



УТВЕРЖДАЮ

Председатель

АНО "ЦРБП "КРАЙ МИЛОСЕРДИЯ"

Н.М. Попова Н.М. Попова

01.11.2016

РУКОВОДСТВО
ПО КАЧЕСТВУ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ
Автономной некоммерческой организации
«Центр развития благотворительных программ «Край милосердия»

Краснодар, 2016

1. Общее описание системы качества учреждения.

1.1. Настоящее Руководство по качеству описывает систему качества Автономной некоммерческой организации «Центр развития благотворительных программ «Край милосердия», политику в области качества, отражает организационную структуру системы качества, задачи и функции отделов и служб учреждения в области качества, приводит сведения о комплекте документов всех уровней, составляющих нормативно-методическую базу системы качества, устанавливает порядок внедрения, функционирования и контроля системы качества.

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

1.3. Система качества учреждения создана для достижения и поддержания уровня качества услуг, соответствующего предъявляемым нормативными документами требованиям.

1.4. Система качества является неотъемлемой частью общей системы управления деятельностью учреждения по предоставлению социальных услуг.

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

1.6. Руководство по качеству разработано в соответствии с требованиями Национальных стандартов Российской Федерации:

Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"

- ГОСТ Р 52496-2005 Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения.

- ГОСТ Р 52497-2005 Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания.

- Закон Краснодарского края от 5 ноября 2014 года № 3051-КЗ "О социальном обслуживании населения на территории Краснодарского края".

- Закон Краснодарского края от 26 декабря 2014 года № 3087-КЗ "Об утверждении перечня социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг на территории Краснодарского края".

- Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 22 декабря 2014 г. № 1042.

2. Политика учреждения в области качества.

2.1. Цели политики учреждения в области качества:

2.1.1. обеспечение постоянного удовлетворения клиентов качеством предоставляемых услуг;

2.1.2. повышение качества услуг и эффективности (результативности) их предоставления.

2.2. Основными задачами, на решение которых направлена политика в области качества, являются:

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

2.2.2. предотвращение или устранение любых несоответствий услуг предъявляемым к ним требованиям;

2.2.3. обеспечение стабильного уровня качества услуг;

2.2.4. удовлетворение существующих и перспективных потребностей всех заинтересованных сторон: клиентов – в качественном социальном обслуживании, общества – в формировании и реализации эффективной социальной политики, государства – в реализации принципов социального государства и развития институтов гражданского общества.

2.3. Политика учреждения в области качества базируется на следующих основных принципах:

2.3.1. приоритетности требований (запросов) клиента по обеспечению качества услуг, то есть обеспечения уверенности в том, что эти требования (запросы) будут полностью реализованы при предоставлении услуг;

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

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

2.3.4. обеспеченности учреждения 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.);

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

2.3.6. обеспечение личной ответственности каждого исполнителя за качество услуг в сочетании с материальным и моральным стимулированием качества;

2.3.7. документального оформления правил и методов обеспечения качества услуг;

2.3.8. обеспечения понимания всеми сотрудниками учреждения требований системы качества к политике в области качества.

2.4. Руководство принимает на себя полную ответственность за реализацию настоящей политики и обеспечивает её выполнение на основе:

2.4.1. вовлечения всех сотрудников в процесс совершенствования деятельности учреждения;

2.4.2. поддержки инновационных проектов, программ и технологий обслуживания;

2.4.3. совершенствования системы стимулирования и развития персонала;

2.4.4. постоянного мониторинга качества услуг на основе сбалансированной системы показателей;

2.4.5. повышения уровня ресурсного обеспечения системы социальной защиты населения;

2.4.6. внедрения интегрированной информационной системы управления процессами.

3. Организационная структура системы качества

3.1. Административно-управленческий персонал (АУП - председатель, заместители председателя, главный бухгалтер) осуществляет общее руководство, ведение бухгалтерского сопровождения деятельности учреждения (учет и отчетность).

3.2. Функции, задачи и ответственность всех структурных подразделений и специалистов регламентированы Положением об отделе и должностной инструкцией специалиста.

4. Основные факторы, влияющие на качество услуг и эффективность деятельности учреждения

Основными факторами, способствующими обеспечить качество услуг и эффективную деятельность учреждения, являются:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;
- условия размещения учреждения;
- укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;
- специальное и табельное оснащение учреждения;
- состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг.

4.1. В состав документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение, входит:

4.1.1. нормативно-правовые документы (законы РФ, постановления и распоряжения Правительства РФ; постановления, распоряжения Правительства, губернатора Краснодарского края; приказы, распоряжения Министерства труда и социального развития Краснодарского края), приказы председателя организации;

4.1.2. устав учреждения;

4.1.3. положения о структурных подразделениях учреждения, содержащие основные направления деятельности с указанием перечня предоставляемых социальных услуг и кратким изложением их содержания;

4.1.4. должностные инструкции специалистов учреждения, устанавливающие права, обязанности, ответственность за оказываемые ими социальные услуги;

4.1.5. руководства, служебные инструкции, правила, методики технологий, предназначенные для регламентирования процесса предоставления услуг, а также для совершенствования работы структурных подразделений;

4.1.6. документация на оборудование, приборы и аппаратуру, способствующая обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии;

4.1.7. прочая документация по номенклатуре учреждения.

4.2. Условия размещения учреждения, обеспечивающие его эффективную работу, следующие:

4.2.1. учреждение и его структурные подразделения размещены в специально предназначенном здании, доступном для всех категорий граждан, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп населения;

4.2.2. помещения обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания;

4.2.3. по размерам и состоянию помещения отвечают требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, безопасности труда и защищают от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенные температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, шум, вибрация и т.д.);

4.2.4. площадь, занимаемая учреждением, позволяет нормальное размещение персонала, клиентов и предоставление им услуг.

4.3. Укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация:

4.3.1. Учреждение укомплектовано специалистами в соответствии со штатным расписанием.

4.3.2. Обязанности, права и ответственность специалистов изложены в их должностных инструкциях, методиках и других документах, регламентирующих их деятельность.

4.3.3. Специалисты учреждения подобраны в соответствии с образованием, квалификацией, профессиональной подготовкой, обладают знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей.

4.3.4. Специалисты учреждения постоянно повышают свою квалификацию учебной работой на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными способами.

4.3.5. В учреждении проводятся мероприятия, направленные на воспитание у всех сотрудников учреждения высоких моральных и морально-этических качеств, чувства ответственности и необходимости руководствоваться в своей работе с клиентами принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности.

4.4. Оснащение учреждения оборудованием, аппаратурой:

4.4.1. Учреждение оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям соответствующих стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

4.4.2. Оборудование, приборы и аппаратура используются строго по назначению в соответствии с документацией на их функционирование и эксплуатацию, содержатся в технически исправном состоянии, которое систематически проверяется.

4.5. Состояние информации об учреждении:

4.5.1. Основные требования к информации:

а) учреждение доводит до граждан свое наименование и местонахождение любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации, предоставляет по требованию клиентов необходимую и достоверную информацию о выполняемых услугах, позволяющую им сделать компетентный выбор, порядок подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;

б) состав информации об услугах соответствует Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей»;

в) информация, предоставляемая клиенту, является достоверной и полной. Если предоставление недостоверной или недостаточно полной информации об услуге повлекло причинение вреда жизни, здоровью или имуществу клиента учреждения (вследствие производственных, рецептурных и иных недостатков услуги), он вправе предъявить учреждению требования о возмещении причиненного вреда.

5. Организация работы по качеству.

5.1. Полномочия и ответственность сотрудников.

5.1.1. Руководитель учреждения осуществляет текущий контроль факторов, влияющих на качество социальных услуг, а именно:

- своевременно осуществляет корректирующие действия, направленные на устранение недостатков;
- контролируют реализацию соответствующих мероприятий плана повышения качества;
- участвуют в других мероприятиях, направленных на обеспечение необходимого уровня качества услуг.

5.1.2. Сотрудники учреждения, непосредственно предоставляющие услуги клиентам:

- участвуют в реализации политики учреждения в области качества;
- обеспечивают стабильный уровень качества услуг, повышают качество и эффективность (результативность) их предоставления, гарантированное удовлетворение законных запросов и потребностей клиентов;
- соблюдают положения нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и условиям предоставления услуг;

- осуществляют самоконтроль предоставления услуг как составляющей части процесса контроля.

5.2. Внутренний контроль системы качества.

5.2.1. Внутренние проверки системы качества учреждения проводятся 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. Руководство учреждения анализирует систему качества для того, чтобы можно было убедиться, что она удовлетворяет предъявляемым к ней требованиям и эффективна.

6. Заключительные положения.

6.1. Система качества АНО «Центр развития благотворительных программ «Край милосердия» создана для достижения и поддержания уровня качества услуг, соответствующего предъявляемым к нему требованиям, а также для обеспечения эффективной деятельности учреждения.

6.2. Система качества является неотъемлемой частью общей системы управления деятельностью Центра по предоставлению социальных услуг и предназначена для создания необходимых условий гарантированного удовлетворения законных интересов и потребностей клиентов, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления.