

ПОРЯДОК ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА  
В ОРГАНИЗАЦИЯХ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ  
ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

1. Общие положения

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

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

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

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

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

предотвращение или устранение любых несоответствий услуг предъявляемым к ним требованиям;

обеспечение стабильного уровня качества услуг;

решение задач, отражающих специфику деятельности организации.

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

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

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

обеспеченности организации 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 другое);

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

личной ответственности руководства организации 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;

обеспечения личной ответственности каждого исполнителя за качество услуг в сочетании с материальным и моральным стимулированием качества;  
документального оформления правил и методов обеспечения качества услуг;  
обеспечения понимания всеми сотрудниками организации требований системы качества к политике в области качества.

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

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

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

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

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

условия размещения организации;

укомплектованность организации специалистами и их квалификация;

специальное и табельное техническое оснащение организации;

состояние информации об организации, порядке и правилах предоставления услуг.

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

2.2.1.1. Документация организации включает в себя:

устав учреждения;

штатное расписание;

положения об отделах;

должностные инструкции;

правила, инструкции, методики;

эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру;

документы, регламентирующие предоставление социальных услуг;

прочие документы.

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

структуры организации и специфики предоставляемых услуг;

специфики обслуживаемых категорий граждан;

сложности и взаимодействия процессов.

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

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

2.2.1.5. Состав и характеристика документации организации социального обслуживания.

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

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

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

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

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

основные направления деятельности (формулируются в соответствии с предоставляемыми и иными государственными услугами и работами);

организация деятельности отделения.

2.2.1.5.4. Должностная инструкция является документом, который регламентирует организационно-правовое положение работника организации, его обязанности, права, ответственность и обеспечивает условия для его эффективной работы.

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

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

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

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

ответственность (устанавливаются виды ответственности за несвоевременное или некачественное выполнение должностных обязанностей и неиспользование предоставленных прав).

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

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

2.2.1.6. Документация организации должна постоянно поддерживаться в рабочем состоянии. Устаревшая документация должна своевременно изыматься и заменяться новой.

2.2.2. Условия размещения организации.

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

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

2.2.2.2. По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенные температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загазованность, шум, вибрация и т.д.).

2.2.2.3. Площадь, занимаемая организацией, должна обеспечивать размещение персонала, клиентов и предоставление им услуг в соответствии с нормами, утвержденными в установленном порядке.

2.2.3. Укомплектованность организации специалистами и их квалификация.

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

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

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

2.2.3.3. Специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке.

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

2.2.3.5. При оказании услуг персонал организации должен проявлять к клиентам максимальные чуткость, вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение и учитывать их физическое и психическое состояние.

2.2.3.6. Сведения личного характера о клиентах, 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.

2.2.4. Специальное и табельное техническое оснащение организации.

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

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

2.2.4.3. Неисправное специальное и табельное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

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

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

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

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

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

2.2.5.4. Состав информации об услугах в обязательном порядке должен быть (в соответствии с Федеральным законом «О защите прав потребителей») следующим:

- перечень основных услуг, предоставляемых организацией;
- характеристика услуги, установленные тарифы;
- возможность влияния клиентов на качество услуги;
- адекватные и легкодоступные средства для эффективного общения персонала с обслуживаемыми гражданами
- возможность получения оценки качества услуги со стороны обслуживаемых граждан;
- гарантийные обязательства организации - исполнителя услуг.

### 3. Документальное оформление системы качества

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

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

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

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

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

3.3.1.1. Цели политики в области качества должны отражать следующие вопросы:  
обеспечение постоянного удовлетворения клиентов 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 организации.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 4. Организация работы по качеству

### 4.1. Полномочия и ответственность персонала.

4.1.1. В системе качества организации должны быть четко определены полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего руководство работой, предоставление услуг и контроль деятельности, влияющий на качество услуг.

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

4.1.2. В организации должно быть назначено ответственное лицо (представитель руководства) из числа руководителей, которое независимо от других возложенных на него обязанностей должно отвечать за надлежащее выполнение требований, установленных настоящим порядком, и иметь полномочия для:

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

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

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

### 4.2. Внутренние проверки системы качества.

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

информации, необходимой для обеспечения эффективного функционирования этой системы.

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

4.2.3. Ответственными исполнителями по проведению проверок рекомендуется назначать руководителей подразделений, эффективность и качество деятельности которых зависят от качества деятельности проверяемых подразделений.

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

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

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

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

анализ соответствия предоставляемых услуг требованиям нормативных документов;

анализ и оценка результатов работы организации в области качества услуг;

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

4.2.6. Проверки системы качества организации могут быть плановыми и оперативными.

Периодичность плановых проверок устанавливают в зависимости от результатов анализа качества услуг.

Оперативную проверку системы качества или отдельных ее составных частей проводят в случае резкого ухудшения показателей, характеризующих конечные результаты работы по обеспечению качества 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 услуг, отрицательно влияющих на их качество.

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

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

4.3. Подготовка кадров.

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

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

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

4.4. Анализ функционирования системы качества руководством организации.

4.4.1. Систему качества периодически должно анализировать руководство организации для того, чтобы можно было убедиться, что она удовлетворяет предъявляемым к ней требованиям и эффективна.

4.4.2. Анализ должен включать оценку результатов внутренних проверок, проводимых непосредственно руководством или представителем руководства, ответственным за функционирование системы качества организации.

Результаты подобных анализов используют для подтверждения достижения требуемого качества и эффективности функционирования системы.

4.5. Контроль и оценка качества услуг.

4.5.1. При контроле и оценке качества услуг организация должна:

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

обеспечить самоконтроль персонала, предоставляющего услуги, как составную часть процесса контроля;

практиковать в организации регулярную оценку степени удовлетворенности клиентов услугами путем проведения социологических опросов.

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