1 Наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение Документация учреждения:

- устав учреждения;
- штатное расписание учреждения;
- коллективный договор;
- правила внутреннего трудового распорядка;
- правила поведения граждан, проживающих в гостинице;
- положение об оплате труда;
- положение о премировании;
- положение о тарифно-квалификационной комиссии;
- положение об организации и проведении работ по обеспечению безопасности ПД при их обработке;
- положение об антикоррупционной политике;
- кодекс профессиональной этики и служебного поведения работника;
- положение о порядке проведения аттестации сотрудников;
- положение об аттестации педагогических работников на соответствие занимаемой должности:
  - должностные инструкции на каждого;
  - инструкции по охране труда работников учреждения;
  - инструкция по противопожарной безопасности;
  - инструкции по технике безопасности при работе с электроприборами;
- графики работы и график сменности.
- техническая документация на здания.
- документация на специальное и реабилитационное техническое оснащение.
- лицензия на право осуществления медицинской деятельности.
- лицензия на право образовательной деятельности.
- правоустанавливающие документы:
  - свидетельство на право оперативного управления;
  - документ комитета государственной статистики Воронежской области о включении учреждения в состав Единого государственного регистра и организаций всех форм собственности и хозяйствования и в своении ему кода Общероссийского классификатора предприятий и организаций (ОКПО);
  - документы государственной противопожарной службы (пожарная декларация);
  - информационное письмо государственной налоговой инспекции о постановке на учет учреждения информацией о постановке и присвоении ИНН;
  - документы, связанные с обслуживанием клиентов в учреждении (медико-социальный паспорт, сведения об обслуживаемых гражданах, индивидуальные программы реабилитации, социальный паспорт);
- прочая документация по номенклатуре учреждения.

#### 4.2 Условия размещения учреждения, обеспечивающие его эффективную работу:

КУ ВО «Борисоглебский ЗРЦДПОВ «Журавлик» и его структурные подразделения размещены специально приспособленных зданиях, доступных для всех категорий граждан, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп населения. Помещения обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания (централизованное водоснабжение, отопление, электроснабжение и канализация) и оснащены телефонной связью.

Площадь, занимаемая учреждением (597,6 м<sup>2</sup>), обеспечивает размещение персонала.

Медицинская служба: кабинет врачей-специалистов – 13,7 м<sup>2</sup>, кабинет медсестры – 10,5 м<sup>2</sup>, трехъярусный зал – 32 м<sup>2</sup>, кабинет водолечения – 26 м<sup>2</sup>, комната раннего физического развития - 28,5 м<sup>2</sup>, кабинеты массажистов: 1 кабинет - 12 м<sup>2</sup>, 2 кабинет - 12 м<sup>2</sup>

Психолого-педагогическая служба: кабинет психолога – 13,9 м<sup>2</sup>, кабинет логопеда – 13 м<sup>2</sup>, актовый зал – 59,2 м<sup>2</sup>, кабинет трудотерапии – 17,6 м<sup>2</sup>, швейная мастерская – 16,8 м<sup>2</sup>.

Социальная служба – 15,7 м<sup>2</sup>

Администрация учреждения: кабинет руководителя - 13,6 м<sup>2</sup>, приемная- 11 м<sup>2</sup>, бухгалтерия - 11 м<sup>2</sup>, кабинет заместителя руководителя по социально-педагогической работе – 8,5 м<sup>2</sup>.

Отделение социальной гостиницы. Общая площадь 354 кв.м.

Имеется 5 гостиничных номеров для проживания детей с ограниченными возможностями и их законных представителей из других районов области: 12,2 кв.м., 8,7 кв.м., 18,4 кв.м., 18,6 кв.м., 18,2 кв.м., кабинет психолога - 13 кв.м., кабинет трудотерапии – 20,7 кв.м., музыкальный кабинет – 28,6 кв.м., кабинет сестры

- **руководство** по организации работы системы качества, утвержденное приказом директора учреждения: приложения;
- наименования и стандарты социальных услуг в полустационарной форме, предоставляемых КУ ВО «Борисоглебский ЗРЦДПОВ «Журавлик»: (приложение №1)
- перечень информации и документов, размещенных на стенде и сайте учреждения: (приложение №2)
- анализ контроля качества и критерии оценки результатов соответствия качества предоставляемых социальных услуг: (приложение №3)
- форма акта по результатам внутреннего контроля качества социальных услуг: (приложение №4)
- графическая схема структуры учреждения. (приложение №5)

Ежегодно обновляются:

- годовой план работы учреждения в области качества;
- графики плановых проверок;
- список вопросов для проведения проверки;
- акты о проверке качества услуг;
- план мероприятий по устранению недостатков (если такие выявлены);
- годовой отчет работы комиссии учреждения в области качества предоставления услуг;
- план-график проверок

### 5.1 Критерии

**оценки результативности деятельности и качества работы структурных подразделений и работников КУ ВО «Борисоглебский зональный реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Журавлик»**

Коллектив КУ ВО «Борисоглебский ЗРЦДПОВ «Журавлик» осуществляет свою деятельность по стандартам разработанным на основе государственных стандартов ГОСТ Р 53348 – 2014 и ГОСТ Р 53059 - 2014 (приложение №1)

Категории работников по направлениям деятельности	Наименование показателя	Критерии оценки
Заместитель по социально – педагогической работе, начальник учебного отдела, заместитель директора	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Создание условий для обеспечения стабильного функционирования служб Центра в соответствии со стандартами качества.</li> <li>2. Обеспечение своевременности и качества предоставления установленной отчетности.</li> <li>3. Координация работы специалистов по выполнению социально-реабилитационных и оздоровительных программ с детьми и подростками с ограниченными возможностями и разработка инновационных программ и необходимой методической документации.</li> <li>4. Организация информационно – просветительской работы среди сотрудников и родителей.</li> <li>5. Принятие мер по оснащению кабинетов и помещений современным оборудованием и методическими материалами.</li> <li>6. Проведение анализа и прогнозирования работы Центра.</li> </ol>	<p>Наличие документов, подтверждающих профессиональный уровень.</p> <p>Наличие изданных или утвержденных методик по организации деятельности отдельных служб и Центра в целом.</p> <p>Наличие договоров, проектов и планов о совместной работе с другими учреждениями.</p> <p>Успешное и добросовестное исполнение обязанностей, оговоренных должностной инструкцией.</p> <p>Соблюдение административного регламента и стандартов качества социальных услуг.</p> <p>Знание законодательства, регламентирующего деятельность Центра.</p> <p>Отсутствие жалоб со стороны родителей (опекунов) и подростков с ограниченными возможностями.</p> <p>Контроль и соблюдение правил внутреннего трудового распорядка, пожарной безопасности, охраны труда, сан. – эпид. режима.</p> <p>Участие в инновационной деятельности, выполнение мероприятий по обеспечению стабильной деятельности учреждения, эффективное руководство персоналом.</p> <p>Подготовка и проведение мероприятий научно-методического характера.</p>

– 20,6 кв.м., кабинет зам.директора – 10,5 кв.м., раздевалка – 16,5 кв.м., столовая – 18 кв.м., а также котельная, душевые и туалетные комнаты.

По размерам и состоянию помещения отвечают требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правилам пожарной безопасности, безопасности труда и защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышение температуры воздуха, влажность воздуха, запыленность, загазованность, шум, вибрация и т.д.).  
в соответствии с нормами, утвержденными в установленном порядке в РФ.

#### **4.3 Укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация:**

Учреждение располагает необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. Каждый специалист имеет соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладает знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Периодичность повышения квалификации не реже 1 раза в 5 лет. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения соблюдают основные моральные и морально-этические принципы: гуманность, справедливость, объективность и доброжелательность. Проявляют к клиентам чуткость, вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение и учитывают их физическое и психическое состояние.

В учреждении четко распределены обязанности специалистов, изложенных в должностных инструкциях и методиках, регламентирующих их обязанности, права и ответственность. В установленном порядке проводится обязательная аттестация специалистов.

В учреждении в соответствии с политикой обработки персональных данных принимаются меры по недопущению разглашения сотрудниками учреждения сведений личного характера о клиентах, так как эти сведения составляют служебную тайну и за их разглашением виновные несут ответственность в порядке, установленном законодательством РФ.

В соответствии с ФЗ о коррупции осуществляется план мероприятий о её недопущении.

В учреждении предусмотрено материальное и моральное поощрение сотрудников в соответствии с Положением об оплате труда.

#### **4.4 Специальное и табельное оснащение учреждения оборудованием, аппаратурой**

Учреждение оснащено специальным и табельным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающим требованиям стандартов, техническим условиям, другим нормативным документам и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемых услуг с целью обеспечения надлежащего качества предоставляемых услуг.

Специальное и табельное оборудование, приборы и аппаратуру работники учреждения используют строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержат в технически исправном состоянии. Неисправное специальное и табельное оборудование, приборы и аппаратура своевременно заменяются или ремонтируются.

#### **4.5 Состояние информации об учреждении**

- учреждение доводит до граждан своё наименование и место нахождения любым способом, предусмотренным законодательством РФ. Предоставляет по требованию клиента необходимую и достоверную информацию о выполняемых услугах, позволяющую им сделать свой выбор;

- состав информации об услугах соответствует закону РФ «О защите прав потребителей»;

- информация, предоставляемая клиенту является достоверной и полной.

В КУ ВО «Борисоглебский ЗРЦДПОВ «Журавлик» организован прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка в месячный срок ответов на них. Регистрация осуществляется в журнале установленной формы.

Книга отзывов и предложений находится в кабинете социальной службы и предоставляется по требованию.

Опросы потребителей услуг проводятся по анкетам, утвержденным директором.

### **5 Нормативно- методическая база системы качества**

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

- приказ о создании службы внутреннего контроля за деятельностью подразделений и отдельных сотрудников по оказанию социальных услуг и их соответствию, государственным стандартам социального обслуживания;

- положение о службе внутреннего контроля качества предоставляемых услуг;

- схема контроля качества государственных услуг предоставляемых детям с ОВЗ в КУ ВО «Борисоглебский ЗРЦДПОВ «Журавлик»;

		Своевременность в организации аттестации сотрудников.
Главный бухгалтер, бухгалтер, экономист	<p>1. Обеспечение финансовой дисциплины, достоверного учета бюджетных средств и материальных ресурсов, находящихся в пользовании учреждения.</p> <p>2. Обеспечение своевременности и качества установленной отчетности.</p> <p>3. Выполнение дополнительного объема работ, не входящих в круг должностных обязанностей.</p>	<p>Отсутствие фактов нарушений финансово-хозяйственной деятельности, дисциплинарных взысканий.</p> <p>Отсутствие фактов нарушения сроков сдачи и достоверности отчетов в вышестоящие органы, налоговые органы, органы статистики и другой установленной отчетности.</p> <p>По отдельным приказам.</p> <p>Создание комфортных условий в помещениях для проведения реабилитационных мероприятий, соответствие санитарным нормам, обеспечение коммунально-бытовым обслуживанием, требований пожарной безопасности.</p> <p>Контроль за техническим состоянием, наличием сертификатов и оснащенности спортивным оборудованием для реабилитационных мероприятий.</p>
Специалист по кадрам, специалист по охране труда, юристконсульт	<p>1. Обеспечение соблюдения норм законодательства (по направлениям деятельности) при осуществлении деятельности учреждения.</p> <p>2. Обеспечение соблюдения норм законодательства в отношении работников учреждения.</p> <p>3. Обеспечение своевременности и качества установленной отчетности.</p> <p>4. Выполнение дополнительного объема работ, не входящих в круг должностных обязанностей.</p> <p>5. Обеспечение охраны труда согласно законодательства в отношении работников учреждения.</p>	<p>Отсутствие фактов нарушений, отсутствие дисциплинарных взысканий.</p> <p>Отсутствие обоснованных жалоб работников учреждения на делопроизводство, правовое и кадровое обслуживание.</p> <p>Отсутствие фактов нарушения сроков сдачи и достоверности установленной отчетности.</p> <p>По отдельным приказам.</p>
Врачи-специалисты, медицинская сестра, медицинские сестры по массажу, инструктор ЛФК, медсестра по физиотерапии	<p>е) содействие в проведении реабилитационных мероприятий медицинского характера в соответствии с индивидуальными программами реабилитации детей и подростков с ограниченными возможностями;</p> <p>и) организация добровольного участия в лечебно-трудовом процессе с учетом состояния здоровья и желания в соответствии с медицинским заключением;</p> <p>к) организация прохождения консилиума и медико-педагогической комиссии;</p>	<p>-наличие сертификата, подтверждающего квалификацию сотрудника;</p> <p>-своевременность и полнота предоставления социально-медицинских услуг с учетом характера заболеваний, медицинских показаний, физического и психического состояния детей и подростков с ограниченными возможностями;</p> <p>-обеспечение оптимального набора реабилитационных мероприятий и оборудования с применением восстановительной терапии, совмещаемой с реабилитацией и отдыхом для поддержания активного образа жизни и усиленной трудовой деятельности.</p> <p>-документация по обеспечению своевременного консультирования инвалидов, оказание им помощи в определении предварительного диагноза и направлении к определенному специалисту.</p> <p>наличие квалифицированных рекомендаций врачей-специалистов для углуб-</p>

	<p>р) оказание помощи в социально-медицинской реабилитации;</p> <p>ц) помощь в выполнении процедур, связанных со здоровьем (массаж, ЛФК, физиотерапия);</p> <p>у) помощь в усвоении и выполнении физических упражнений;</p> <p>-обучение родственников детей-инвалидов навыков общего ухода за ними;</p> <p>-социальный патронаж - содействие семьям, имеющих детей-инвалидов, воспитываемых дома, в их лечении и обучению самообслуживанию.</p>	<p>ленного обследования состояния здоровья детей и подростков с ограниченными возможностями в целях реализации процесса реабилитации и оказания социально-медицинских услуг.</p> <p>-аккуратность и осторожность при проведении медицинских процедур, а также использование спортивного гимнастического оборудования для проведения мероприятий по улучшению состояния здоровья инвалидов (ЛФК, массаж, физиотерапия);</p> <p>-грамотное проведение лечебно-оздоровительных мероприятий с использованием тренажеров, шведских стенов, фитнес – боллов и т.д.</p> <p>-квалифицированное консультирование и обучение родителей и родственников практическим навыкам ухода за детьми и подростками с ограниченными возможностями;</p> <p>-систематическая работа по обновлению базы данных и своевременному изучению проблем семьи ребенка – инвалида через социально-медицинский патронаж</p>
<p>Специалист по социальной работе, социальный педагог</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Обеспечение стандартов качества предоставления услуг.</li> <li>2. Удовлетворенность получателей полнотой и качеством предоставляемых услуг.</li> <li>3. Обеспечение оперативной работы с обращениями граждан.</li> <li>4. Выполнение дополнительного объема работ, не входящих в круг должностных обязанностей.</li> </ol>	<p>Отсутствие замечаний и предписаний вышестоящих и надзорных органов и директора учреждения.</p> <p>Отсутствие обоснованных жалоб и исковых требований либо наличие положительных отзывов со стороны обслуживаемых клиентов.</p> <p>Отсутствие замечаний вышестоящих органов и руководителей учреждения По отдельным приказам.</p>
<p>Педагог-психолог</p>	<p>а) Социально - психологические консультации;</p> <p>б) психодиагностика и обследование личности для составления и разработки рекомендаций по психологической коррекции детей и подростков с ограниченными возможностями;</p> <p>в) психологическая коррекция;</p>	<p>-квалифицированность и полнота оказания услуг, улучшение психического состояния, адаптация в среде, жизнедеятельность, налаживание межличностных отношений с близкими и окружением.</p> <p>-материалы обследования и анализа информации, необходимой для разработки рекомендаций индивидуальных программ реабилитации.</p> <p>-способы и методы приведения отклонений в поведении детей и подростков с ограниченными возможностями в соответствии с возрастными нормами и требованиями.</p>

	<p>г. д) психологические тренинги, помощь и поддержка;</p> <p>е) социально - психологический патронаж;</p> <p>и) психопрофилактическая работа;</p>	<p>-используемые виды психологического воздействия, способствующие эффективному решению жизненных проблем и трудностей.</p> <p>-систематичность наблюдений и своевременность оказания психологической помощи детям и подросткам с ограниченными возможностями.</p> <p>-проведение мероприятий по психологической разгрузке инвалидов с использованием дополнительного оборудования и учет инвалидов, которым необходим этот вид мероприятий, направленный на улучшение психического здоровья.</p>
<p>Педагог дополнительного образования, логопед, учитель - дефектолог, руководитель физического воспитания, музыкальный руководитель, воспитатель, инструктор по труду, инструктор по ФК</p>	<p>в) социально - консультирование детей и подростков с ограниченными возможностями и их родителей;</p> <p>г) организация досуга (посещение театров, выставок, экскурсий и т.д.)</p> <p>д) педагогическая коррекция детей с ограниченными возможностями;</p> <p>е) проведение обучения и тренировок с помощью тренажерного и спортивного оборудования. Создание условий для получения допрофессиональных навыков детьми - инвалидами и инвалидами молодого возраста в целях социально - трудовой реабилитации, восстановления личностного и социального статуса.</p>	<p>-наличие документации по результатам психолого - педагогического обследования для выявления педагогической запущенности и оказания различных видов педагогической помощи.</p> <p>-наличие планов работы по проведению досуговых мероприятий, повышающих интеллектуальный уровень, расширение кругозора, укрепление здоровья;</p> <p>-наличие планов работы и их анализ по составу и содержанию мероприятий педагогической коррекции, способствующей преодолению и исправлению дефектов (речи, памяти, мышления, воображения и т.д.);</p> <p>-полнота и создание благоприятных условий для социально-культурного и физического развития детей с ограниченными возможностями;</p> <p>-планы и анализ оказания услуг по дополнительному образованию в сфере допрофессионального обучения, восстановления статуса члена коллектива и общества в целом.</p>
<p>Сторож-вахтер, дворник, уборщик служебных помещений, техник, водитель автомобиля, кастелянша, рабочий по обслуживанию здания, комендант, оператор котельной.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Создание условий для обеспечения стабильного функционирования учреждения (по направлениям деятельности).</li> <li>2. Добросовестное выполнение должностных обязанностей.</li> <li>3. Напряженность и интенсивность труда.</li> <li>4. Выполнение дополнительного объема работ, не входящих в круг должностных обязанностей.</li> </ol>	<p>Недопущение чрезвычайных ситуаций. Отсутствие замечаний и предписаний надзорных органов, а также руководителей учреждений по вопросам нарушения установленных норм эксплуатации зданий, территорий, оборудования. Выполнение единовременной особо важной для учреждения работы по поручению его руководства. По отдельным приказам.</p>
<p>Для всех категорий работников</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внедрение новых технологий и передового опыта в области социальной работы.</li> <li>2. Внедрение новых форм социальной</li> </ol>	<p>По отдельным приказам.</p>

реабилитации, социально-бытового и медицинского обслуживания. 3. Участие в общественной и культурной жизни учреждения.
---

#### 6. Заключительные положения.

Система качества КУ ВО «Борисоглебский ЗРЦДПОВ «Журавлик» создана для достижения и поддержания уровня качества услуг, соответствующего предъявляемым к нему требованиям. Система качества Центра является неотъемлемой частью общей системы управления деятельностью Центра по предоставлению социальных услуг и предназначена для создания необходимых условий гарантированного удовлетворения законных интересов и потребностей клиентов, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления.