

Псковская региональная общественная организация «Социальная станция»
(ПРОО «Социальная станция»)

УТВЕРЖДАЮ

Исполнительный директор Псковской
региональной общественной организации
«Социальная станция»

И.Н. Ушакова
января 2020г.



М.П.

СИСТЕМА КАЧЕСТВА ОРГАНИЗАЦИИ

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ ПРОО «Социальная станция»

2020 год

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Общее описание системы качества организации	3
2. Политика, цели и задачи организации в области качества	3
3. Организационная структура системы качества	7
4. Документы системы качества организации	8
5. Порядок внедрения, функционирования и контроля системы качества	10
Приложение 1. Политика в области качества ПРОО «Социальная станция»	14
Приложение 2. Положение о Представителе руководства по качеству	17
Приложение 3. Положение о системе внутреннего контроля	19
Приложение 4. Положение о комиссии по внутреннему контролю	23
Приложение 5. Критерии контроля качества социальных услуг, предоставляемых организацией	27
Приложение 6. Порядок разработки (корректировки), рассмотрения, утверждения и ведения документов, относящихся к системе качества ПРОО «Социальная станция»	48
Приложение 7. Методика по определению качества социальных услуг	50

1. Общее описание системы качества организации

1.1. Под системой качества организации понимают совокупность его 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 создана для достижения и поддержания уровня качества услуг, соответствующего предъявляемым к нему требованиям.

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

2. Политика, цели и задачи организации в области качества

2.1. Политика в области качества представлена отдельно и утверждена приказом по организации.

2.2. Основные цели политики организации в области качества:

- 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.

2.3. Основными задачами деятельности организации в области качества, на решение которых направлена система качества у 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 других задач, отражающих специфику деятельности организации.

3. Организационная структура системы качества

<p>Общее руководство, организация и управление системой качества в учреждении <i>Исполнительный директор</i> ПРОО «Социальная станция»</p>	
<p>Задачи и функции</p> <p>Организация работ по разработке документов системы качества. Распределение ответственности полномочий в системе качества. Организация информационной работы Ориентация персонала учреждения на требования граждан. Обеспечение необходимыми ресурсами. Проведение периодического анализа системы качества. Принятие решений в отношении политики и целей в области качества.</p>	<p>Нормативно-методическая база</p> <p><i>Национальные стандарты РФ; законодательные и нормативные акты РФ и Псковской области; Устав организации; Положение об организации, Политика в области качества</i></p>
<p>Менеджмент ресурсов Исполнительный директор</p> <p>Кадровые ресурсы – персонал организации в соответствии с утвержденным штатным расписанием. Материально-технические ресурсы - основные средства: земельный участок, помещения, средства коммунально-бытового обслуживания, оборудование, транспорт, телефонная связь</p>	
<p>Измерение, анализ, улучшение системы качества Представитель руководства по качеству</p>	
<p>Задачи и функции</p> <p>Разработка политики и целей в области качества. Организация и осуществление внутренних</p>	<p>Нормативно-методическая база</p> <p>Положение о Представителе руководства по качеству Положение о системе внутреннего контроля Методика по определению качества социальных</p>

<p>проверок системы качества, составление графика проверок.</p> <p>Анализ функционирования системы качества с составлением отчета об её состоянии.</p> <p>Разработка Плана улучшений системы качества, Графика проверок.</p> <p>Внедрение улучшений.</p> <p>Оценка качества предоставляемых услуг.</p> <p>Корректирующие и предупреждающие действия.</p> <p>Доведение политики качества до сведения персонала организации.</p>	<p>услуг</p> <p>Критерии контроля качества социальных услуг</p> <p>План улучшения системы качества</p> <p>График проверок</p> <p>Отчет о состоянии системы качества</p>
<p>Система внутреннего контроля качества</p>	
<p><i>Комиссия по внутреннему контролю</i></p> <p>Лица, ответственные за контроль качества услуг в структуре организации</p>	
<p>Задачи и функции</p> <p>Проведение внутренних проверок качества предоставления социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-правовых, социально-трудовых, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги.</p> <p>Проверка полноты, своевременности предоставления социальных услуг, а также их результативность.</p> <p>Повышение эффективности работы организации, качества и результативности социальных услуг на всех стадиях их предоставления.</p> <p>Составление актов проверок и отчетов по работе системы внутреннего контроля</p>	<p><i>Нормативно-методическая база</i></p> <p>Положение о Комиссии по внутреннему контролю</p> <p>Акты о проверке качества социального обслуживания</p> <p>Ежеквартальный отчет по работе системы внутреннего контроля</p>

Структурные подразделения организации	Оказываемые социальные
Социальное обслуживание на дому	Социально – медицинские, Социально – бытовые, Социально – правовые, Социально – педагогические, Социально – психологические
Методические рекомендации по предоставлению социальных услуг в соответствии с перечнем Положения о структурных подразделениях учреждения Должностные инструкции (обязанности).	

Пояснения к схеме

3.1. Ответственность за политику в области качества несет руководитель – исполнительный директор ПРОО «Социальная станция» (в его отсутствие исполняющий обязанности директора).

3.1.1. Исполнительный директор организации (в его отсутствие исполняющий обязанности директора) осуществляет общее руководство ресурсами: кадровыми, материально-техническими, информационными и др. в соответствии с требованиями национальных стандартов РФ, законодательных и нормативных актов РФ и Псковской области, Уставом организации и Положением об организации.

3.1.2. Задачи и функции исполнительного директора организации в системе качества организации:

- разработка и поддержание политики и целей организации в области качества;
- популяризация политики и целей в области качества в организации для повышения осознания, мотивации и вовлечения персонала;
- ориентация персонала организации на индивидуальные потребности граждан пожилого возраста и инвалидов;
- разработка, внедрение и поддержание в рабочем состоянии системы качества для достижения поставленных целей;
- обеспечение необходимыми ресурсами;
- проведение периодического анализа системы качества;
- принятие решений в отношении политики и целей в области качества;
- принятие решений по мерам улучшения системы;
- издание приказов, утверждение положений, инструкций, методик, обязанностей и других нормативно-правовых актов системы качества организации.

3.2. Исполнительный директор приказом по организации назначает Представителя руководства по качеству, деятельность которого осуществляется в соответствии с утвержденными Положением о Представителе руководства по качеству, (Приложение 2), Положением о системе внутреннего контроля (Приложение 3), Критериями контроля качества социальных услуг (Приложение 5), Методикой по определению качества социальных услуг (Приложение 7).

3.2.1. Задачи и функции Представителя руководства, ответственного за систему качества:

- организация и осуществление внутренних проверок системы качества, составление графика проверок;
- анализ функционирования системы качества с составлением отчета об её состоянии;

- разработка Плана улучшения системы качества, Графика проверок;
- внедрение улучшений;
- оценка качества предоставляемых услуг;
- корректирующие и предупреждающие действия;
- доведение политики качества до сведения персонала организации.

3.3. Задачи и функции Комиссии по внутреннему контролю (Положение о Комиссии по внутреннему контролю (Приложение 4)):

- контроль деятельности отделения и отдельных сотрудников по оказанию социальных услуг, их соответствия государственным и национальным стандартам и иным нормативным правовым актам по социальному обслуживанию населения;
- проверка полноты, своевременности предоставления социальных услуг, а также их результативность;
- повышение эффективности работы организации, качества и результативности социальных услуг на всех стадиях их предоставления;
- составление актов о проверке качества социального обслуживания и ежеквартальных отчетов по работе системы внутреннего контроля.

3.4. В состав Комиссии по внутреннему контролю входят лица, ответственные за контроль качества услуг в структуре организации, в соответствии со штатным расписанием.

3.5. Ответственные лица в составе комиссии по внутреннему контролю, в соответствии с утвержденным Графиком, проводят проверки и предоставляют акты о проверке качества социального обслуживания в организации.

4. Документы системы качества учреждения

В состав документации входят:

4.1.

- ГОСТ Р 52142-2003. Качество социальных слуг;
- ГОСТ Р 52143-2003. Основные виды социальных услуг;
- ГОСТ Р 52495-2005. Термины и определения;
- ГОСТ Р 52496-2005. Контроль качества социальных услуг;
- ГОСТ Р 52497-2005. Система качества учреждений социального обслуживания;
- ГОСТ Р 52498-2005. Классификация учреждений социального обслуживания;

- ГОСТ Р 52880-2007. Типы учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов;
 - ГОСТ Р 52881-2007. Типы учреждений социального обслуживания семьи и детей;
 - ГОСТ Р 52882-2007. Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания;
 - ГОСТ Р 52883-2007. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания;
 - ГОСТ Р 52884-2007. Порядок и условия предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам;
 - ГОСТ Р 53058-2013. Социальные услуги гражданам пожилого возраста;
 - ГОСТ Р 53059-2014. Социальные услуги инвалидам;
 - ГОСТ Р 53060-2008. Документация учреждений социального обслуживания населения;
 - ГОСТ Р 53347-2014. Контроль качества социальных услуг гражданам пожилого возраста;
 - ГОСТ Р 53347-2009. Контроль качества социальных услуг гражданам пожилого возраста;
 - ГОСТ Р 53348-2009. Контроль качества социальных услуг инвалидам;
 - ГОСТ Р 53348-2014. Контроль качества социальных услуг инвалидам;
 - ГОСТ Р 53349-2009. Реабилитационные услуги гражданам пожилого возраста;
 - ГОСТ Р 54342 - 2011. Методы контроля качества социальных услуг.
- 4.2. Устав ПРОО «Социальная станция»;
- 4.3. Положение об организации;
- 4.4. Руководства, служебные инструкции, правила, методики технологий, предназначенные для регламентирования процесса предоставления услуг, определения методов (способов) их предоставления и контроля, а также для совершенствования работы организации.
- 4.5. Правила внутреннего трудового распорядка;
- 4.6. Должностные инструкции:
- исполнительный директор,
 - заместитель исполнительного директора,
 - главный бухгалтер,
 - бухгалтер,
 - специалист по социальной работе,
 - социальный работник,
 - водитель автомобиля,
 - уборщик служебного помещения.
- 4.7. Методики, содержащие методы (приемы) оказания социальных услуг и их контроля.

4.8. Прочие документы, к которым относятся:

- документ комитета государственной статистики Псковской области о включении организации в состав Единого государственного регистра предприятий и организаций всех форм собственности и хозяйствования и присвоении ему кода Общероссийского классификатора предприятий и организаций (ОКПО) и классификационных признаков (подчиненность министерству, местонахождение, вид деятельности, форма собственности, организационно-правовая форма учреждения) от **13.02.2017 №114600000464** ;
- свидетельство ФНС Псковской области о постановке на учет налогоплательщика - организации с информацией о постановке и присвоении соответствующего идентификационного номера налогоплательщика (ИНН) от 22.10.2014 № 001099562;
- коллективный договор коллектива организации с руководством организации от 13.11.2017 № 262;
- ежегодный план проведения социальных мероприятий в организации.

5. Порядок внедрения, функционирования и контроля системы качества

5.1. Полномочия и ответственность персонала.

5.1.1. В системе качества организации определены полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала организации, осуществляющего руководство работой, предоставление услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

Это, в первую очередь, относится к сотрудникам, деятельность которых связана с выполнением таких процедур, как выявление претензий и жалоб граждан, проведение мероприятий по устранению или предупреждению недостатков, контроль выполнения этих мероприятий.

5.1.2. В организации назначено ответственное лицо, приказ № 19 – от 30.01.2017 Александрова Марина Александровна, бухгалтер которое независимо от других возложенных на него обязанностей отвечает за надлежащее выполнение требований, установленных настоящим руководством, и имеет 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.

5.1.3. В организации установлен порядок разработки рассмотрения, утверждения и ведения всех документов, относящихся к системе качества, а также порядок обеспечения ими.

5.2. Внутренние проверки системы качества организации

5.2.1. В системе качества организации разработаны и поддерживаются в рабочем состоянии: порядок проведения внутренних проверок качества (Методика по определению качества социальных услуг (Приложение 7)), Критерии контроля качества социальных услуг, предоставляемых учреждением (Приложение 5)).

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.

5.2.2. Ответственным лицом за организацию и проведение проверок системы качества организации является представитель руководства, ответственный за систему качества, назначенный приказом исполнительного директора, и осуществляющий свою деятельность в соответствии с Положением о Представителе руководства по качеству (Приложение 2).

5.2.3. Ответственными исполнителями по проведению проверок назначены лица, ответственные за контроль качества услуг в структуре организации и входящие в состав Комиссии по внутреннему контролю в соответствии с Положением о Комиссии по внутреннему контролю.

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

5.2.5. В процессе проверки системы качества организации (и ее составных частей) Комиссия по внутреннему контролю осуществляет:

- контроль соответствия системы качества требованиям настоящего руководства и качества 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 организации в области качества услуг;
- выработку корректирующих действий, направленных на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления услуг, и совершенствование системы качества.

5.2.6. Проверки системы качества организации - плановые и оперативные.

Периодичность плановых проверок в организации устанавливается в зависимости от результатов анализа качества услуг Представителем руководства по качеству.

Оперативную проверку системы качества организации или отдельных ее составных частей проводят в случае резкого ухудшения показателей, характеризующих конечные результаты работы по обеспечению качества

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

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

5.2.8. Результаты проверок системы качества организации 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.

5.3. Подготовка кадров

5.3.1. В организации разработан, документально оформлен и утвержден план мероприятий по подготовке персонала, выполняющего работы, непосредственно влияющие на качество услуг

5.3.2. Подготовкой персонала охвачены все сотрудники организации, непосредственно влияющие на качество услуг, включая руководящий состав.

5.4. *Анализ функционирования системы качества руководством организации*

5.4.1. Систему качества периодически анализирует руководство организации для того, чтобы убедиться, что она эффективна и удовлетворяет предъявляемые к ней требования.

5.4.2. Анализ включает оценку результатов внутренних проверок, проводимых Комиссией по внутреннему контролю под руководством исполнительного директора организации или лица его заменяющего, представителя руководства, ответственного за функционирование системы качества организации.

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

5.5. Контроль и оценка качества услуг

5.5.1. При контроле и оценке качества услуг организации:

- проверяет и идентифицирует услуги на соответствие нормативным документам, регламентирующим их предоставление;
- обеспечивает самоконтроль персонала, предоставляющего услуги, как составную часть процесса контроля;
- обеспечивает приоритет клиентов в оценке качества услуг;
- практикует в организации регулярную оценку степени удовлетворенности клиентов услугами путем проведения социологических опросов.

5.5.2. Сравнение оценок клиентов и исполнителей услуг проводится постоянно, чтобы оценить совместимость двух мер их качества, для проведения (при необходимости) корректирующих действий и определения, насколько деятельность исполнителей услуг отвечает потребностям и запросам клиентов.

5.5.3. При проверке внутренней системы контроля деятельности организации, проверяют наличие и структуру этой документально оформленной службы, позволяющей руководству организации контролировать деятельность подразделений и отдельных сотрудников по оказанию социальных услуг, ее соответствие национальным стандартам и другим нормативным документам по социальному обслуживанию населения, эффективность от ее применения.

5.5.4. При проверке внешней системы контроля изучают документально оформленные результаты проводимых проверок, характер отмечаемых недостатков и степень реализации мероприятий по их устранению.

ПОЛИТИКА

в области качества ПРОО «Социальная станция»

1. Основой Политики в области качества Псковской региональной общественной организации «Социальная станция»

является:

- обеспечение постоянного удовлетворения клиентов предоставляемыми услугами;
- повышение качества услуг и эффективности их предоставления;
- принятие профилактических мер по предупреждению или урегулированию претензий и жалоб клиентов;
- всестороннее обучение сотрудников;
- поддержание в коллективе устойчивого социально-психологического климата, дающего каждому сотруднику быть вовлеченным в процесс менеджмента качества на основе квалификации, опыта, инициативы и понимания целей организации.

2. В области качества ПРОО «Социальная станция» ставит перед собой следующие **цели:**

- обеспечить постоянное удовлетворение граждан предоставляемыми социально-бытовыми услугами, социально-медицинскими, социально-психологическими услугами, социально-педагогическими услугами, социально-экономическими услугами, социально-правовыми услугами;
- обеспечить приоритет требований (запросов) клиентов по обеспечению качества услуг, то есть обеспечения уверенности в том, что эти требования (запросы) будут полностью реализованы при предоставлении услуг;
- увеличить количество граждан, удовлетворенных качеством оказываемых учреждением социальных услуг до 100% от общего числа обслуживаемых;
- провести мероприятия, направленные на определение уровня удовлетворенности граждан оказываемыми услугами посредством систематического (1 раз в квартал) проведения опроса;
- осуществлять эффективный контроль за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество предоставляемых услуг;

- предотвращать или устранять любые несоответствия услуг предъявляемым к ним требованиям, то есть обеспечить уверенность в том, что эти проблемы будут предупреждаться, а не выявляться и разрешаться после их возникновения;

- обеспечить соблюдение положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг;

- принимать меры к 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 др.).

3. Для реализации задач в области качества:

- обеспечить четкое распределение полномочий и ответственности сотрудников за его деятельность по предоставлению услуг, влияющую на обеспечение их качества;

- обеспечить личную ответственность 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;

- обеспечить личную ответственность каждого исполнителя за качество услуг в сочетании с материальным и моральным стимулированием качества;

- документальное оформление правил и методов обеспечения качества услуг;

- обеспечить понимание всеми сотрудниками организации требований системы качества к политике в области качества.

- организовать повышение квалификации персонала организации, непосредственно участвующего в оказании социальных услуг.

4. Ответственность за Политику в области качества несет исполнительный директор организации, а также представитель руководства по качеству.

Исполнительный директор обеспечивает разъяснение и доведение этой политики до всего персонала организации, четко определяет полномочия, ответственность и порядок взаимодействия всего персонала организации, осуществляющего руководство, исполнение услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

5. Порядок внедрения Политики в области качества в организации:

- обсуждения положений политики на совещаниях коллектива организации;

- разъяснения сущности политики в ходе учебы по качеству;

- ознакомления с политикой при приеме на работу;

- наглядной агитации посредством плакатов, печатной продукции размещенных в служебных помещениях и в местах, обеспечивающих восприятие информации максимально возможным числом сотрудников (коридор, актовый зал, столовая и др.).

6. В формировании политики в области качества принимает участие весь персонал организации.

7. Политика организации в области качества охватывает все направления ее деятельности, соответствует потребностям и запросам граждан, способствует улучшению социальных и экономических показателей организации.

Политика содержит также обязательство руководства организации осуществлять постоянное улучшение качества обслуживания граждан.

8. Политика организации в области качества регулярно подвергается анализу на предмет ее постоянной актуальности и пригодности.

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

10. В организации проводятся мероприятия, обеспечивающие понимание, поддержку и реализацию политики в области качества всеми сотрудниками организации.