

Утверждено
приказом от 01.06.2021 № 177
«Об утверждении Руководства
по качеству БУ СО ВО
«КЦСОН Бабаевского района»

Система управления качеством

**РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ СОЦИАЛЬНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ
«КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ
БАБАЕВСКОГО РАЙОНА»**

2021 г.

Сведения о Руководстве по качеству

Руководство по качеству является основным документом системы качества.

В Руководстве излагается

общее описание системы качества,

разъясняется политика учреждения в области качества,

отражается организационная структура системы качества, задачи и функции подразделений и служб учреждения в области качества,

приводятся сведения о комплекте документов всех уровней, составляющих нормативно-методическую базу системы качества,

устанавливается порядок внедрения, функционирования и контроля системы качества.

Руководство по качеству пересматривается при изменении нормативно-правовых актов федерального, регионального уровней, а также при изменениях в документах, разработанных и утверждённых Учреждением, если эти изменения выявляют противоречия указанным в данном Руководстве нормативам в области системы менеджмента качества, но не реже чем один раз в три года.

Руководство по качеству может быть полностью или частично воспроизведено, тиражировано и распространено в качестве официального документа для работников Учреждения.

Руководство по качеству размещается на официальном сайте Учреждения.

Руководство по качеству применяется:

-для внутреннего использования при решении задач управления качеством;

-в качестве справочника по системе менеджмента качества (далее – система качества).

Требования и положения, установленные Руководством по качеству и другими согласующимися с ним документами системы качества, направлены на обеспечение соответствия деятельности Учреждения установленным требованиям контролирующих органов, потребностям граждан, признанным нуждающимся в предоставлении социальных услуг, политике Учреждения в области качества, договорным обязательствам, а также на предупреждение любого несоответствия.

Руководство по качеству распространяется на всех работников.

В Руководстве по качеству применены следующие термины с соответствующими определениями.

Система качества – совокупность организационной структуры, ответственности, процедур, процессов и ресурсов, направленных на внедрение административного управления качеством.

Система менеджмента – система для разработки политики и целей и достижения этих целей.

Система менеджмента качества – система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству.

Политика в области качества – общие намерения и направление деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством организации.

Анализ – деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности, результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей.

Результативность – степень реализации спланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

Эффективность – связь между достигнутым результатом и использованными ресурсами.

Соответствие – выполнение требования.

Несоответствие – невыполнение требования.

Аудит (проверка) – систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита.

Компетентность – выраженная способность применять свои знания и умения.

Удовлетворенность граждан – восприятие потребителями степени выполнения их требований. Жалобы потребителей являются показателем низкой удовлетворенности потребителей, однако их отсутствие не обязательно предполагает высокую удовлетворенность потребителей. Даже если требования потребителей были с ними согласованы и выполнены, это не обязательно обеспечивает высокую удовлетворенность потребителей.

Оглавление

1. Общие сведения об Учреждении.....	5
2. Общее описание системы качества Учреждения.	5
3. Политика в области качества.....	9
4. Организационная структура системы качества, задачи и функции подразделений и служб учреждения в области качества.....	10
5. Сведения о документах всех уровней, составляющих нормативно-методическую базу системы качества.	11
6. Порядок внедрения, функционирования и контроля системы качества	12

1. Общие сведения об Учреждении.

Название организации:

Полное наименование учреждения: **бюджетное учреждение социального обслуживания Вологодской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабаевского района»** (далее – Учреждение, Центр).

Официальное сокращенное наименование Учреждения: БУ СО ВО «КЦСОН Бабаевского района».

Место нахождения Учреждения: город Бабаево.

Адрес: 162480, Вологодская область, г. Бабаево, ул. Интернациональная, д.42.

Телефон/факс: 8 (817-43) 2-12-32.

Официальный сайт: <https://kcsnbabaevo.gov35.ru>

История: полная информация об истории Учреждения размещена на официальном сайте Учреждения в разделе «О нас».

1994 год - открытие учреждения «Территориальный центр социальной защиты населения»

01.01.2016 - учреждение передано в собственность Вологодской области, изменилось наименование: Бюджетное учреждение социального обслуживания Вологодской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабаевского района» (БУ СО ВО «КЦСОН Бабаевского района»).

Учреждение является некоммерческой организацией, тип – бюджетное учреждение, создано для обеспечения реализации предусмотренных законодательством Российской Федерации полномочий органов государственной и муниципальной власти в сфере социальной защиты населения.

Основная цель, предмет, основные виды деятельности: определяются Уставом Учреждения

В настоящее время в состав Центра входит четыре отделения:

- Отделение по работе с семьей и детьми (ОРСиД);
- Отделение социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов (ОСО);
- Отделение срочного социального обслуживания (ОССО);
- Стационарное отделение граждан пожилого возраста и инвалидов (СО).

Положения об отделениях размещены на официальном сайте Учреждения в разделе «Документы».

2. Общее описание системы качества Учреждения.

Под системой качества 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.

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

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.

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.

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

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.

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 (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);
- состояние информации об организации, порядке и правилах предоставления социальных услуг;
- наличие внутренней системы контроля за деятельностью организации.

Наличие и состояние документации, в соответствии с которой функционирует организация

Документация включает в себя:

- Устав;
- Положения об отделениях;
- Руководства, правила, инструкции, методики;
- Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру;
- прочие документы.

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

Состав и характеристика документации:

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

Положение об отделении разрабатывается в соответствии с уставом 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), объем и порядок предоставления ими услуг.

Руководства, правила, инструкции, методики определяют процесс предоставления услуг, определяют методы (способы) их предоставления и контроля, а также предусматривают меры совершенствования работы учреждения.

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.

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.

Условия размещения организации

Организация и ее структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенном (приспособленном) здании (зданиях) или помещениях, доступных для инвалидов.

Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

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.).

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

Укомплектованность специалистами и их квалификация

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

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

Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне постоянной (периодической) учебной на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами.

Для специалистов каждой категории должны быть в наличии должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

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.

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

Специалисты организации должны быть аттестованы в установленном порядке.

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.

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.

Сведения личного характера о клиентах, 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.

Специальное и табельное техническое оснащение организации

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.

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.

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.

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

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

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.

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 получать их бесплатно.

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

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. Политика в области качества.

Цели политики в области качества

- обеспечение удовлетворения клиентов предоставляемыми услугами,
- постоянное повышение качества и результативность услуг,
- принятие профилактических мер по предупреждению претензий и жалоб,
- создание сплочённой команды единомышленников, нацеленной на достижение общих целей и разделяющих общие ценности.

Задачи политики в области качества:

- стремление в обеспечении стабильного уровня качества услуг путем осуществления систематического контроля за факторами, влияющими на качество предоставляемых услуг;
- изучение требований и запросов к объему и качеству услуг, оценки качества услуг;
- ведение документации по вопросам качества предоставляемых услуг;
- осуществление четкого разграничения обязанностей и ответственности в вопросах качества предоставляемых услуг;
- осуществление системной работы по повышению профессиональной компетенции персонала, мотивации и стимулированию на повышение качества предоставляемых услуг, организация обучения сотрудников положениям нормативных документов, регламентирующих порядок и условия предоставления услуг, а также требованиям к качеству их предоставления;
- работа над укреплением материально-технической базы, обеспечением необходимыми ресурсами, создание комфортных и безопасных условий для предоставления услуг, эстетичного интерьера с использованием современных дизайнерских решений;
- информирование населения о предоставляемых услугах.

Принципы политики в области качества

- Приоритетность требований (запросов) получателей социальных услуг по обеспечению качества услуг;
- Предупреждение проблем качества услуг;
- Соблюдение положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг;
- Обеспеченность учреждения соответствующими ресурсами;
- Четкое распределение полномочий и ответственности персонала;
- Личная ответственность руководства учреждением 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 качества;
- Документальное оформление правил и методов обеспечения качества услуг;

- Обеспечение понимания всеми сотрудниками требований системы качества к политике в области качества;
- Открытость и полнота информации о деятельности учреждения;
- Уважительное и гуманное отношение к получателям социальных услуг;
- Комплексный подход в решении проблем получателей социальных услуг.

В формировании политики в области качества участие принимают все руководители отделений.

Осуществляются мероприятия, обеспечивающие понимание, поддержку и реализацию политики в области качества всеми сотрудниками.

Цели, задачи и принципы в области качества обязательны для выполнения всеми сотрудниками.

Ответственность за политику в области качества несет директор.

Директор обеспечивает разъяснение и доведение политики в области качества до всего персонала учреждения, четко определяет полномочия и ответственность, порядок взаимодействия всего персонала, а также исполнение услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

Политика в области качества внедряется всеми структурными подразделениями и регулярно подвергается анализу.

Перед руководителями отделений ставятся задачи на конкретные плановые периоды и при необходимости своевременно уточняются и корректируются директором.

Политика в области качества актуализируется в связи с изменением социально-экономической ситуации, потребностей получателей социальных услуг.

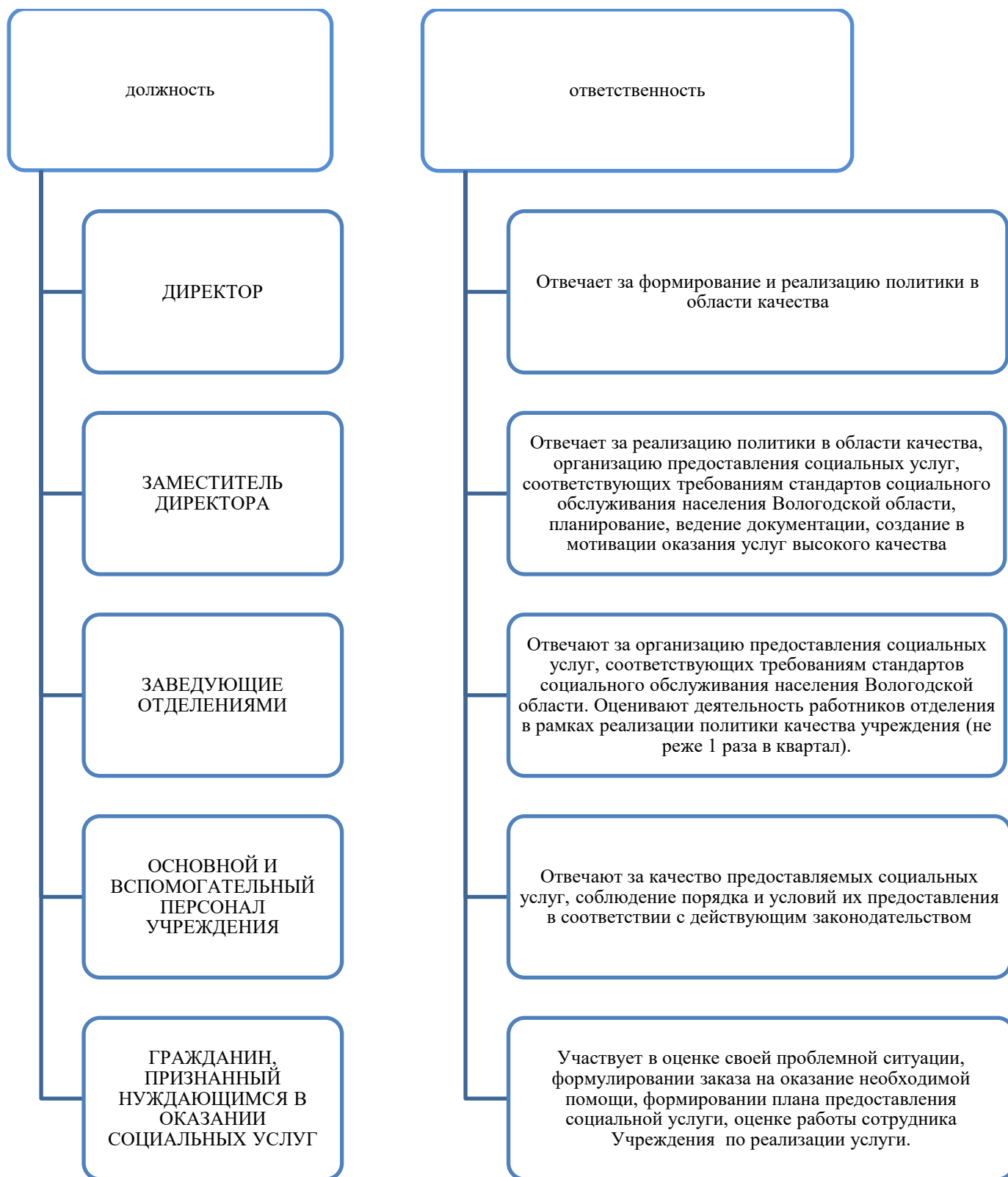
4. Организационная структура системы качества, задачи и функции подразделений и служб учреждения в области качества.

Для достижения целей в области качества создана организационная структура системы качества, обеспечивающая эффективность управления, оценку и повышение качества услуги на всех этапах ее предоставления.

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.

Должно быть назначено ответственное лицо из числа заместителя руководителя или руководителей структурных подразделений (далее - ответственный за систему качества), которое, независимо от других возложенных на него обязанностей, должно нести ответственность за надлежащее выполнение требований, установленных настоящим Руководством по качеству, 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.



5. Сведения о документах всех уровней, составляющих нормативно-методическую базу системы качества.

Документация системы качества оформляется как составная часть всей документации организации и утверждается в установленном порядке.

Степень документированности системы качества определяется сложностью процесса предоставления социальных услуг, а также комплектацией персонала.

Документация системы качества должна постоянно поддерживаться в рабочем состоянии; устаревшая документация должна своевременно изыматься и заменяться новой.

Необходимо руководствоваться порядком разработки (или, при необходимости, корректировки), рассмотрения, утверждения и ведения документов, относящихся к системе качества, а также порядком обеспечения ими.

Документация может быть любой формы и на любом носителе.

Основным документом системы качества является настоящее Руководство по качеству.

Документы, разработанные и утвержденные в учреждении:

- Положения об отделениях;
- Должностные инструкции работников;
- Документация на оборудование, приборы и аппаратуру, используемую для оказания услуг;
- Правила внутреннего трудового распорядка;
- Коллективный договор;
- План работы (разрабатывается на год);
- Аналитический отчет (составляется за год);
- Программа внутреннего контроля (составляется на год);
- Руководство по качеству.

6. Порядок внедрения, функционирования и контроля системы качества

№ п/п	Направление реализации	Способы (методы) реализации	Ответственный	Дата
1	Изучение требований (запросов) граждан к объему и качеству услуг, а также оценка качества предоставленных услуг	- проведение обследования потребности населения в предоставлении социальных услуг (анкетирование, опрос, интервьюирование, беседа и т.д.); - определение удобного для клиентов режима работы специалистов	Заместитель директора, заведующие отделениями	1 раз в квартал
2	Ведение документации по вопросам качества предоставляемых услуг	- разработка и утверждение правил, инструкций, положений, рекомендаций, регламентирующих процесс оказания социальных услуг	Заместитель директора	Январь-февраль (в течение года по мере необходимости)
	Осуществление четкого разграничения обязанностей и ответственности сотрудников Центра и обращающихся граждан в вопросах качества предоставляемых услуг	- разработка и корректировка должностных инструкций с четким определением полномочий и ответственности должностных лиц за деятельность по предоставлению услуг; - разработка системы взаимодействия специалистов учреждения с различными субъектами по реализации политики в области качества	Директор, заместитель директора	Январь-февраль (в течение года по мере необходимости)
3	Ознакомление всех сотрудников с положениями нормативных документов, регламентирующих порядок и условия	- организация работы со специалистами по ознакомлению их с нормативно-правовыми актами - проведение профессиональных учеб в учреждении; - проведение собеседований со специалистами	Заместитель директора, заведующие отделениями	По плану подготовки персонала, отвечающего за предоставление социальных услуг

	предоставления услуг, а также требованиями к качеству их предоставления			
4	Повышение профессиональной компетенции персонала, мотивация и стимулирование персонала с целью повышения качества предоставляемых услуг	-повышение квалификации специалистов (в различных формах); - организация контрольно-регламентирующих мероприятий (планерок, контрольных мероприятий, оперативных и тематических совещаний и т.д.); - разработка и реализация мотивационно -стимулирующих мер.	Заместитель директора, заведующие отделениями, специалист по кадрам	По плану повышения квалификации, проведения профучеб, внутренних проверок качества
5	Ресурсное обеспечение: укрепление материально-технической базы; создание комфортных и безопасных условий для предоставления услуг, создание эстетического интерьера	- проведение капитального и текущего ремонтов; - приобретение необходимого оборудования и мебели; -наблюдение за удобством созданных условий для клиентов при получении ими социальных услуг	Специалист по закупкам, заведующий хозяйством, заведующие отделениями	По плану финансово-хозяйственной деятельности
6	Информационно-рекламная деятельность: информирование населения о предоставляемых услугах	- оформление стендов, размещение на них информации о перечне предоставляемых услуг с указанием их характеристик; - изготовление печатной продукции; - информирование через СМИ; - размещение информации на интернет-ресурсах	Заместитель директора, заведующие отделениями	По плану работы
7	Осуществление контроля за качеством предоставляемых социальных услуг	- реализация плана контрольных мероприятий; - составление справок и исполнение рекомендаций по результатам контроля; - работа с жалобами (отдельный учет, проделанная работа, меры реагирования)	Директор, заместитель директора, заведующие отделениями	По плану внутренних проверок качества

Внутренние проверки системы качества

В системе качества организации должен быть разработан и поддерживаться в рабочем состоянии порядок проведения внутренних проверок качества.

Внутренние проверки системы качества проводят с целью регулярной оценки ее эффективности и соответствия установленным требованиям, а также для получения информации, необходимой для обеспечения эффективного функционирования этой системы.

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

Необходимо обеспечить объективность внутренних проверок системы качества.

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

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.

Внутренние проверки системы качества организации могут быть плановыми и оперативными.

Периодичность плановых проверок устанавливается 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.

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.

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.

Анализ функционирования системы качества

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.

Контроль и оценка качества социальных услуг

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.

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