

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 подпорядка оказания медицинской помощи детям по профилю «неврология» от 14.12.2012 №1047н

«Об утверждении статистического инструментария для организации МЗРФ 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 работами 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-уровневой системы контроля способствует соблюдению принципа предупреждения проблем качества услуг, профилактике возможных нарушений в области качества предоставления услуг, в случае нестандартной или конфликтной ситуации, изучению и выработке плана по улучшению оказания качества услуг.

1-й уровень. Система плановых проверок осуществляется 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 учреждений 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 учреждений информации 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 м²), обеспечивает размещение персонала.

Медицинская служба: кабинет врачей-специалистов – 13,7 м², кабинет медсестры – 10,5 м², трехъярусный зал – 32 м², кабинет водолечения – 26 м², комната раннего физического развития – 28,5 м², кабинеты массажа: 1 кабинет – 12 м², 2 кабинет – 12 м²

Психолого-педагогическая служба: кабинет психолога – 13,9 м², кабинет логопеда – 13 м², актовый зал – 59,2 м², кабинет трудотерапии – 17,6 м², швейная мастерская – 16,8 м².

Социальная служба – 15,7 м²

Администрация учреждения: кабинет руководителя – 13,6 м², приемная – 11 м², бухгалтерия – 1 м², кабинет заместителя руководителя по социально-педагогической работе – 8,5 м².

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 с

- **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"> 1. Создание условий для обеспечения стабильного функционирования служб Центра в соответствии со стандартами качества. 2. Обеспечение своевременности и качества предоставления установленной отчетности. 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. 4. Организация информационно – просветительской работы среди сотрудников и родителей. 5. Принятие мер по оснащению кабинетов и помещений современным оборудованием и методическими материалами. 6. Проведение анализа и прогнозирования работы Центра. 	<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"> 1. Обеспечение стандартов качества предоставления услуг. 2. Удовлетворенность получателей полнотой и качеством предоставляемых услуг. 3. Обеспечение оперативной работы с обращениями граждан. 4. Выполнение дополнительного объема работ, не входящих в круг должностных обязанностей. 	<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"> 1. Создание условий для обеспечения стабильного функционирования учреждения (по направлениям деятельности). 2. Добросовестное выполнение должностных обязанностей. 3. Напряженность и интенсивность труда. 4. Выполнение дополнительного объема работ, не входящих в круг должностных обязанностей. 	<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"> 1. Внедрение новых технологий и передового опыта в области социальной работы. 2. Внедрение новых форм социальной 	<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.