

КОМИТЕТ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ
ПРИКАЗ
от 21 мая 2015 года N 751

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА
В ОРГАНИЗАЦИЯХ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ВОЛГОГРАДСКОЙ
ОБЛАСТИ**

(в редакции [приказа комитета социальной защиты населения Волгоградской области от 17.04.2017 N 627](#))

С целью достижения и поддержания уровня качества предоставляемых социальных услуг, соответствующих предъявляемым к ним требованиям, приказываю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок функционирования системы качества в организациях социального обслуживания Волгоградской области.

2. Признать утратившими силу приказы министерства социальной защиты населения Волгоградской области:

[от 18 декабря 2012 N 1150 "Об утверждении государственного стандарта социального обслуживания населения Волгоградской области "Основные виды социальных услуг";](#)

[от 28 декабря 2012 N 1362 "Об утверждении государственных стандартов социального обслуживания населения Волгоградской области "Термины и определения" и "Система качества учреждений социального обслуживания".](#)

3. Настоящий приказ вступает в силу со дня подписания и подлежит официальному опубликованию.

Председатель комитета
З.О.МЕРЖОЕВА

**ПОРЯДОК ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА В ОРГАНИЗАЦИЯХ
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

Утвержден
приказом комитета
социальной защиты населения
Волгоградской области
от 21.05.2015 N 751

(в редакции [приказа комитета социальной защиты населения Волгоградской области от 17.04.2017 N 627](#))

1. Общие положения

1.1. Под системой качества организации социального обслуживания (далее - организация) понимают совокупность ее организационной структуры (с распределением ответственности сотрудников за качество услуг), правил, методов обеспечения качества услуг, процессов предоставления услуг, ресурсов организации (кадровых, материально-технических, информационных и других), обеспечивающую осуществление административного руководства качеством услуг.

1.2. Система качества организации является неотъемлемой частью общей системы управления деятельностью организации по предоставлению социальных услуг.

1.3. Система качества организации предназначена для создания необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей получателей социальных услуг, повышения эффективности и качества социальных услуг на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим социальным услугам, обеспечения репутации организации как надежного и порядочного поставщика социальных услуг.

1.4. Основными задачами, на решение которых направлена система качества организации, являются:

осуществление эффективного контроля за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество предоставляемых социальных услуг;

предотвращение или устранение любых несоответствий социальных услуг предъявляемым к ним требованиям;

обеспечение стабильного уровня качества социальных услуг;

решение задач, отражающих специфику деятельности организации.

1.5. Разработка и функционирование системы качества организации базируется на следующих основных принципах:

предупреждения проблем качества социальных услуг, то есть обеспечения уверенности в том, что эти проблемы будут предупреждаться, а не выявляться и разрешаться после их возникновения;

соблюдения положений нормативных актов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления социальных услуг;

обеспеченности организации соответствующими кадровыми, материально-техническими и другими ресурсами (базовой и оперативной информацией, технической документацией, данными о результатах предоставления социальных услуг и их контроля, итогах оценки качества и другое);

четкого распределения полномочий и ответственности сотрудников за их деятельность по предоставлению социальных услуг, влияющую на обеспечение их качества;

личной ответственности руководителя организации за качество предоставляемых социальных услуг, разработку, внедрение и контроль эффективности системы качества, за определение политики в области качества, организацию и общее руководство работами по обеспечению качества;

обеспечения личной ответственности каждого сотрудника за качество социальных услуг в сочетании с материальным и моральным стимулированием качества;

документального оформления правил и методов обеспечения качества социальных услуг;

обеспечения понимания всеми сотрудниками организации требований системы качества к политике в области качества.

2. Основные факторы, влияющие на качество услуг, и порядок их использования при формировании системы качества организаций

2.1. При формировании системы качества организаций (при определении политики организации в области качества, разработки документации системы качества, организации работ по качеству) необходимо учитывать факторы, влияющие на качество предоставляемых социальных услуг.

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

2.2. Основными факторами, влияющими на качество социальных услуг, предоставляемых гражданам организациями, являются:

наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует организация;

условия размещения организации;

укомплектованность организации специалистами и их квалификация;

специальное и табельное техническое оснащение организации;

состояние информации об организации, порядке и правилах предоставления социальных услуг;

наличие внутренней системы контроля за деятельностью организации.

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

2.2.1.1. Документация организации включает в себя:

устав организации;

штатное расписание;

положения об отделениях;

должностные инструкции;

правила, инструкции, методики;

эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру;

документы, регламентирующие предоставление социальных услуг;

прочие документы.

2.2.1.2. Состав документации одной организации может отличаться от другой (в сторону увеличения или уменьшения) в зависимости от:

структуры организации и специфики предоставляемых социальных услуг;

специфики обслуживаемых категорий граждан;

сложности и взаимодействия процессов.

2.2.1.3. Документация может быть в любой форме или на любом носителе. Форма ведения документации должна соответствовать законодательным нормам и тем требованиям, которые устанавливаются самой организацией.

2.2.1.4. В организации должна быть разработана и утверждена процедура, предусматривающая разработку, использование и управление документацией.

2.2.1.5. Состав и характеристика документации организации социального обслуживания.

2.2.1.5.1. Устав организации является учредительным документом. Порядок его разработки, согласования и утверждения осуществляется в соответствии с действующим законодательством.

2.2.1.5.2. В штатном расписании отражается структура организации, содержится перечень должностей с указанием их количества и размеров должностных окладов, размер компенсационных и стимулирующих выплат, существующих в данной организации, применительно к конкретным должностям.

Для государственных организаций нормативная штатная численность работников утверждается приказом комитета социальной защиты населения Волгоградской области.

2.2.1.5.3. Положение об отделении разрабатывается в соответствии с уставом организации и другими нормативными актами, регулирующими деятельность этого отделения, и содержит следующие разделы:

общие положения (назначение/цель создания отделения, категорию обслуживаемых получателей социальных услуг, перечень нормативных документов, регламентирующих деятельность отделения, и пр.);

основные направления деятельности (формулируются в соответствии с предоставляемыми социальными услугами);

организация деятельности отделения.

2.2.1.5.4. Должностная инструкция является документом, который регламентирует организационно-правовую основу трудовой деятельности сотрудника организации, его обязанности, права, ответственность, квалификационные требования, предъявляемые к занимаемой должности, и обеспечивает условия для его эффективной работы.

В случаях, установленных законодательством, наименования должностей и квалификационные требования к ним должны соответствовать наименованиям и требованиям, указанным в квалификационных справочниках или соответствующих

положениях профессиональных стандартов.

Должностная инструкция разрабатывается на каждого специалиста организации в соответствии с утвержденным в организации штатным расписанием и Положением об отделении, требованиями профессиональных стандартов и содержит следующие разделы:

общие положения (устанавливается сфера деятельности работника, определяются требования к его образованию, квалификации, профессиональной подготовке, порядок назначения и освобождения его от занимаемой должности, подчиненность и должностные лица, которыми он руководит, перечисляются правовые нормативные акты, которыми работник должен руководствоваться в своей деятельности);

функции и должностные обязанности (прописываются основные направления отделения, в реализации которых принимает участие специалист, и тот перечень действий, который он должен выполнять в рамках исполнения каждого из них, а также прописываются обязанности, которые являются общими для всех сотрудников организации);

права (указываются те права, которые специалисту должны быть предоставлены для того, чтобы он мог качественно выполнять свои обязанности);

ответственность (устанавливаются положения, уточняющие и конкретизирующие ответственность работника в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, в том числе устанавливается ответственность за несвоевременное или некачественное выполнение должностных обязанностей, за разглашение профессиональной тайны).

2.2.1.5.5. Правила, инструкции, методики определяют порядок действий сотрудников/получателей социальных услуг организации, в т.ч. в ходе организации и предоставления/получения социальных услуг и исполнения возложенных функций.

2.2.1.5.6. Эксплуатационные документы (паспорта, технические описания, инструкции по эксплуатации, инвентарные карточки и пр.) должны быть на все оборудование, приборы и аппаратуру организации. Они должны иметься в наличии в таком виде, объеме и в таком месте, чтобы обеспечить их грамотную и эффективную эксплуатацию, обслуживание, поддержание в работоспособном состоянии, своевременное выявление и устранение неисправностей, ремонт и замену.

2.2.1.6. Документация организации должна постоянно поддерживаться в рабочем состоянии. Утратившие силу правовые акты должны своевременно заменяться действующими правовыми актами. Нормативные акты организации необходимо своевременно актуализировать в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

2.2.2. Условия размещения организации.

2.2.2.1. Организация и ее структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенном (приспособленном) здании (зданиях) или помещениях, доступных для маломобильных групп населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

2.2.2.2. По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, [правил пожарной безопасности](#), безопасности труда и

быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых социальных услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загазованность, шум, вибрация и т.д.).

2.2.2.3. Площадь, занимаемая организацией, должна обеспечивать размещение сотрудников организации, получателей социальных услуг и предоставление им услуг в соответствии с нормами, утвержденными в установленном порядке.

2.2.3. Укомплектованность организации специалистами и их квалификация.

2.2.3.1. Организация должна быть полностью укомплектована специалистами в соответствии со штатным расписанием.

2.2.3.2. Каждый специалист должен иметь соответствующие образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне профессиональной переподготовкой и повышением квалификации или иными действенными способами.

2.2.3.3. Специалисты организации должны быть аттестованы в установленном порядке.

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

2.2.3.5. При оказании социальных услуг сотрудники организации должны проявлять к получателям социальных услуг максимальные чуткость, вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение и учитывать их физическое и психическое состояние.

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

2.2.4. Специальное и табельное техническое оснащение организации.

2.2.4.1. Каждая организация должна быть оснащена специальным и табельным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых социальных услуг соответствующих видов.

2.2.4.2. Специальное и табельное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять.

2.2.4.3. Неисправное специальное и табельное оборудование, приборы и аппаратура,

дающие при работе сомнительные результаты, должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

2.2.4.4. В организации должны быть предусмотрены мероприятия, направленные на выполнение вышеперечисленных требований.

2.2.5. Состояние информации об организации, порядке и правилах предоставления услуг получателям социальных услуг.

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

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

2.2.5.3. Получатель социальных услуг вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых социальных услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

2.2.5.4. Состав информации о социальных услугах в обязательном порядке должен быть (в соответствии с Федеральным законом "[О защите прав потребителей](#)") следующим:

перечень социальных услуг, предоставляемых организацией;

характеристика социальной услуги, установленные тарифы;

возможность влияния получателей социальных услуг на качество услуги;

адекватные и легкодоступные средства для эффективного общения сотрудников организации с получателями социальных услуг;

возможность оценки качества социальной услуги со стороны обслуживаемых граждан;

гарантийные обязательства организации - поставщика социальных услуг.

3. Документальное оформление системы качества

3.1. Систему качества оформляют в виде комплекта документов (руководств, положений, инструкций, методик и тому подобное), в которых устанавливают требования к системе качества организации в целом и к ее составным частям.

3.2. Документация системы качества должна отвечать требованиям, указанным в п. 2.2.1 настоящего Порядка.

3.3. Основным документом системы качества организации является руководство по качеству.

В нем излагается общее описание системы качества применительно к конкретной организации, разъясняется политика организации в области качества, отражается организационная структура системы качества, задачи и функции структурных подразделений организации в области качества, приводятся сведения о комплекте документов всех уровней, составляющих нормативно-методическую базу системы качества, устанавливается порядок внедрения, функционирования и контроля системы качества.

3.3.1. Политика в области качества должна представлять собой основные цели, задачи и принципы деятельности организации в области качества, документально оформленные и принятые к обязательному выполнению в организации.

3.3.1.1. Цели политики в области качества должны отражать следующие вопросы:

обеспечение постоянного удовлетворения получателей социальных услуг предоставляемыми социальными услугами;

повышение качества социальных услуг и эффективности (результативности) их предоставления;

принятие профилактических мер по предупреждению или урегулированию претензий и жалоб получателей социальных услуг;

прочие вопросы, отражающие специфику деятельности организации.

3.3.1.2. Наряду с подробным изложением целей, задач и принципов в руководстве по качеству организации должны быть четко определены и сформулированы порядок и способы (методы) их реализации.

3.3.1.3. Ответственность за политику в области качества несет руководитель организации, который должен обеспечить разъяснение и доведение этой политики до всех сотрудников организации, четко определить полномочия, ответственность и порядок взаимодействия всех сотрудников организации, осуществляющих руководство, исполнение социальных услуг и контроль деятельности, влияющей на качество социальных услуг.

3.3.1.4. В формировании политики в области качества должны принимать участие все руководители, осуществляющие управление организацией.

3.3.1.5. Политика организации в области качества должна охватывать все направления ее деятельности, соответствовать потребностям и запросам получателей социальных услуг, способствовать улучшению социальных и экономических показателей организации. Политика должна содержать также обязательство руководства организации осуществлять постоянное улучшение качества обслуживания получателей социальных услуг.

3.3.1.6. Политика организации в области качества должна внедряться во всех структурных подразделениях и регулярно подвергаться анализу на предмет ее постоянной актуальности и пригодности.

3.3.1.7. Реализация политики организации в области качества должна быть обеспечена необходимыми ресурсами (кадровыми, материально-техническими, информационными и другими).

Для выполнения принятой организацией политики в области качества перед структурными подразделениями организации ставятся задачи на конкретные плановые периоды и при необходимости своевременно уточняются и корректируются руководителем организации.

3.3.1.8. В организации должны проводиться мероприятия, обеспечивающие понимание, поддержку и реализацию политики в области качества всеми сотрудниками организации.

3.3.2. Организационная структура системы качества может быть представлена в виде схемы (с необходимым пояснением), на которой должны быть изображены все структурные подразделения, непосредственно участвующие в предоставлении социальных услуг или обеспечивающие их предоставление.

4. Организация работы по качеству

4.1. Полномочия и ответственность сотрудников организации.

4.1.1. В системе качества организации должны быть четко определены полномочия, ответственность и взаимодействие всех сотрудников организации, осуществляющих руководство работой, предоставление социальных услуг и контроль деятельности, влияющий на качество социальных услуг.

Это, в первую очередь, должно относиться к обслуживающему персоналу, деятельность которого связана с выполнением таких процедур, как выявление претензий и жалоб, проведение мероприятий по устранению или предупреждению недостатков, контроль выполнения этих мероприятий.

4.1.2. В организации должно быть назначено ответственное лицо из числа заместителей руководителя (при наличии) или руководитель структурного подразделения организации (далее - ответственный за систему качества), который независимо от других возложенных на него обязанностей должен нести ответственность за надлежащее выполнение требований, установленных настоящим Порядком, и иметь полномочия для:

обеспечения разработки системы качества, ее внедрения и поддержания в рабочем состоянии;

представления отчетов руководителю организации о функционировании системы качества с целью ее анализа и использования полученных результатов как основы для совершенствования этой системы.

4.1.3. Организация должна установить порядок разработки (или, при необходимости, корректировки), рассмотрения, утверждения и ведения всех документов, относящихся к системе качества, а также порядок обеспечения ими.

4.2. Внутренние проверки системы качества.

4.2.1. В системе качества организации должен быть разработан и поддерживаться в рабочем состоянии порядок проведения внутренних проверок качества. Внутренние проверки системы качества организации проводят с целью регулярной оценки ее эффективности и соответствия установленным требованиям, а также для получения информации, необходимой для обеспечения эффективного функционирования этой

системы.

4.2.2. Ответственным лицом за организацию и проведение внутренней проверки системы качества организации должен быть ответственный за систему качества.

4.2.3. Необходимо обеспечить объективность внутренних проверок системы качества.

4.2.4. Эффективность системы качества организации определяют по результатам ее оценок, получаемых при проверках.

4.2.5. В процессе проверки системы качества организации (и ее составных частей) осуществляется:

контроль соответствия системы качества требованиям настоящего Порядка и документации на нее;

анализ и оценка состояния функционирования системы качества в целом и отдельных ее составных частей;

анализ соответствия предоставляемых социальных услуг требованиям нормативных правовых актов;

анализ и оценка результатов работы организации в области качества социальных услуг;

выработка корректирующих действий, направленных на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления социальных услуг, и совершенствование системы качества.

4.2.6. Внутренние проверки системы качества организации могут быть плановыми и оперативными.

Периодичность плановых проверок устанавливают в зависимости от результатов анализа качества услуг, но не реже 1 раза в 3 года по каждому нормативному правовому акту, регламентирующему предоставление социальных услуг.

Оперативную проверку системы качества или отдельных ее составных частей проводят в случае резкого ухудшения показателей, характеризующих конечные результаты работы по обеспечению качества социальных услуг, предоставляемых каким-либо подразделением или организацией в целом, в случае оценки эффективности корректирующих действий, а также при значительных изменениях организации работ и технологий предоставления социальных услуг, отрицательно влияющих на их качество.

4.2.7. После окончания внутренней проверки ее результаты оформляют в виде отчета о состоянии системы качества, в котором отражают данные анализа соответствия показателей и результатов деятельности организации в области обеспечения качества предоставляемых социальных услуг установленным требованиям.

4.2.8. Результаты проверок системы качества организаций являются основанием для разработки и реализации мероприятий по ее совершенствованию, по разработке новых методов и средств управления качеством предоставляемых социальных услуг, улучшению состава и содержания нормативной документации на систему качества.

4.3. Подготовка кадров.

4.3.1. В организации должен быть ежегодно разработан, документально оформлен и утвержден план мероприятий по подготовке (обучению, повышению квалификации, аттестации, стажировке и так далее) персонала, выполняющего работы, непосредственно влияющие на качество социальных услуг, в соответствии с требованиями, предъявляемыми к квалификации.

4.3.2. Мероприятиями по подготовке персонала должны быть охвачены все сотрудники организации, непосредственно влияющие на качество социальных услуг, включая руководящий состав всех уровней.

4.3.3. При разработке и реализации планов мероприятий по подготовке кадров необходимо учитывать изложенные в подпункте 2.2.3 факторы (критерии), касающиеся порядка работы со специалистами организации.

4.4. Анализ функционирования системы качества.

4.4.1. Анализ системы качества организации осуществляется ежегодно руководителем организации и включает в себя оценку результатов внутренних проверок, анализ выполнения планов повышения качества, оценку аналитических справок, сформированных ответственными за факторы, влияющие на качество социальных услуг, результатов опросов получателей социальных услуг, анализ другой информации о функционировании системы качества организации за отчетный период. По результатам анализа системы качества руководитель организации принимает соответствующие управленческие решения по формированию плановых мероприятий по устранению выявленных недостатков на следующий отчетный год, по формированию плана внутренних проверок.

4.5. Контроль и оценка качества социальных услуг.

4.5.1. При контроле и оценке качества социальных услуг организация должна:

проверять и идентифицировать социальные услуги на соответствие нормативным актам, регламентирующим их предоставление;

обеспечить самоконтроль сотрудников, предоставляющих социальные услуги, как составную часть процесса контроля;

практиковать в организации регулярную оценку степени удовлетворенности получателей социальных услуг путем проведения социологических опросов.

4.5.2. Сравнение оценок получателей социальных услуг и сотрудников организации следует проводить постоянно, чтобы оценить совместимость двух мер качества, определить адекватность и субъективность полученной оценки.