

ПОЛОЖЕНИЕ о Представителе руководства по качеству

1. Представитель руководства по качеству (ответственное лицо) назначается и освобождается приказом исполнительного директора ПРОО «Социальная станция».

2. Представитель руководства по качеству, руководствуется в своей работе национальными стандартами социального обслуживания населения, законами, нормативными и правовыми актами Российской Федерации, Уставом учреждения, Положением об организации, а также Руководством по качеству, Положением о комиссии по внутреннему контролю. Методикой по определению качества социальных услуг и Критериями контроля качества социальных услуг, утвержденными директором учреждения.

3. Представитель руководства, ответственный за систему качества, независимо от других возложенных на него обязанностей, отвечает за надлежащее выполнение требований, установленных ГОСТ Р 52497-2005. и имеет полномочия для:

- обеспечения разработки системы качества учреждения, ее внедрения и поддержания в рабочем состоянии;
- предоставления отчетов руководителю учреждения о функционировании системы качества с целью ее анализа и использования полученных результатов как основы совершенствования этой системы.

4. Представитель руководства по качеству отвечает за организацию и проведение внутренних проверок системы качества в учреждении. Внутренние проверки системы качества учреждения проводят с целью регулярной оценки ее эффективности и соответствия установленным требованиям, а также для получения информации, необходимой для обеспечения эффективного функционирования этой системы.

5. Проверки системы качества учреждений 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 учреждением в целом, в случае оценки эффективности корректирующих действий, а также при значительных изменениях организации работ и технологий предоставления услуг, отрицательно влияющих на их качество.

6. В процессе проверки системы качества учреждения Представитель руководства по качеству осуществляет выработку корректирующих действий, направленных на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления услуг, и предупреждающих действий, направленных на предупреждение возможных недостатков.

7. После окончания внутренней проверки и предоставления Комиссией по внутреннему контролю качества предоставляемых услуг *акта проверки*, ее результаты Представитель руководства по качеству оформляет в виде *отчета о состоянии системы качества*, в котором отражает данные анализа соответствия показателей и результатов деятельности учреждения в области обеспечения качества предоставляемых услуг установленным требованиям.

Отчет о состоянии системы качества, ее функционировании Представитель руководства по качеству представляет руководителю учреждения с целью дальнейшего анализа, использования полученных результатов как основы для совершенствования этой системы и для того, чтобы убедиться, что она удовлетворяет предъявляемым к ней требованиям и эффективна.

8. Результаты проверок системы качества учреждений 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.

9. Ежеквартально на основании результатов проверки качества Представитель руководства по качеству разрабатывает *План повышения качества* и составляет *годовой отчет* по работе системы внутреннего контроля, которые утверждает директор учреждения.

10. Представитель руководства по качеству обеспечивает разъяснение и доведение Политики в области качества до всего персонала учреждения.