

к приказу № 67 от «01» сентября 2025 г.

Утверждаю:
Директор ОГКУ СО ЦСПСиД
Нижеилимского муниципального округа
 Р.А. Бородина
«01» сентября 2025 г.

Руководство системой управления качеством социального обслуживания (далее Система качества) В ОГКУ СО «Центр социальной помощи семье и детям Нижеилимского муниципального округа» (далее Центр)

1. Область применения

Система управления качеством социального обслуживания Центра устанавливает требования к системе обеспечения качества Центра, предоставляющего социальные услуги (далее - услуги) различным категориям граждан, нуждающихся в социальной помощи, в повышении состояния защищенности от угроз нарушения их жизненно важных интересов, прав и свобод, в улучшении условий их жизнедеятельности и расширении их возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности и повышать благосостояние (далее – получатели социальных услуг).

Разработка Центром системы обеспечения качества предоставляемых им услуг, демонстрирует осведомленность Центра о его обязательствах и приверженности удовлетворению потребностей и ожиданий получателей социальных услуг и заинтересованных сторон, а также способствованию достижению удовлетворенности его услугами.

2. Нормативные ссылки

В настоящей Системе использованы нормативные ссылки на следующие документы:

- ✓ ГОСТ Р 50646 Услуги населению. Термины и определения
- ✓ ГОСТ Р 50691 Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг
- ✓ ГОСТ Р 52142 Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения
- ✓ ГОСТ Р 52143 Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг
- ✓ ГОСТ Р ИСО 9001 Системы менеджмента качества. Требования
- ✓ ГОСТ Р ИСО 9004 Менеджмент качества. Качество организации. Руководство по достижению устойчивого успеха организации
- ✓ ГОСТ Р 52497-2020 «Социальное обслуживание населения. Система обеспечения качества учреждений социального обслуживания».
- ✓ Устав Центра;
- ✓ Государственное задание Центра
- ✓ Федеральный закон от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания в Российской Федерации».
- ✓ Федеральный закон от 24 июня 1999 г. N 120-ФЗ "Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних" (с изменениями и дополнениями)
- ✓ Федеральный закон от 24 апреля 2008 г. N 48-ФЗ "Об опеке и попечительстве" (с изменениями и дополнениями)

Утверждаю:
Директор ОГКУ СО ЦСПСид
Нижеилимского муниципального округа
_____ Р.А. Бородина
« 01 » _____ сентября 2025 г.

Руководство системой управления качеством социального обслуживания (далее Система качества) в ОГКУ СО «Центр социальной помощи семье и детям Нижеилимского муниципального округа» (далее Центр)

1. Область применения

Система управления качеством социального обслуживания Центра устанавливает требования к системе обеспечения качества Центра, предоставляющего социальные услуги (далее - услуги) различным категориям граждан, нуждающихся в социальной помощи, в повышении состояния защищенности от угроз нарушения их жизненно важных интересов, прав и свобод, в улучшении условий их жизнедеятельности и расширении их возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности и повышать благосостояние (далее – получатели социальных услуг).

Разработка Центром системы обеспечения качества предоставляемых им услуг, демонстрирует осведомленность Центра о его обязательствах и приверженности удовлетворению потребностей и ожиданий получателей социальных услуг и заинтересованных сторон, а также способствованию достижению удовлетворенности его услугами.

2. Нормативные ссылки

В настоящей Системе использованы нормативные ссылки на следующие документы:

- ✓ ГОСТ Р 50646 Услуги населению. Термины и определения
- ✓ ГОСТ Р 50691 Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг
- ✓ ГОСТ Р 52142 Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения
- ✓ ГОСТ Р 52143 Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг
- ✓ ГОСТ Р ИСО 9001 Системы менеджмента качества. Требования
- ✓ ГОСТ Р ИСО 9004 Менеджмент качества. Качество организации. Руководство по достижению устойчивого успеха организации
- ✓ ГОСТ Р 52497-2020 «Социальное обслуживание населения. Система обеспечения качества учреждений социального обслуживания».
- ✓ Устав Центра;
- ✓ Государственное задание Центра
- ✓ Федеральный закон от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания в Российской Федерации».
- ✓ Федеральный закон от 24 июня 1999 г. N 120-ФЗ "Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних" (с изменениями и дополнениями)
- ✓ Федеральный закон от 24 апреля 2008 г. N 48-ФЗ "Об опеке и попечительстве" (с изменениями и дополнениями)

- ✓ Постановление Правительства РФ от 24.05.2014 N 481 (ред. от 19.04.2022) "О деятельности организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, и об устройстве в них детей, оставшихся без попечения родителей"
- ✓ Приказ МСРОиП Иркутской области «Об утверждении Порядка предоставления срочных социальных услуг» № 209-мпр от 30.12.2014г с дополнениями.
- ✓ Приказ МСРОиП Иркутской области «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания» № 196-мпр от 11.12.2014г. с изменениями от 30.10.2020г.
- ✓ Иные федеральные и региональные законодательные и нормативные акты, относящиеся к вопросам социального обслуживания населения.

3. Термины и определения

В настоящей Системе применены термины по:

- ✓ ГОСТ Р 50646. (<https://meganorm.ru/Data2/1/4293777/4293777556.pdf>)
- ✓ ГОСТ Р ИСО 9000

4. Общие требования

Центром разработана, задокументирована, внедрена и поддерживается в рабочем состоянии Система качества, направленная на результативность и качество предоставления социальных услуг для получателей.

Системой качества Центра определены:

- ✓ совокупность организационной структуры (с распределением ответственности сотрудников за качество услуг), правил, методов, обеспечения качества услуг, процессов предоставления услуг, ресурсов Центра (людских, материально-технических, информационных и других), обеспечивающая осуществление административного руководства качеством услуг.
- ✓ необходимые условия гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей получателей социальных услуг Центра, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях и предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации Центра, как надежного и порядочного исполнителя социальных услуг.

4.1. Основными задачами, на решение которых направлена Система качества Центра, являются:

- ✓ осуществление эффективного контроля за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество предоставляемых услуг;
- ✓ предотвращение или устранение любых несоответствий качества услуг предъявляемым к ним требованиям;
- ✓ обеспечение стабильного уровня качества услуг;
- ✓ решение других задач, отражающих специфику деятельности Центра и могущих повлиять на качество предоставляемых услуг.

4.2. Принципы функционирования Системы качества Центра:

- ✓ на приоритетности требований (запросов) получателя социальных услуг по обеспечению качества услуг, то есть обеспечения уверенности в том, что его требования будут полностью реализованы при предоставлении услуг;
- ✓ предупреждения проблем качества услуг, т.е. проблемы будут предупреждаться, а не выявляться и разрешаться после их возникновения;
- ✓ соблюдении положений нормативных документов, регламентирующих требования к услугам, порядку и правилам их предоставления;
- ✓ обеспеченности Центра соответствующими людскими, материально-техническими и другими ресурсами (базовой и оперативной информацией, технической документацией, техническими средствами, данными о результатах предоставления услуг и их контроля, итогах оценки качества и др.);
- ✓ четком распределении полномочий и ответственности персонала за его деятельность по предоставлению услуг, влияющую на обеспечение их качества;

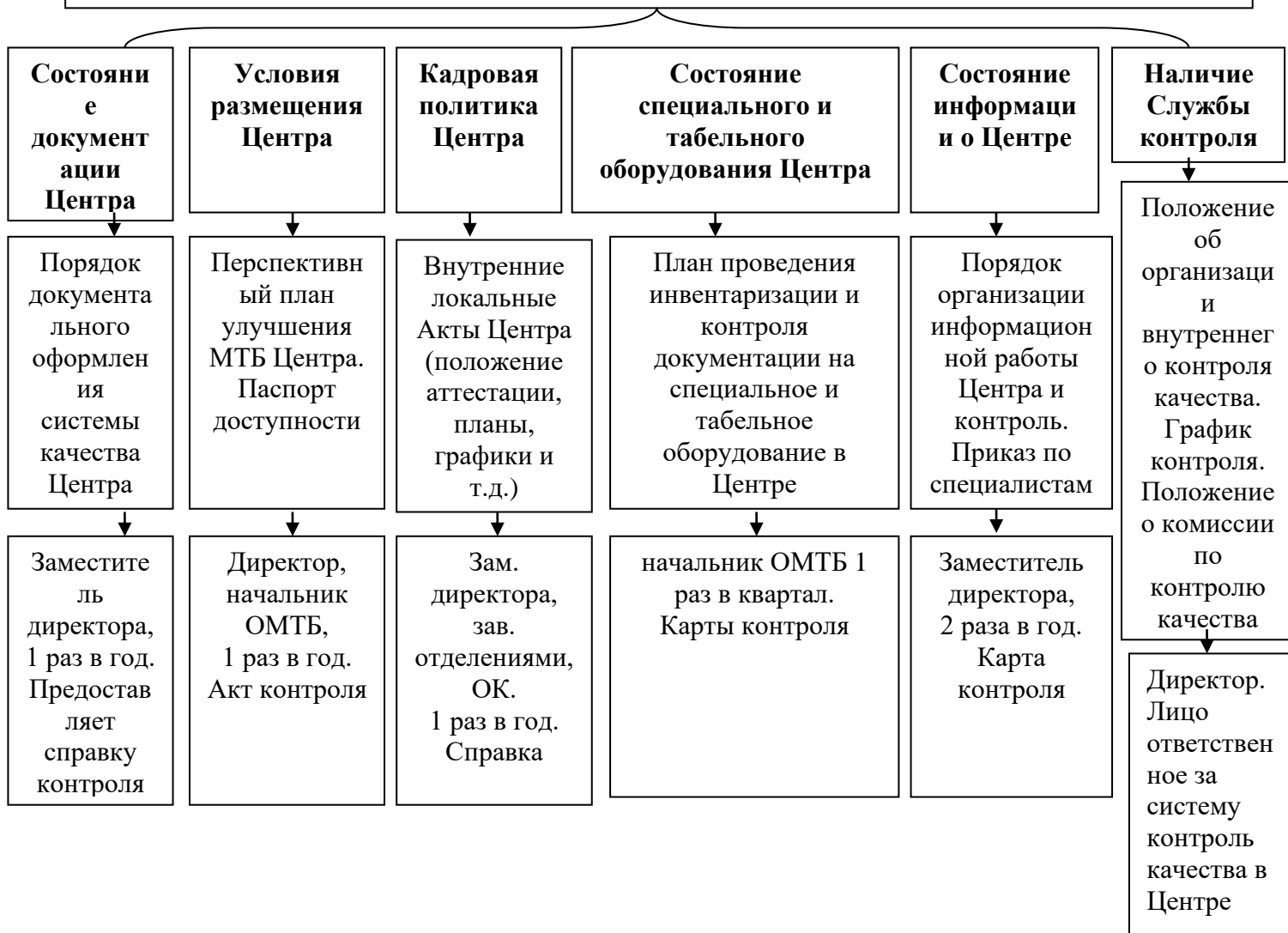
- ✓ личной ответственности руководства Центра за качество предоставляемых услуг, разработку, внедрение и контроль эффективности системы обеспечения качества, за определение политики в области качества, организацию и общее руководство работами по обеспечению качества;
- ✓ обеспечении личной ответственности каждого исполнителя за качество услуг в сочетании с материальным и моральным стимулированием качества;
- ✓ документальном оформлении правил и методов обеспечения качества услуг;
- ✓ обеспечении понимания всеми сотрудниками Центра требований Системы качества, предъявляемых к политике в области качества.

5. Основные факторы, влияющие на качество услуг, и порядок их использования при формировании Системы обеспечения качества Центра

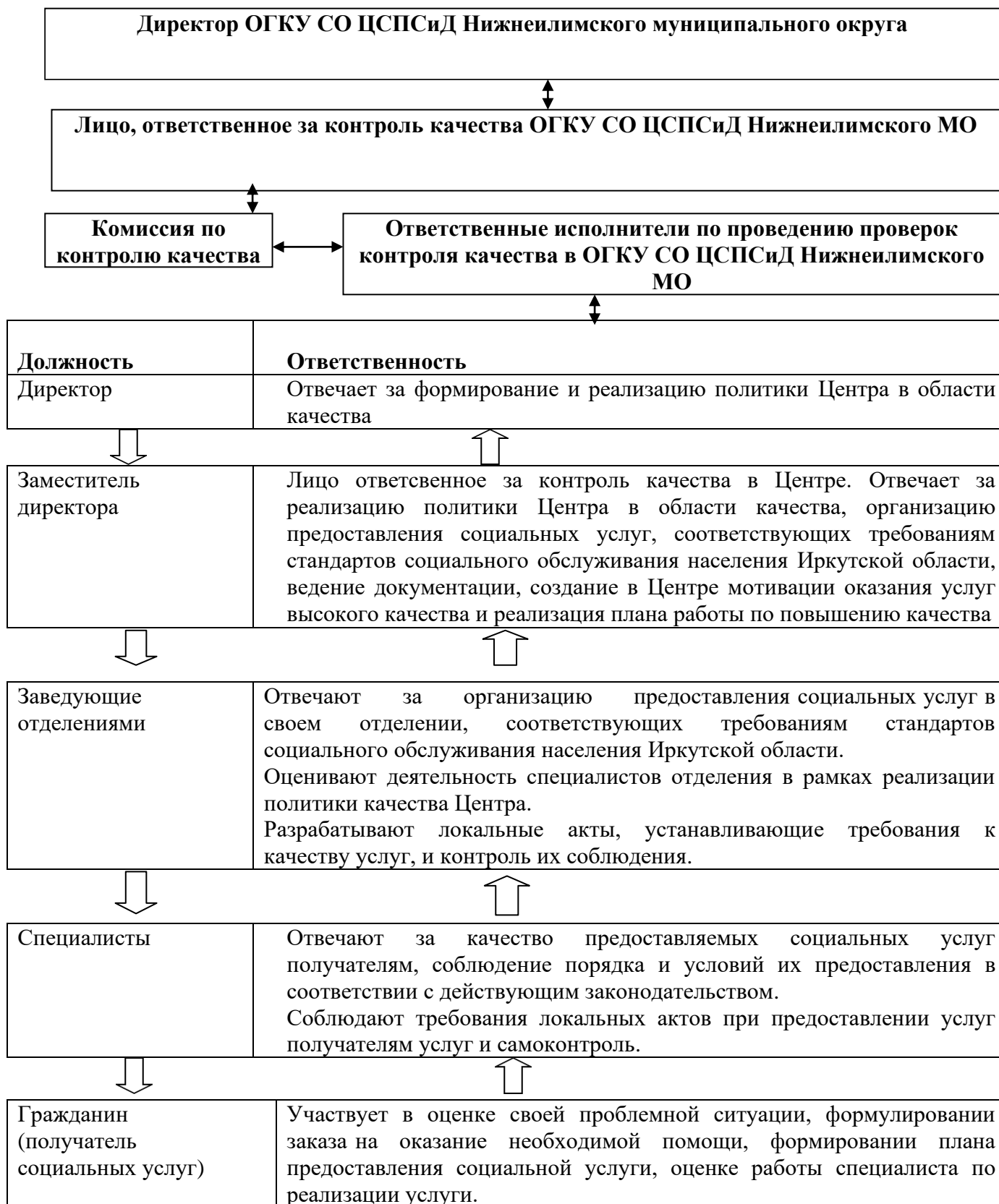
5.1. Основными факторами являются:

- ✓ наличие и состояние документации, в соответствии с которой функционирует Центр;
- ✓ условия размещения Центра;
- ✓ укомплектованность Центра специалистами и их квалификация;
- ✓ специальное и табельное техническое оснащение Центра (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);
- ✓ состояние информации о Центре порядке и правилах предоставления социальных услуг получателями;
- ✓ наличие порядка проведения внутренних проверок функционирования Системы.

5.2. Контроль основных факторов, влияющих на качество предоставления социальных услуг получателями



6. Организационная структура системы качества



7. Функции подразделений структуры системы качества

7.1. Директора центра:

- ✓ формирует политику Центра в области качества социального обслуживания и несет ответственность за ее реализацию;
- ✓ осуществляет общий контроль качества социального обслуживания в Центре;

- ✓ создает комиссию по контролю качества;
- ✓ анализирует эффективность политики Центра в области качества, своевременно корректирует ее.

7.2. Комиссия по контролю качества:

- ✓ готовит план-график проведения внутренних проверок качества социального обслуживания и представляет его директору на утверждение;
- ✓ организует и проводит внутренние плановые и оперативные проверки качества социального обслуживания;
- ✓ готовит отчеты о проведенных внутренних проверках качества, анализирует полученные результаты, разрабатывает предложения по совершенствованию системы качества Центра и представляет их директору Центра на рассмотрение;
- ✓ рассматривает и согласовывает проекты документов системы качества Центра, подготовленные ответственными лицами.

7.3. Ответственные исполнители по проведению проверок качества:

- ✓ проводят плановые проверки качества социального обслуживания в соответствии с утвержденным планом-графиком проведения проверок;
- ✓ при необходимости проводят оперативные проверки качества социального обслуживания;
- ✓ готовят отчеты о плановых и оперативных проверках качества социального обслуживания, анализируют полученные результаты и разрабатывают предложения по совершенствованию системы качества Центра;
- ✓ разрабатывают проекты документов системы качества Центра и представляют их на согласование лицу, ответственному за контроль качества социального обслуживания.

8. Сведения о комплекте документов всех уровней, составляющих нормативно-методическую базу системы качества

Систему обеспечения качества оформляют в виде комплекта документов (руководств, положений, инструкций, методик и т.д.), в которых устанавливают требования к системе обеспечения качества Центра в целом и к ее составным частям.

Степень документированности системы обеспечения качества Центра отличается в зависимости:

- ✓ от размера и предназначения Центра, характера и объема предоставляемых услуг, категорий обслуживаемого населения;
- ✓ сложности процесса по предоставлению услуг;
- ✓ компетенции персонала Центра.

Документация может быть любой формы и на любом носителе.

В состав документации системы качества Центра входят:

- ✓ Основным документом системы обеспечения качества Центра является руководство по качеству.
- ✓ Устав Центра;
- ✓ Госзадание;
- ✓ Руководства, служебные инструкции, правила, методики технологий, предназначенные для регламентирования процесса предоставления услуг, определения методов их предоставления и контроля, а также для совершенствования работы Центра;
- ✓ Должностные инструкции;
- ✓ Положения о структурных отделениях Центра.
- ✓ Положения о комиссиях: по трудовым спорам, охраны труда, трудового коллектива и др.

9. Полномочия и ответственность персонала

В Центре формируется комиссия по контролю качества, состав которой утверждается приказом директора Центра. В состав комиссии входят:

- ✓ лицо, из числа руководителей Центра, которое независимо от других возложенных на него обязанностей должно отвечать за надлежащее выполнение требований, установленных национальными и региональными стандартами социального обслуживания;
- ✓ ответственные исполнители по проведению проверок качества из числа руководителей отделений, эффективность и качество деятельности которых зависят от качества деятельности проверяемых отделений.

В должностной инструкции ответственного лица предусматриваются полномочия:

- ✓ обеспечение разработки системы качества, ее внедрения и поддержания в рабочем состоянии;
- ✓ предоставление отчетов руководителю Центра о функционировании системы качества с целью ее анализа и использования полученных результатов как основы для совершенствования этой системы.

В должностных инструкциях ответственных исполнителей по проведению проверок качества предусматриваются полномочия:

- ✓ по проведению проверок качества социального обслуживания в Центре;
- ✓ анализа результатов проведенных проверок и подготовки предложений по совершенствованию качества социального обслуживания в Центре.

В должностных инструкциях персонала должны быть четко определены полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала Центра, осуществляющего руководство работой, предоставление услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

10. Внутренние проверки системы качества

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

10.1. При проведении проверок необходимо учитывать, что основными факторами, влияющими на качество предоставляемых услуг, являются:

- ✓ наличие и состояние документации, в соответствии с которым функционирует Центр;
- ✓ условия размещения Центра;
- ✓ укомплектованность Центра специалистами и их квалификация;
- ✓ специальное и табельное техническое оснащение Центра (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);
- ✓ состояние информации о Центре, порядке и правилах предоставления услуг получателям социальных услуг.

10.2. Центром разрабатывается положение о порядке проведения внутренних проверок качества.

Проверки системы качества могут быть **плановыми и оперативными**.

Периодичность плановых проверок устанавливается в зависимости от результатов анализа качества услуг. ***Первоначально периодичность плановых проверок устанавливается не реже 1 раза в год.***

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 отделением или Центром в целом, в случае оценки эффективности корректирующих действий, а также при значительных изменениях организации работ и технологий предоставления услуг, отрицательно влияющих на их качество.

10.3. В процессе проведения внутренних проверок системы качества осуществляют:

- ✓ контроль соответствия системы качества требованиям национальных стандартов и документации на нее;
- ✓ анализ и оценку состояния функционирования системы качества в целом и отдельных ее составных частей;
- ✓ анализ соответствия предоставляемых услуг требованиям нормативных документов;
- ✓ анализ и оценку результатов работы Центра в области качества услуг;

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

10.4. По итогам внутренней проверки качества ее результаты оформляются в виде:

Отчета (справки, акта) о состоянии системы качества, в котором отражают данные анализа соответствия показателей и результатов деятельности Центра в области обеспечения качества предоставляемых услуг установленным требованиям.

10.5 Отчет с предложениями по совершенствованию системы качества представляется

руководителю Центра в 10-дневный срок с момента завершения проверки.

10.6. Директор Центра рассматривает представленный отчет и не позднее 30 дней со дня его предоставления принимает решение о целесообразности реализации предложений по совершенствованию системы качества Центра, вынесенных комиссией по контролю качества, либо возвращает их на доработку.

10.7. На основании полученных результатов проверки системы качества Центра, разрабатываются и реализуются мероприятия по ее совершенствованию, разрабатываются новые методы и средства управления качеством предоставляемых услуг, проводится работа по улучшению состава и содержания нормативной документации на систему качества.

11. Подготовка кадров Центра

11.1. Заместителем директора, специалистом отдела кадров разрабатывается и утверждается план (график) мероприятий по подготовке (обучению, переподготовке, повышению квалификации, аттестации и т.д.) персонала, выполняющего работы, непосредственно влияющие на качество услуг.

11.2. Подготовкой персонала должны быть охвачены все сотрудники Центра, непосредственно влияющие на качество услуг, включая руководящий состав всех уровней.

11.3. При разработке плана (графика) мероприятий по подготовке персонала необходимо предусматривать решение следующих вопросов:

- ✓ обеспечение Центра специалистами с соответствующим образованием, квалификацией, профессиональной подготовкой, обладающих знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей;
- ✓ повышение квалификации специалистов учебой на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными способами;
- ✓ обязательная аттестация специалистов в установленном порядке;
- ✓ воспитание у всех сотрудников Центра высоких моральных и морально-этических качеств, чувства ответственности и необходимости руководствоваться в своей работе с получателями социальных услуг принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности, учитывая их физическое и психическое состояние.

12. Анализ функционирования системы качества руководством Центра

12.1. Система качества Центра систематически, **не реже 1 раза в год**, анализируется руководством Центра для удовлетворения, предъявляемым к ней требованиям и эффективности работы системы качества.

12.2. Анализ должен включать оценку результатов внутренних проверок, опросом получателей социальных услуг проводимых комиссией по контролю качества.

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

13. Контроль и оценка качества услуг

13.1. При контроле и оценке качества услуг Центр должен:

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

- ✓ обеспечить самоконтроль персонала, предоставляющего услуги, как составную часть процесса контроля;
- ✓ обеспечивать приоритет получателей социальных услуг в оценке качества услуг.

13.2. Оценка качества социальных услуг осуществляется на основании установленных критериев оценки качества социальных услуг.

13.3. Оценка качества социального обслуживания в целом по Центру определяется на основании установленной методики оценки качества.

14. Приложение к Руководству:

14.1. Положение о контроле основных факторов, влияющих на качество предоставления социальных услуг в Центре.

14.2. Порядок контроля качества предоставления социальных услуг в Центре.

14.3. Порядок документального оформления системы качества.

14.4. Положение об организации внутреннего контроля качества обслуживания в ОГКУ СО ЦСПСиД Нижнеилимского муниципального округа.

14.5. Критерии оценки качества социальных услуг.

14.6. Критерии и методика определения качества предоставления социальных услуг персоналом Центра

14.7. Методика оценки качества социальных услуг.

14.8. Положение о комиссии по контролю качества предоставления социальных услуг в ОГКУ СО ЦСПСиД Нижнеилимского муниципального округа.

14.9. Положение о оказании социальных услуг в ОГКУ СО ЦСПСиД Нижнеилимского района.

14.10. Порядок организации информационной работы Центра и контроль.

14.11. Порядок проведения внутренних проверок Центра.

14.12. Политика в области качества обслуживания.

Лицо, ответственное за систему качества Центра Ф.И.О.

С руководством системы качества ознакомлены: