|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 1  к приказу № 9 от 09.01.2019 г. |

**Руководство по качеству**

**государственного автономного учреждения Саратовской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Ртищевского района»**

Руководство по качеству государственного автономного учреждения Саратовской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Ртищевского района» (далее - Руководство) разработано на основании Федерального закона от 28.12.2013 №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» и других нормативно-правовых актов, в целях осуществления государственных функций, оказания государственных услуг и социального обслуживания населения, а также для развития учреждения в целях повышения доступности социальных услуг и эффективности.

Руководство представляет собой систему качества учреждения, документально оформленную в виде схем, положений, методик, инструкций, планов, графиков на электронном и бумажном носителях.

Предметом деятельности учреждения является социальное обслуживание отдельных категорий граждан. Целями деятельности является обеспечение реализации прав отдельных категорий граждан на получение социального обслуживания. Для достижения целей учреждение осуществляет следующие основные виды деятельности:

- предоставление бесплатно, а также на условиях частичной или полной оплаты социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-экономических, социально-правовых услуг, срочных социальных услуг направленных на социальную реабилитацию и удовлетворение основных жизненных потребностей семей различных категорий, отдельных категорий граждан.

**Основные разделы Руководства**

1. Нормативные документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение.
2. Политика учреждения в области качества.
3. Описание условий размещения помещений учреждения.
4. Руководство по организации работы системы контроля качества.
5. Система контроля качества предоставляемых услуг.

Приложения:

- Положение о должностном контроле учреждения (Приложение № 1).

- Правила эффективного контроля (Приложение № 2).

- Критерии оценки результативности деятельности и качества работы структурных подразделений и работников учреждения (Приложение № 3).

- План работы по контролю основных факторов, влияющих на качество услуг, предоставляемых учреждением (Приложение № 4).

- Порядок проведения опроса о качестве государственных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) государственным автономным учреждением Саратовской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Ртищевского района» (Приложение №5).

- Положение о системе контроля качества в государственном автономном учреждении Саратовской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Ртищевского района» (Приложение №6).

- Положение о комиссии по внутреннему контролю качества государственного автономного учреждения Саратовской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Ртищевского района» (Приложение №7).

- Порядок проведения опроса о качестве социальных услуг, оказываемых государственным автономным учреждением Саратовской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Ртищевского района» (Приложение №8).

**I. Нормативные документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение**

В состав нормативно-правовой базы, на основании которой функционирует учреждение, входят документы, регламентирующие качество оказываемых получателям социальных услуг, в т.ч.:

- Конституция Российской Федерации (с изменениями);

- Указы Президента Российской Федерации;

- Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ (ТК РФ) (с изменениями);

- Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей" (с изменениями от29.07.2018);

- Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ "Технический регламент о требованиях пожарной безопасности" (с изменениями от 13.07.2014);

- Федеральный закон от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Федеральный закон от 24.11.1995 №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Федеральный закон от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах»;

- Федеральный закон от 22.08.2004 № 122-ФЗ «О внесении изменений в законодательные акты»;

- Федеральный закон от 03.12.2012 № 236-ФЗ "О внесении изменений в Трудовой кодекс Российской Федерации и статью 1 Федерального закона "О техническом регулировании";

- национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52883-2007 "Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания" (утвержден приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27.12.2007 № 561-ст);

- национальный стандарт РФ ГОСТ Р 53060-2008 "Социальное обслуживание населения. Документация учреждений социального обслуживания" (утвержден приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 17.12.2008 № 437-ст);

- национальный стандарт РФ ГОСТ Р 54342-2011 "Социальное обслуживание населения. Методы контроля качества социальных услуг" (утвержден [приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 28.06.2011 № 155-ст](http://docs.cntd.ru/document/902350967));

- национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52882-2007 "Социальное обслуживание населения. Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания" (утвержден приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27.12.2007 № 560-ст);

# - национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52884-2007 "Социальное обслуживание населения. Порядок и условия предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам" (утвержден приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27.12.2007 № 562-ст);

- национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52496-2005 "Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения" (утвержден приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30.12.2005 № 533-ст);

- постановление Минтруда РФ от 12.02.2001 № 18 "Об утверждении Рекомендаций по обеспечению учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов техническими средствами и оборудованием";

- приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 08.12.2014 №995 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания»;

- приказ министерства труда и социальной защиты РФ от 17.11.2014 № 886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления);

- квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих (утвержден постановлением Минтруда РФ от 21.08.1998 № 37);

- Закон Саратовской области от 03.12.2014 №159-ЗСО «Об утверждении перечня социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Саратовской области»;

- Закон Саратовской области от 22.12.2004 № 69-ЗСО «О мерах социальной поддержки работников государственной системы социальных служб в Саратовской области»;

- постановление Правительства Саратовской области от 01.03.2005 № 74-П «О перечне должностей работников государственной системы социальных служб, имеющих право на меры социальной поддержки, и о нормах их обеспечения»;

- Закон Саратовской области от 31.10.2008 № 262-ЗСО «Об оплате труда работников государственных учреждений Саратовской области»;

- постановление Правительства Саратовской области от 27.10.2011 № 590-П «Об утверждении государственных стандартов Саратовской области в сфере социального обслуживания населения»;

- постановление Правительства Саратовской области от 26.02.2010 № 64-П «Об условиях оплаты труда работников государственных автономных учреждений Саратовской области»;

- постановление Правительства Саратовской области от 15.01.2013 № 14-П «О проведении паспортизации объектов социальной инфраструктуры»

- Положение о порядке распределения выплат стимулирующего характера за качество выполняемых работ руководителям государственных учреждений социального обслуживания населения области (утверждено приказом министерства социального развития Саратовской области от 29.12.2008 № 982);

- [административные регламенты предоставления министерством социального развития Саратовской области государственных услуг и исполнения функций](http://social.saratov.gov.ru/adreform/all_list.php);

- Устав государственного автономного учреждения Саратовской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Ртищевского района»;

- Положение об оплате труда работников государственного автономного учреждения Саратовской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Ртищевского района»;

- положения об отделениях государственного автономного учреждения Саратовской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Ртищевского района»;

- должностные инструкции сотрудников государственного автономного учреждения Саратовской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Ртищевского района»;

- план работы по организации контроля качества государственного автономного учреждения Саратовской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Ртищевского района»;

- график проверок по контролю качества государственного автономного учреждения Саратовской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Ртищевского района»;

- анализ качества оказываемых государственных услуг, в соответствии с требованиями национальных стандартов.

**II. 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 получателей социальных услуг, непрерывное повышение качества услуг и эффективность социальной адаптации и реабилитации граждан, находящихся в обстоятельствах, которые способны ухудшить условия жизнедеятельности граждан.

Цели политики в области качества:

- обеспечение постоянного удовлетворения получателей социальных услуг предоставляемыми услугами;

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

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

Основные задачи деятельности учреждения в области качества:

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

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

- обеспечение стабильного уровня качества услуг.

Основные принципы деятельности в области качества:

- приоритетность требований (запросов) получателя социальных услуг по обеспечению качества услуг, то есть обеспечения уверенности в том, что эти требования (запросы) будут полностью реализованы при предоставлении услуг;

- предупреждение проблем качества услуг, то есть обеспечение уверенности в том, что эти проблемы будут предупреждаться, а не выявляться и разрешаться после их возникновения;

- соблюдение положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг;

- обеспеченность 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.);

- четкое распределение полномочий и ответственности сотрудников за деятельность по предоставлению услуг, влияющую на обеспечение их качества;

- личная ответственность руководителя 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;

- обеспечение личной ответственности каждого исполнителя за качество услуг в сочетании с материальным и моральным стимулированием;

- документальное оформление правил и методов обеспечения качества услуг;

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

Ответственность за политику в области качества несет директор.

Он обеспечивает разъяснение и доведение политики до всех сотрудников, четко определяет полномочия, ответственность и порядок взаимодействия всех сотрудников учреждения, осуществляющих руководство, предоставление услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

В формировании политики в области качества принимают участие заместители директора и заведующие отделениями.

Политика учреждения в области качества охватывает все направления его деятельности, соответствует потребностям и запросам получателей социальных услуг, способствует постоянному улучшению качества обслуживания и улучшению социальных и экономических показателей учреждения.

Политика учреждения в области качества внедряется во всех отделениях и регулярно подвергается анализу на предмет ее актуальности и применения.

Реализация политики в области качества обеспечивается необходимыми ресурсами (кадровыми, материально-техническими, информационными и другими).

Для выполнения политики учреждения в области качества перед отделениями ставятся задачи на конкретные плановые периоды, которые при необходимости своевременно уточняются и корректируются руководством учреждения.

В учреждении проводятся мероприятия, обеспечивающие понимание, поддержку и реализацию политики в области качества всеми сотрудниками.

**III. Описание условий размещения помещений учреждения**

Наличие набора помещений, обеспечивающих организацию и предоставление услуг, соответствует Федеральному закону от 22.07.2008 № 123-ФЗ "Технический регламент о требованиях пожарной безопасности".

В учреждении имеется два отдельных здания:

- здание №1 расположено по адресу: г. Ртищево, ул. Мясокомбинат, д.1 «А», имеет 2 этажа. Общая площадь составляет 431,9 кв. м., год постройки основной части здания - 1911, пристройка части здания – 1970.

Здание находится в оперативном управлении. Помещение обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащено телефонной связью. Кабинеты соответствуют требованиям санитарно-гигиенических норм и правил безопасности труда, защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышения температуры и влажности воздуха, запыленности, загазованности, шума, вибрации и т. д.).

В данном здании расположены следующие кабинеты:

- 1 этаж -

* отделение социального обслуживания на дому – 2 кабинета;
* отделение срочного социального обслуживания – 1 кабинет;
* заместитель директора;
* компьютерный класс;
* туалет;
* служба административно-хозяйственного обслуживания – 1 кабинет;
* отделение профилактики и безнадзорности несовершеннолетних, реабилитации детей и подростков с ограниченными физическими и умственными возможностями – 1 кабинет.

- 2 этаж –

* директор;
* бухгалтерия;
* отделение профилактики и безнадзорности несовершеннолетних, реабилитации детей и подростков с ограниченными физическими и умственными возможностями – 5 кабинетов (в т.ч. кабинеты заместителя директора, кабинеты психолога и логопеда, игровая и сенсорная комнаты);
* конференц-зал;
* туалет.

- здание №2 расположено по адресу: г. Ртищево, ул. Электровозная, д.6, одноэтажное здание. Общая площадь составляет 349,3 кв. м., год постройки основной части здания - 1955, пристройка части здания – 1967, 1973, 1986 годы.

Здание находится в оперативном управлении. Помещение обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащено телефонной связью. Кабинеты соответствуют требованиям санитарно-гигиенических норм и правил безопасности труда, защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышения температуры и влажности воздуха, запыленности, загазованности, шума, вибрации и т. д.).

В данном здании расположены следующие помещения:

* душевая;
* санпропускник;
* прачечная;
* кабинет бухгалтерии – 2 кабинета;
* кладовая;
* туалет – 5 помещений;
* комната отдыха;
* кабинеты (нежилые) – 2 кабинета;
* моечная;
* складское помещение;
* раздевалка;
* столовая;
* котельная;
* медпункт;
* подсобное помещение;
* умывальная;
* жилые комнаты – 5 помещений.

**Специальное и табельное техническое оснащение учреждения**

Учреждение оснащено специальным и табельным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям соответствующих стандартов, технических условий, других нормативных документов, обеспечивающих надлежащее качество предоставляемых услуг.

Оборудование, приборы и аппаратура используются строго по назначению в соответствии с документацией на их функционирование и эксплуатацию, содержатся в технически исправном состоянии, подвергаются систематической проверке.

Материально-техническое оснащение:

- компьютеры, многофункциональные устройства, копировальные аппараты, серверы, факсы, музыкальный центр, DVD-плеер, автотранспорт, телевизор, фотоаппарат, холодильники, кассовый аппарат, аппарат переплетный, 1 информационное электронное табло, 1 информационное электронное табло с «бегущей строкой», 1 видеоинформационная система, информационное табло для инвалидов, лестничный подъемник гусеничный для инвалидов, динамический параподиум, опора для профилактики и коррекции патологических поз у детей с ограниченной жизнедеятельностью (опора для сидения «Иришка»), переносной пандус для преодоления дверных порогов, телефон с большими кнопками и шрифтом Брайля, переносной стереофонический усилитель, реабилитационное оборудование для детей-инвалидов («сухой» бассейн и ортосистема Ирли-Активити-Систем), информационный автоматический светозвуковой терминал напольный.

Мебель для сотрудников и получателей социальных услуг:

- офисные кресла, письменные столы, шкафы, диваны, 2 аппарата ЕСОTRONIC для подачи холодной и горячей воды, холодильники, чайники, микроволновые печи для разогрева пищи.

**Соответствие нормам и требованиям противопожарной безопасности**

В учреждении работает комиссия по проверке знаний по охране труда руководителей, специалистов, социальных работников. Ежегодно проводится обучение сотрудников охране труда и технике противопожарной безопасности. Основные положения по охране труда закреплены в основном законе РФ (Конституции) и Трудовом кодексе РФ, принятом 30.12.2001 № 197-ФЗ. Все законодательства по охране труда описаны в Трудовом кодексе РФ ст. 217, раздел 10. Проводятся занятия, лекции по технике безопасности и противопожарной безопасности сотрудников учреждения.

В рамках регионального антитеррористического мероприятия разработан перечень действий в экстремальных ситуациях, где указаны методы поведения и помощь при угрозе взрыва и захвата заложников.

Для соблюдения противопожарной безопасности и содержания в чистоте территории, регулярно проводятся мероприятия по её благоустройству.

В 2011 - 2012 годах в рамках долгосрочной областной целевой программы «Доступная среда» на 2011-2013 годы проводился капитальный ремонт:

* здание №1:

- оборудованы пути движения тактильными полосами и плиткой;

- туалетной комнаты (установлены кнопка вызова сотрудника, крючки для тростей, костылей, одежды, произведен монтаж поручней к унитазу, монтаж откидного поручня, поручни для раковины);

- оборудование коридоров поручнями;

- оборудование лестничных маршей 2-уровневыми перилами;

- приобретены и установлены указатели направлений и указатели для слабовидящих - таблички.

Ежегодно заключаются договоры на обслуживание противопожарной сигнализации. Огнезащитная обработка деревянных конструкций проводится 1 раз в три года, её испытания - 2 раза в год.

В здании №1 имеются:

- уголок гражданской обороны и чрезвычайных ситуаций;

- уголок пожарной безопасности;

- уголок по охране труда, на котором размещены конверты для информации: законы и иные нормативно-правовые акты; информация для работников об их правах и обязанностях по охране труда; деятельность работника при возникновении чрезвычайных ситуации; график проведения инструктажа с сотрудниками учреждения; оказание первой медицинской помощи; план работы по улучшению качества условий работы в области охраны труда.

В наличии имеется 2 мнемосхемы поэтажного плана эвакуации.

В учреждениях имеются:

* запасные эвакуационные выходы;
* огнетушители.

**Соответствие нормам и требованиям охраны труда**

Деятельность учреждения по охране труда регламентируется в соответствии с Законом Саратовской области от 22.12.2004 № 69-ЗСО «О мерах социальной поддержки работников государственной системы социальных служб в Саратовской области» и постановлением Правительства Саратовской области от 01.03.2005 № 74-П «О перечне должностей работников государственной системы социальных служб, имеющих право на меры социальной поддержки, и о нормах их обеспечения».

В соответствии с требованиями по охране труда, соблюдению личной гигиены и производственной санитарии каждый социальный работник обеспечен:

- специальной одеждой;

- обувью;

- инвентарем;

- канцелярскими товарами;

- средствами личной гигиены (халат, сменная обувь, полотенце, хозяйственное мыло, дезинфицирующее средство, резиновые перчатки).

Производится оплата проездных билетов на городской транспорт общего пользования (кроме такси), необходимых для исполнения служебных обязанностей по непосредственному оказанию услуг.

Режим труда для социальных работников предусматривает посещение обслуживаемых граждан не реже 2-х раз в неделю, пятидневная рабочая неделя, предоставляются выходные дни суббота и воскресенье, праздничные дни; режим работы понедельник – четверг с 8.00 ч – 17.00 ч., пятница с 8.00 ч – 16.00 ч., перерыв на обед с 12.00 ч. до 12.48 ч.

Предельно допустимая нагрузка по перемещению тяжестей не должна превышать 7 кг. При движении на рабочее место работник должен соблюдать правила дорожного движения, при гололедице носить нескользкую обувь, соблюдать повышенные меры предосторожности.

В целях охраны здоровья населения работники проходят обязательные медицинские осмотры:

- предварительные при поступлении на работу для пригодности их к поручаемой работе и предупреждения профессиональных заболеваний;

- водители – ежедневно пред рейсовый осмотр и один раз в два года - медицинскую комиссию;

- педагогические работники – для работы на летних досуговых группах;

- социальные работники – один раз в два года - санитарно-гигиеническую аттестацию.

Один раз в три года, в целях профилактики и своевременного лечения, проводится диспансеризация работников.

За нарушения требований и инструкций работники несут дисциплинарную и административную ответственность в порядке, установленном законодательством РФ.

При оказании социальных услуг на дому получателя, в целях обеспечения безопасности и травматизма, дорожка от калитки до дома обслуживаемых граждан посыпается песком (шлаком).

**Укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация**

Укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация, соответствует следующим нормативно-правовым документам:

- постановление Правительства Саратовской области от 01.08.2013 №374-П «Об утверждении Положения об оплате труда работников государственных бюджетных учреждений социального обслуживания населения саратовской области».

- постановление Правительства Саратовской области от 01.03.2005 №74-П «О перечне должностей работников государственной системы социальных служб, имеющих право на меры социальной поддержки, и о нормах их обеспечения»;

- квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих (утвержден постановлением Минтруда РФ от 21.08.1998 № 37);

- национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52883-2007 «Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания» (утвержден приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27.12.2007 № 561-ст);

Подготовка кадров.

В целях повышения качества государственных услуг в учреждении разработан и утвержден план мероприятий по подготовке (обучению, повышению квалификации, аттестации) специалистов, выполняющих работы, непосредственно влияющие на качество услуг, включая руководящий состав всех уровней, а также ведутся журналы учета проведения занятий по повышению квалификации с работниками отделений.

Требования к укомплектованности учреждения специалистами и их квалификации:

* полная укомплектованность учреждения необходимыми специалистами в соответствии со штатным расписанием;
* подбор специалистов с соответствующим образованием, квалификацией, профессиональной подготовкой, обладающих знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей;
* четкое распределение обязанностей специалистов, изложенных в нормативно-правовых актах, регламентирующих их обязанности, права и ответственность;
* аттестация специалистов в установленном порядке;
* поддержание квалификации специалистов на высоком уровне путем постоянной (периодической) учебы на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами;
* наличие у каждого специалиста должностных инструкций, устанавливающие их обязанности и права;
* наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения должны обладать высокими моральными и морально-этическими качествами, чувством ответственности и руководствоваться в работе принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности;
* проявление персонала к обслуживаемым гражданам при оказании услуг таких качеств как чуткость, вежливость, внимание, выдержка, предусмотрительность, терпение и учитывать их физическое и психическое состояние;
* сведения личного характера о получателях социальных услуг, ставшие известными сотрудникам учреждения при оказании социальных услуг, составляют профессиональную тайну;

Сотрудники, виновные в разглашении профессиональной тайны, несут ответственность в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

**Требования к состоянию информации**

Состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления социальных услуг соответствует требованиям Федеральных законов РФ:

- Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей" (с изменениями);

- Федеральный закон от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Федеральный закон от 24.11.1995 №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

а также [административных регламентов предоставления министерством социального развития Саратовской области государственных услуг и исполнения функций](http://social.saratov.gov.ru/adreform/all_list.php).

Учреждение доводит до граждан свое наименование и местонахождение любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации, предоставляет по требованию получателей социальных услуг полную и достоверную информацию о выполняемых услугах, позволяющую им сделать компетентный выбор.

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

Необходимая информация об услугах, предоставляемых учреждением, расположена на информационных стендах. Состав информации об услугах имеет следующее содержание:

* перечень государственных услуг, предоставляемых учреждением;
* характеристика услуги, периодичность предоставления, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;
* перечень документов, которые необходимо представить для получения государственных услуг;
* наличие приказов министерства социального развития Саратовской области об утверждении перечней государственных услуг, оказываемых населению государственными учреждениями социального обслуживания, государственных стандартов социального обслуживания, требованиям которых должны соответствовать услуги;
* взаимосвязь между качеством услуги, условиями ее предоставления и стоимостью (для полностью или частично оплачиваемой услуги);
* возможность получения оценки качества услуги со стороны получателя социальных услуг;
* порядок обжалования действий (бездействий) и решений, принятых по вопросам, связанных с предоставлением государственных услуг;
* правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг;
* гарантийные обязательства учреждения - исполнителя услуг;
* приказ о создании комиссии по контролю качества;
* должности и фамилии специалистов, ответственных за предоставление необходимой документации и информации;

дополнительно имеются:

* буклеты, информационные листы о деятельности учреждения, которые можно взять с собой.

**IV. Руководство по организации работы системы контроля качества**

**Общие положения**

Настоящее Руководство устанавливает основы формирования и раскрытия политики учреждения в области качества предоставляемых услуг.

Настоящее руководство является элементом контроля за деятельностью структурных подразделений и сотрудников по оказанию государственных и социальных услуг на их соответствие государственным стандартам социального обслуживания, другим нормативным документам в области социального обслуживания населения.

Эффективность системы контроля качества обеспечивается:

* наличием политики учреждения в области качества предоставляемых услуг;
* разработкой плана работ учреждения и его структурных подразделений по контролю качества предоставляемых услуг;
* составлением графиков проверок и списка вопросов к ним;
* оформлением результатов проверок;
* выработкой и реализацией мероприятий по устранению выявленных недостатков (если имеются)

Под политикой учреждения в области качества предоставления услуг понимается выбранная совокупность методов оценки деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников, направленных на полное удовлетворение нужд получателей социальных услуг, повышение качества услуг и эффективности социальной адаптации и реабилитации граждан, находящихся в обстоятельствах, которые способны ухудшить условия жизнедеятельности граждан.

Основными критериями такой оценки являются:

- полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями нормативов;

- своевременность предоставления услуги;

- результативность предоставления услуги.

**Организационная структура системы качества**

В учреждении действует система контроля за деятельностью структурных подразделений и отдельных сотрудников в области качества предоставления услуг - внутренний контроль – уровень учреждения.

**Внутренний контроль осуществляется путем:**

* плановых проверок;
* оперативных проверок;
* системы самоконтроля.

Наличие такой 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.

* **Плановые проверки** осуществляются комиссией по контролю, состав которой утвержден приказом директора. Плановая проверка может использовать многофункциональный подход: тематический, фронтальный, взаимный. Плановая проверка проводится согласно плану работы учреждения в области контроля качества. Проверки направлены на оказание помощи и внесение конкретных предложений для улучшения качества работы.
* **Оперативные проверки** осуществляются по устному указанию директора в случае нестандартной или конфликтной ситуации, в случае резкого ухудшения показателей, предоставляемых каким-либо отделением, а также при значительных изменениях организации работ и технологий предоставления услуг, отрицательно влияющих на их качество. Оперативная проверка направлена на изучение ситуации и выработку плана по улучшению работы учреждения.
* **Система самоконтроля** заключается в ежедневном систематическом контроле качества услуг внутри каждого структурного подразделения.

Основными критериями проверок являются:

- соответствие предоставляемых услуг государственным стандартам и другим нормативным документам в области социального обслуживания;

- наличие и состояние документов, в соответствии с которым функционирует подразделение (положение об отделении, правила, инструкции, методики работы с клиентами, государственные стандарты социального обслуживания);

- укомплектованность отделения специалистами соответствующей квалификации;

- наличие информации об отделениях, порядке и правилах предоставления услуг;

- техническое оснащение отделений.

**Порядок проведения контроля качества**

Плановые проверки:

- состав комиссии ежегодно утверждается приказом директора учреждения;

- комиссия осуществляет плановую проверку каждого структурного подразделения не реже, чем 1 раз в год согласно плану проверок качества работы;

- вопросы для проведения проверок разрабатываются заместителем директора и утверждаются директором учреждения индивидуально для каждой проверки;

- конкретный список вопросов проверки с указанием сроков ее проведения вручается для ознакомления заведующим отделений, которые подлежат проверке, за один день до ее начала под роспись;

- после окончания проверки комиссия документально оформляет результаты проверки, составляет перечень выявленных недостатков и знакомит с ним заведующего проверяемого отделения под роспись;

- заведующий отделением на основании замечаний и рекомендаций разрабатывает и согласовывает с директором план мероприятий по устранению недостатков, с указанием ответственных лиц и сроков их выполнения.

Для повышения эффективности проверок, проводятся социологические опросы или анкетирования, список получателей социальных услуг определяется путем случайного выбора.

Проверки направлены на оказание помощи и внесение конкретных предложений для улучшения качества работы Учреждения.

Оперативные проверки:

- оперативная проверка осуществляется для изучения ситуации и выработки плана по улучшению работы Учреждения в случае нестандартной или конфликтной ситуации, случае резкого ухудшения показателей, предоставляемых каким-либо отделением, а также при значительных изменениях организации работ и технологий предоставления услуг, отрицательно влияющих на их качество.

- вопросы для проведения проверок разрабатываются заместителем директора и утверждаются директором Учреждения индивидуально для каждой проверки;

- конкретный список вопросов проверки с указанием сроков ее проведения вручается для ознакомления заведующему отделением, который подлежит проверке, за один день до ее начала под роспись;

- после окончания проверки комиссия документально оформляет результаты проверки, составляет перечень выявленных недостатков и знакомит с ним заведующего отделением под роспись;

- заведующий отделением на основании замечаний и рекомендаций разрабатывает и согласовывает с директором план мероприятий по устранению недостатков, с указанием ответственных лиц и сроков их выполнения.

Оперативная проверка направлена на изучение ситуации и выработку плана по улучшению работы Учреждения.

Система самоконтроля:

- самоконтроль проводится специалистами учреждения ежедневно с учетом оценки качества, полноты и результативности предоставления государственных социальных услуг;

- результаты самоконтроля рассматриваются на совещаниях Учреждения;

- каждый заведующий отделением разрабатывает и утверждает у директора Учреждения план работы, включая в него мероприятия самоконтроля;

- заведующие отделениями обязаны в течение года по утвержденному директором Учреждения графику посещать обслуживаемых граждан, с целью контроля качества предоставляемых услуг;

- по результатам обследования составляется справка о проверке качества социального обслуживания получателей социальных услуг;

- специалисты отделения профилактики безнадзорности несовершеннолетних, реабилитации детей и подростков с ограниченными физическими и умственными возможностями разрабатывают индивидуальные программы по профилактике безнадзорности несовершеннолетних детей, здорового образа жизни, реабилитации детей-инвалидов.

**Нормативно - методическая система качества**

**(Сведения о комплекте документов всех уровней)**

В комплект документов каждого структурного подразделения Учреждения, необходимый для организации работы системы контроля качества, входит:

- Положение об отделении (копии);

- должностные инструкции работников отделения (копии);

- правила, инструкции, методики работы с получателями социальных услуг;

- государственные стандарты социального обслуживания;

- порядок предоставления государственных услуг;

- правила предоставления социальных услуг;

- административные регламенты [предоставления министерством социального развития Саратовской области государственных услуг и исполнения функций](http://social.saratov.gov.ru/adreform/all_list.php);

- план работы отделения, включающий мероприятия в области контроля качества;

- график проверок по контролю качества отделения;

- план мероприятий по устранению недостатков (если такие выявлены);

- список вопросов для проведения проверки (для комиссии);

- отчет о проверке качества услуг;

- годовой анализ работы в области контроля качества предоставления услуг в отделении.

**Ответственность за политику в области качества**

Ответственность 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, а также за обеспечение понимания всеми сотрудниками учреждения требований системы качества несет директор учреждения.

Ответственность за обеспечение качества услуг в каждом структурном подразделении несет заместитель директора, заведующий отделением.

Ответственность за качество услуг лежит на каждом исполнителе, предоставляющем услуги населению.

**V. Система контроля качества предоставляемых услуг**

Система контроля качества предоставляемых услуг представляет совокупность мер по реализации основных функций по предоставлению услуг получателям социальных услуг, по выполнению основных требований к качеству предоставленных услуг и их эффективности.

Целью контроля является проверка соответствия качества предоставляемых услуг требованиям Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

Контроль качества социальных услуг заключается в проверке полноты, обоснованности и своевременности предоставления услуг, а также их результативности в решении материальной, определяющей степень решения материальных или финансовых проблем гражданина, или нематериальной, определяющей степень улучшения его морально - психологического, физического состояния, решения бытовых, правовых и других проблем.

Учреждение проверяет услуги на соответствие нормативным документам, регламентирующим их предоставление:

- обеспечивает контроль и самоконтроль специалистов, предоставляющих услуги, как составную часть процесса контроля;

- обеспечивает приоритет получателей социальных услуг в оценке качества услуг;

- практикует в учреждении регулярную оценку степени удовлетворенности получателей услугами путем проведения социологических опросов и анкетирования, а также проводит сравнение оценок получателей и поставщиков услуг, чтобы оценить совместимость двух мер их качества;

- проводит (при необходимости) корректирующие действия и определяет, насколько деятельность поставщика услуг отвечает потребностям и запросам получателей этих услуг.

На внутреннем уровне контроль осуществляется по утвержденному плану.

Контроль основных факторов, влияющих на качество социальных услуг:

В соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (ст.20) получателям социальных услуг с учетом их индивидуальных потребностей предоставляются следующие виды социальных услуг:

1) социально-бытовые, направленные на поддержание жизнедеятельности получателей социальных услуг в быту;

2) социально-медицинские, направленные на поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг путем организации ухода, оказания содействия в проведении оздоровительных мероприятий, систематического наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья;

3) социально-психологические, предусматривающие оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг для адаптации в социальной среде, в том числе оказание психологической помощи анонимно с использованием телефона доверия;

4) социально-педагогические, направленные на профилактику отклонений в поведении и развитии личности получателей социальных услуг, формирование у них позитивных интересов (в том числе в сфере досуга), организацию их досуга, оказание помощи семье в воспитании детей;

5) социально-трудовые, направленные на оказание помощи в трудоустройстве и в решении других проблем, связанных с трудовой адаптацией;

6) социально-правовые, направленные на оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно, в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг;

7) услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов;

8) срочные социальные услуги.

Законом Саратовской области от 03.12.2014 №159-ЗСО «Об утверждении перечня социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Саратовской области» утвержден перечень социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Саратовской области:

1. Социально-бытовые:

а) предоставление площади жилых помещений согласно утвержденным нормативам, а также помещений для предоставления всех видов социальных услуг;

б) предоставление банно-прачечных услуг;

в) оказание социально-бытовых услуг индивидуального обслуживающего и гигиенического характера;

г) обеспечение питанием согласно утвержденным нормативам;

д) обеспечение мягким инвентарем согласно утвержденным нормативам;

е) обеспечение книгами, журналами, газетами, настольными играми;

ж) покупка за счет средств получателей социальных услуг и доставка продуктов питания;

з) покупка за счет средств получателей социальных услуг и доставка промышленных товаров первой необходимости;

и) покупка за счет средств получателей социальных услуг и доставка средств санитарии и гигиены, лекарственных препаратов, назначенных по медицинским показаниям;

к) покупка за счет средств получателей социальных услуг и доставка книг, газет, журналов;

л) покупка за счет средств получателей социальных услуг топлива (в жилых помещениях без центрального отопления);

м) оплата за счет средств получателей социальных услуг жилищно-коммунальных услуг и услуг связи;

н) помощь в приготовлении пищи;

о) помощь в приеме пищи (кормление);

п) сдача за счет средств получателей социальных услуг вещей в стирку (химчистку, ремонт) и обратная их доставка;

р) топка печей (в жилых помещениях без центрального отопления);

с) обеспечение водой (в жилых помещениях без водоснабжения);

т) организация помощи в проведении ремонта жилых помещений;

у) обеспечение кратковременного присмотра за детьми;

ф) уборка жилых помещений;

х) социальный патронаж;

ц) отправка за счет средств получателей социальных услуг почтовой корреспонденции.

2. Социально-медицинские:

а) выполнение процедур, связанных с наблюдением за состоянием здоровья получателей социальных услуг (измерение температуры тела, артериального давления, контроль за приемом лекарств и др.);

б) проведение оздоровительных мероприятий;

в) систематическое наблюдение за получателями социальных услуг в целях выявления отклонений в состоянии их здоровья;

г) консультирование по социально-медицинским вопросам;

д) проведение мероприятий, направленных на формирование здорового образа жизни.

3. Социально-психологические:

а) социально-психологическое консультирование, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений;

б) оказание психологической помощи и поддержки, в том числе гражданам, осуществляющим уход на дому за тяжелобольными получателями социальных услуг;

в) оказание консультационной психологической помощи анонимно, в том числе с использованием телефона доверия;

г) проведение психологических диагностики и обследования личности;

д) психологическая коррекция.

4. Социально-педагогические:

а) обучение родственников практическим навыкам общего ухода за тяжелобольными получателями социальных услуг, получателями социальных услуг, имеющими ограничения жизнедеятельности, в том числе за детьми-инвалидами;

б) социально-педагогическое консультирование;

в) проведение социально-педагогической диагностики;

г) социально-педагогическая коррекция;

д) организация досуга, проведение клубной и кружковой работы для формирования и развития позитивных интересов;

е) проведение занятий по адаптивной физической культуре.

5. Социально-трудовые:

а) проведение мероприятий по использованию трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам;

б) оказание помощи в трудоустройстве;

в) организация помощи в получении образования и (или) квалификации инвалидами (детьми-инвалидами) в соответствии с их способностями.

6. Социально-правовые:

а) оказание помощи в оформлении и восстановлении документов получателей социальных услуг;

б) оказание помощи в получении юридических услуг;

в) консультирование по социально-правовым вопросам;

г) проведение мероприятий, направленных на повышение правовой культуры несовершеннолетних и членов их семей (беседы, групповые занятия);

д) оказание помощи в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг в установленном законодательством порядке.

7. Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов:

а) обучение инвалидов (детей-инвалидов) пользованию средствами ухода и техническими средствами реабилитации;

б) проведение социально-реабилитационных мероприятий в сфере социального обслуживания;

в) оказание помощи в обучении навыкам компьютерной грамотности;

г) обучение навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах, общения и контроля, направленным на развитие личности.

8. Срочные социальные услуги:

а) обеспечение бесплатным горячим питанием или наборами продуктов;

б) обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости;

в) содействие в получении временного жилого помещения;

г) содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг;

д) содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей;

е) организация ритуальных услуг при отсутствии у умерших получателей социальных услуг (в форме стационарного социального обслуживания, при предоставлении социального обслуживания на дому) родственников или их нежелании заняться погребением.

Контроль качества услуг, предоставляемых структурными подразделениями:

- насколько своевременно, квалифицированно и в полной мере оказана получателям услуг помощь в решении их проблем, и какова ее эффективность;

- в какой степени эти услуги обеспечивают возможность выполнения необходимых получателям процедур без причинения какого-либо вреда их здоровью, физических или моральных страданий или неудобств и проявляет ли при этом социальный работник необходимую деликатность и корректность по отношению к получателям социальных услуг.

- осуществляется проверкой того, насколько полно и своевременно удовлетворяются нужды и потребности получателей в решении этих проблем для создания им нормальных условий жизни;

**Ответственность за проведение контроля качества, предоставляемых услуг**

Лица, нарушившие требования данного руководства, несут персональную ответственность.

**Требования к порядку и условиям оказания государственных социальных услуг**

Порядок и условия предоставления государственных услуг установлены нормативно-правовыми актами федерального и регионального значения.

Порядок и условия оказания социальных услуг установлены в соответствии с:

- Федеральным законом РФ от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

- Закон Саратовской области от 03.12.2014 №159-ЗСО «Об утверждении перечня социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Саратовской области».

Основанием для рассмотрения вопроса о предоставлении социального обслуживания является поданное в письменной или электронной форме заявление гражданина или его законного представителя о предоставлении социального обслуживания либо обращение в его интересах иных граждан, обращение государственных органов, органов местного самоуправления, общественных объединений непосредственно в Учреждения социальной обслуживания либо переданные заявление или обращение в рамках межведомственного взаимодействия.

Основные процедуры оказания государственной услуги:

- рассмотрение обращений граждан;

- определение индивидуальной потребности в социальных услугах;

- принятие решения о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании либо об отказе в социальном обслуживании в течение пяти рабочих дней с даты подачи заявления;

- разработка индивидуальной программы, с указанием формы социального обслуживания, вида, объема, периодичности, условий, сроков предоставления социальных услуг, перечня рекомендуемых социальных услуг, а также мероприятий по социальному сопровождению;

- заключение договора о предоставлении социальных услуг;

- оказание социальных услуг.

При получении государственных услуг граждане должны иметь право на:

- уважительное и гуманное отношение;

- получение бесплатно в доступной форме информации о своих правах и обязанностях, видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости для получателя социальных услуг, о возможности получения этих услуг бесплатно, а также о поставщиках социальных услуг;

- выбор поставщика или поставщиков социальных услуг;

- отказ от предоставления социальных услуг;

- защиту своих прав и законных интересов в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- участие в составлении индивидуальных программ;

- обеспечение условий пребывания в организациях социального обслуживания, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям, а также на надлежащий уход;

- социальное сопровождение (при необходимости гражданам, в том числе родителям, опекунам, попечителям, иным законным представителям несовершеннолетних детей, оказывается содействие в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам. Социальное сопровождение осуществляется путем привлечения организаций, предоставляющих такую помощь, на основе межведомственного взаимодействия. Мероприятия по социальному сопровождению отражаются в индивидуальной программе.).

Социальные услуги предоставляют при условии добровольного согласия граждан на их получение, кроме случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации. Социальное обслуживание основывается на соблюдении прав человека и уважении достоинства личности, носит гуманный характер и не допускает унижения чести и достоинства человека. Одним из принципов социального обслуживания является конфиденциальность.

Правом на внеочередное обслуживание в учреждениях пользуются граждане категорий, указанных в статьях 14, 15, 18 Федерального закона «О ветеранах».

Преимущественным правом получения социальных услуг в учреждениях пользуются граждане категорий, указанных в статьях 17, 19 и 20 Федерального закона «О ветеранах», а также одинокие нетрудоспособные граждане, родители и не вступившие в другой брак жены (мужья) военнослужащих и сотрудников органов внутренних дел, погибших или умерших при исполнении обязанностей военной службы или служебных обязанностей, граждане, подвергшиеся радиационному воздействию в результате радиационных аварий, реабилитированные граждане и граждане, признанные пострадавшими от политических репрессий.

Право на социальное обслуживание распространяется на граждан Российской Федерации, на иностранных граждан и лиц без гражданства, постоянно проживающих на территории Российской Федерации, беженцев.