

Утверждаю:  
Директор ОГБУСО ИДДИ № 2  
Т.В. Семенова

«25»  2017г.

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**об организации внутреннего контроля**  
**качества обслуживания**  
**ОГБУСО «Иркутский детский дом-интернат №2**  
**для умственно отсталых детей»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящее положение разработано на основании:

- РФ ГОСТ Р - 52142-2003 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения»;
- РФ ГОСТ Р - 52496-2005 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения»;
- РФ ГОСТ Р – 52497-2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания».
- ГОСТ -52888-2013 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги детям»
- ГОСТ -54342-2011 «Социальное обслуживание населения. Методы контроля качества социальных услуг»

**Закон Иркутской области от 11.12.2014г. № 193 «Порядок предоставления социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания»**

1.2. Целью осуществления контроля качества услуг ИДДИ №2 является обеспечение прав воспитанника на получение услуг необходимого объема и надлежащего качества, создание необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов, повышения эффективности и качества социального обслуживания граждан.

1.3. Основными задачами контроля качества услуг являются:

- соответствие системы качества требованиям национальных стандартов Российской Федерации и документации на нее;
- состояние функционирования системы качества в целом и отдельных ее составных частей;
- соответствие предоставляемых социальных услуг требованиям нормативных документов;
- анализ результатов работы ИДДИ №2 в области качества услуг с учетом результатов текущего контроля качества;
- выработка корректирующих действий, направленных на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления социальных услуг, и совершенствование системы качества;
- мониторинг удовлетворенности качества услуг воспитанникам детского дома-интерната

1.4. Внутренний контроль качества обслуживания является системной процедурой оценки

качества предоставляемых социальных услуг, включающей в себя, организационную структуру контроля качества социального обслуживания, сроки и порядок осуществления контроля качества.

## **2. ВИДЫ ПРОВЕРОК КАЧЕСТВА**

2.1. В ИДДИ №2 проводятся плановые и оперативные проверки качества обслуживания.

Плановые проверки качества предоставления социальных услуг воспитанникам осуществляются по ежегодно утверждаемому директором, и согласованному с комиссией по качеству плану-графику внутренней проверки, составляемому руководителями структурных подразделений ИДДИ №2 не реже 2 раз в год по каждому работнику учреждения. Плановые проверки проводятся по деятельности всех работников детского дома-интерната.

Оперативные проверки качества обслуживания или отдельных составных частей системы качества проводятся на основании приказов директора ИДДИ №2:

- в случае резкого ухудшения показателей, характеризующих конечные результаты работы по обеспечению качества социальных услуг, предоставляемых каким-либо подразделением или ИДДИ в целом;
- в случае необходимости оценки эффективности корректирующих действий, осуществляемых по результатам проведенных ранее проверок системы качества;
- при значительных изменениях организации работы и технологий предоставления услуг, которые могут сказаться на их качестве
- при поступлении от воспитанников учреждения жалоб на качество социального обслуживания.

## **3. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.**

3.1. Организационная структура системы качества социального обслуживания включает в себя 3 звена контроля качества:

1 звено – ответственные исполнители по проведению проверок качества (заведующие отделениями, ст.воспитатель)

2 звено – лицо, ответственное за контроль качества социального обслуживания по направлению (заместитель директора по РВР)

3 звено – комиссия по контролю качества детского дома-интерната.

3.2. Основными направлениями контроля качества услуг детского дома-интерната являются:

- Воспитательная работа
- Профилактическая работа с трудными воспитанниками «группы риска»
- Качество предоставления социально-педагогических, социально-бытовых, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала.

3.3. На ответственных исполнителей по проведению контроля качества возлагается ответственность за:

- планирование и организацию контроля качества социального обслуживания отделения (воспитательная работа)
- проведение плановых проверок контроля в соответствии с планом-графиком и отражение результатов контроля в справках контроля и картах оценки эффективности деятельности воспитателя
- проведение мониторинга качества социального обслуживания по воспитательным группам не реже 2 раз в год
- проведение обучающей работы с персоналом, направленной на повышение качества социального обслуживания воспитанников (заседания проблемной группы, консультации)

#### 4. ДОКУМЕНТАЛЬНОЕ ОФОРМЛЕНИЕ ПРОВЕРКИ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

4.1. При проведении контроля качества социального обслуживания обязательной документацией ответственных исполнителей по проведению контроля качества является:

1. План-график контроля качества по воспитательным группам
2. Справки контроля (справки посещения, справки по ведению документации, справки по результатам посещения мероприятий, занятий, режимных моментов и т.д.)
3. Карты оценки качества деятельности воспитателей по направлениям
4. Сводная карта оценки качества деятельности воспитателей по критериям за 6 месяцев (воспитательная работа)
5. Анализ качества социального обслуживания за год (воспитательная работа)
6. План мероприятий по подготовке (обучению, повышению квалификации) воспитателей

#### 5. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОВЕРКИ КАЧЕСТВА, ПОРЯДОК И СРОКИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПРОВЕРОК

5.1. Ежегодно не позднее 20 числа месяца, предшествующего планируемому периоду (20 декабря и 20 июня) заведующими отделениями, ст. воспитателем составляются планы-графики контроля сроком на 6 месяцев и представляются заместителю директора по РВР. Заместитель директора по РВР представляет директору на утверждение планы-графики контроля по курируемому направлению не позднее 25 числа месяца, предшествующего планируемому периоду. После утверждения планы-графики контроля передаются директором в комиссию по контролю качества Центра для согласования. Все изменения в график контроля качества после утверждения директора и согласования комиссией по контролю качества вносятся приказом директора по согласованию с комиссией контроля качества. Период контроля качества по одному работнику составляет 5 рабочих дней.

5.2. Объекты проверки качества:

При проведении контроля качества ответственными исполнителями объектами контроля качества являются:

- услуги, предоставляемые воспитанникам детского дома-интерната;
- наличие и состояние документации воспитателя;
- квалификация и профессионализм воспитателя;
- информационная работа;

5.3. Критерии оценки качества по объектам проверки качества ответственными исполнителями:

Объект проверки	Критерии контроля
Услуги	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Полнота предоставления социальных услуг</li><li>2. Своевременность предоставления социальных услуг</li><li>3. Регулярность предоставления социальных услуг</li><li>4. Результативность и эффективность предоставления социальных услуг</li></ol>
Документация	<ol style="list-style-type: none"><li>5. Наличие установленной документации</li><li>6. Соблюдение требований ведения установленной документации</li><li>7. Своевременность предоставления плановой и отчетной документации</li></ol>
Квалификация и профессионализм персонала	<ol style="list-style-type: none"><li>8. Исполнительская дисциплина</li><li>9. Соблюдение требований охраны труда, ППБ, СанПиН</li><li>10. Выполнение должностных обязанностей</li></ol>

	11. Участие в методических объединениях, мероприятиях
Информационная работа	12. Своевременное информирование клиентов о предоставляемых услугах 0

#### 5.4 Показатели оценки критериев контроля качества:

При подведении итогов оценки контроля качества ответственные исполнители учитывают дополнительные критерии, влияющие на качество социального обслуживания:

- Участие работника в конкурсах профессионального мастерства
- Выполнение воспитателем разовых особо важных работ и поручений
- Внедрение в работу передовых методик и технологий
- Разработка методик и программ
- Участие в городских, областных, Всероссийских научно-методических мероприятиях и конкурсах
- Разработка и реализация грантовых проектов

#### **6. Права и обязанности работников при проведении контроля качества**

6.1. Работник имеет право на уважительное отношение со стороны проверяющих лиц, получение полной и достоверной информации о результатах контрольных мероприятий. После проведения мероприятий по контролю качества каждый работник должен быть ознакомлен под роспись со справками контроля, с картой оценки качества.

6.2. Каждый работник имеет право обратиться в комиссию по контролю качества в случае разногласий с заведующим отделением по результатам контроля. Ответ по результатам разногласий работнику направляется председателем комиссии по контролю качества не позднее 10 дней с момента поступления заявления в комиссию по контролю качества.

6.3. Каждый работник детского дома-интерната обязан уважительно относиться к исполнителям контрольных мероприятий, членам комиссии по контролю качества. При проведении контрольных мероприятий работник обязан предоставлять контролирующему лицу всю необходимую документацию и информацию по своей деятельности.

6.4. Все споры по контролю качества, неурегулированные настоящим положением разрешаются в установленном законом порядке.