1. **Общие положения**

1.1. Настоящее положение о системе контроля качества оказания социальных услуг разработано в соответствии с Федеральными законами Российской Федерации:

- от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

- от 7 февраля 1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей».

- от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- от 21 декабря 1994 г. № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

- от 11 июля 2008 г. №123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

- Постановлением министерства труда и социального развития Российской Федерации от 19 июля 2000 г. № 52 «Об утверждении методических рекомендаций по организации деятельности государственного (муниципального) учреждения «Центр социальной помощи семье и детям» (в ред. постановления Минтруда РФ от 26.03.2001 № 28).

Национальными стандартами Российской Федерации:

- ГОСТ Р 52143 - 2003 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг»;

- ГОСТ Р 52495 - 2005 «Социальное обслуживание населения. Термины и определения»;

- ГОСТ Р 52496 - 2005 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения»;

- ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания»;

- ГОСТ Р 52498 - 2005 «Социальное обслуживание населения. Классификация учреждений социального обслуживания»;

- ГОСТ Р 52881 - 2007 «Социальное обслуживание населения. Типы учреждений социального обслуживания семьи и детей»;

- ГОСТ Р 52882 - 2007 «Социальное обслуживание населения. Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания»;

- ГОСТ Р 52883 - 2007 «Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания»;

- ГОСТ Р 52885-2007 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги семье»;

- ГОСТ Р 52888 - 2007 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги детям»;

- ГОСТ Р 53060 - 2008 «Социальное обслуживание населения. Документация учреждений социального обслуживания»;

- ГОСТ Р 53061 - 2008 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг детям»;

- ГОСТ Р 53063 - 2008 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг семье».

- СанПиН 2.2.4.548-96.2.2.2.1191-03.2.2.2./2.4.1340-03;

- Законом Чеченской Республики от 31.12.2014 г. № 60 «Об утверждении перечня социальных услуг, и размера предельной величины среднедушевого дохода для их бесплатного предоставления в Чеченской Республике»;

- Постановлением Правительства Чеченской Республики от 15.12.2014 г. № 241 «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Чеченской Республике.

Уставом государственного бюджетного учреждения «Гудермесский центр социальной помощи семье и детям» на 120 мест (далее - Учреждение).

1.2. Настоящее Положение принято в целях создания в Учреждении собственной службы контроля деятельности подразделений и сотрудников Учреждения по оказанию социальных услуг и их соответствия государственным стандартам социального обслуживания, другим нормативным документам в области социального обслуживания.

1.3. Система качества Учреждения является неотъемлемой частью общей системы управления деятельности Учреждения и предназначена для создания необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей получателей социальных услуг, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации Учреждения как надежного исполнителя услуг.

1.4. Система контроля охватывает этапы:

планирования;

работы с получателями социальных услуг;

оформления результатов контроля;

выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

1.5. Основными направлениями проверок системы качества Учреждения являются:

- наличие и соответствие документов, на основании которых функционирует Учреждение;

- условия размещения Учреждения (бытовое и материально-техническое оснащение);

- укомплектованность Учреждения специалистами и их квалификация;

- специальное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);

- состояние информации об Учреждении, правила и порядок предоставления социальных услуг гражданам.

1.6. Система качества оформляется в виде комплекта документов (руководств, положений, инструкций, методик и т.д.), в которых устанавливаются требования к системе качества Учреждения в целом и к ее составным частям, указанным в настоящем Положении.

1.7. Документация системы качества оформляется как составная часть всей документации Учреждения, утверждается в установленном порядке и постоянно поддерживается в рабочем состоянии; устаревшая документация должна своевременно изыматься и заменяться новой.

1. **Политика Учреждения в области контроля качества**

2.1. Основные цели, задачи и принципы деятельности учреждения в области качества, документально оформленные и принятые к обязательному выполнению в учреждении, определяют политику руководства Учреждения в области качества социального обслуживания.

2.2. Цели политики в области качества:

- обеспечение постоянного удовлетворения обслуживаемых граждан предоставляемыми услугами;

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

- принятие профилактических мер по предупреждению или урегулированию претензий и жалоб клиентов;

- прочие вопросы, отражающие специфику деятельности Учреждения.

2.3. Основными задачами, на решение которых направлена политика в области качества, являются:

- 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;

- решение других задач, отражающих специфику деятельности Учреждения.

2.4. Ответственность за политику в области качества несет директор Учреждения. Он обеспечивает разъяснение и доведение этой политики до всего персонала учреждения, четко определяет полномочия, ответственность и порядок взаимодействия всего персонала учреждения, осуществляющего руководство, исполнение услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

2.5. Политика Учреждения в области качества охватывает все отделения, внедряется во всех структурных подразделениях Учреждения, соответствует потребностям и запросам получателей социальных услуг, способствует улучшению социальных и экономических показателей Учреждения. Политика содержит также обязательство руководства Учреждения осуществлять постоянное улучшение качества обслуживания, регулярно подвергается анализу на предмет ее постоянной актуальности и пригодности.

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

1. **Организация работы по качеству**

3.1. Учреждение имеет документально оформленную собственную систему (службу) контроля над деятельностью подразделений и работников по оказанию социальных услуг на их соответствие перечню видов и требованиям к качеству социального обслуживания, другим нормативным документам в области социального обслуживания населения.

3.2. Организация внутреннего контроля качества оказания социальных услуг в Учреждении осуществляется специально созданной комиссией, в состав которой входят лица, назначаемые приказом директора Учреждения.

3.3. Система внутреннего контроля качества Учреждения по своей структуре является трехступенчатой:

1-я ступень – специально созданная комиссия по контролю, возглавляемая заместителем директора, утвержденная приказом директора Учреждения осуществляет плановую проверку каждого структурного подразделения;

2-я ступень – руководители структурных подразделений, осуществляют проверки каждого работника отделения;

3-я ступень – самоконтроль, специалист участвует в системе контроля путем контроля собственных действий и соблюдения своих функциональных обязанностей.

3.4. После окончания внутренней проверки ее результаты оформляются в виде отчета (акта) о состоянии системы качества, в котором отражают данные анализа соответствия показателей и результатов деятельности Учреждения в области обеспечения качества предоставляемых услуг установленным требованиям.

3.5. Результаты анализа проверок системы качества Учреждений являются основанием для разработки и реализации мероприятий по ее совершенствованию, для разработки новых методов и средств управления качеством предоставляемых услуг, улучшения состава и содержания нормативной документации на систему качества, повышения эффективности.

1. **Ответственность**

4.1. 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.

4.2. Ответственность за обеспечение качества услуг в каждом подразделении несет заведующий отделением.

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