

БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ  
ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ  
«КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ  
ГОРОДА ЧЕРЕПОВЦА «ЗАБОТА»

ПРИКАЗ

от 22.03.2017 № 74/01-02

Об утверждении Руководства  
по качеству

С целью организации системы качества оказания социальных услуг в бюджетном учреждении социального обслуживания Вологодской области «Комплексный центр социального обслуживания населения города Череповца «Забота» (далее – учреждение) ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Руководство по качеству учреждения (прилагается).
2. Воробьевой Е.О., заместителю директора, заведующему отделением социального сопровождения и работы с ветеранами, обеспечить доведение Руководства по качеству учреждения до сведения работников.
3. Приказ директора учреждения от 03.03.2008 № 80/01-09 «О Руководстве по качеству» считать утратившим силу.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

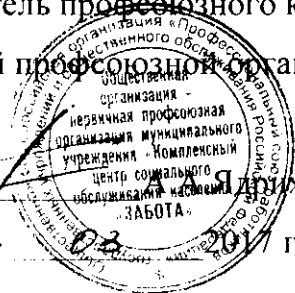


О.В.Комиссарова

Мнение учтено:

Председатель профсоюзного комитета  
первичной профсоюзной организации

« 22 » 03 2017 год  
Яригинская



УТВЕРЖДЕНО

Приказом БУ СО ВО «КЦСОН  
«Забота»

от 22.03.2017 № 74 /01-02

**Руководство по качеству  
бюджетного учреждения социального обслуживания Вологодской области  
«Комплексный центр социального обслуживания населения города Череповца  
«Забота»**

**1. Общие положения**

1.1. Руководство по качеству (далее по тексту – руководство) бюджетного учреждения социального обслуживания Вологодской области «Комплексный центр социального обслуживания населения города Череповца «Забота» (далее по тексту – учреждение) разработано с целью достижения и поддержания уровня качества предоставляемых услуг.

1.2. Руководство включает в себя общее описание системы качества учреждения в виде положений, методик, инструкций, планов.

1.3. Руководство разработано в соответствии с Национальными стандартами РФ: ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания»;

ГОСТ Р 50691-2013 «Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг»;

ГОСТ Р 52142-2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения»;

ГОСТ Р 52143-2013 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг»;

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

1.4. Основные цели, задачи и принципы деятельности учреждения в области качества отражены в Политике в области качества обслуживания.

1.5. Сведения о категориях граждан, обслуживаемых тем или иным подразделением, стоящих перед ним задачах, сроках и условиях обслуживания граждан, сведения о документах, необходимых для зачисления на обслуживание в данное подразделение, сведения о количестве сотрудников подразделения, их правах и ответственности и т.д. отражены в Положениях о структурных подразделениях учреждения.

## **2. Нормативная база системы качества**

В перечень нормативной базы учреждения входят:

Устав учреждения;

Положения о структурных подразделениях учреждения;

Должностные инструкции;

Положение об аттестации работников;

Положение об обработке и защите персональных данных в учреждении;

Политика обработки персональных данных в учреждении;

Кодекс этики и служебного поведения работников;

Эксплуатационные документы на оборудование, приборы, аппаратуру;

Программа производственного контроля за соблюдением санитарных правил и выполнения санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий в учреждении;

Инструкция ответственному лицу за пожарную безопасность в учреждении ИОТ № 04-15;

Паспорт доступности объектов учреждения;

Инструкция по вопросам доступности объектов и предоставляемых услуг в учреждении, оказания при этом необходимой помощи;

Прочая документация в соответствии с номенклатурой учреждения.

## **3. Условия размещения учреждения**

Учреждение располагается в трех объектах по адресам: ул. Краснодонцев, 48 (здание общей площадью 1644,3 кв.м.),

ул. Городецкая, 14 (помещение общей площадью 234,7 кв.м.),

ул. Промышленная, 4 (помещение общей площадью 1437,9 кв.м.),

3.1. Деятельность структурных подразделений учреждения организована в следующих помещениях:

3.1.1. Отделения № 1, 2, 3 социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов, размещены по адресу: ул. Краснодонцев, 48 в помещениях общей площадью 142,8 кв.м.:

1 помещение на первом этаже здания:

- склад материальных запасов (9,5 кв.м.).

3 помещения на втором этаже здания:

- кабинет заведующих отделением и специалистов по социальной работе (67,9 кв.м.);

- кабинет заведующего и специалистов по социальной работе (49,6 кв.м.);

- кабинет психологов (15,8 кв.м.).

3.1.2. Социально реабилитационное отделение размещено по адресу: ул. Краснодонцев, 48 в помещении общей площадью 505,6 кв.м.:

14 помещений на первом этаже здания:

- кабинет заведующего и специалистов по социальной работе (19 кв.м.);

- зал адаптивной физкультуры (63,9 кв.м.);

- зал для проведения мероприятий (69,5 кв.м.);

- кабинет трудовой терапии (62,3 кв.м.);

- комната отдыха (15,9 кв.м.);

- сенсорная комната (14,8 кв.м.);

- кабинет психологической разгрузки (63,8 кв.м.);

- комната отдыха (17,3 кв.м.);

- кабинет специалистов по социальной работе (10,7 кв.м.);

- тренажерный зал (26,9 кв.м.);

- раздевалка женская (10,3 кв.м.);

- раздевалка мужская (10,3 кв.м.);

- кабинет обучения компьютерной грамотности (12,5 кв.м.);

- кабинет специалистов (16,3 кв.м.).

3 помещения на втором этаже здания:

- кабинет кружковой работы (15 кв.м.);

- кабинет кружковой работы (49,2 кв.м.);

- кабинет социальных работников (27,9 кв.м.).

3.1.3. Отделение срочного социального обслуживания размещено по адресу: ул. Краснодонцев, 48 в помещении общей площадью 166,1 кв.м.:

5 помещений на первом этаже здания:

- помещение для ожидания приема (15,1 кв.м.);
- кабинет заведующего отделением (9,8 кв.м.);
- кабинет психологической разгрузки (7 кв.м.);
- помещение для хранения реабилитационной техники (23,5 кв.м.);
- склад материальных запасов (9,5 кв.м.).

4 помещения на втором этаже здания:

- кабинет специалиста по социальной работе (9,8 кв.м.);
- три кабинета для предоставления консультативной помощи (91,4 кв.м.).

3.1.4. Отделение социального сопровождения и работы с ветеранами размещено по адресу: ул. Краснодонцев, 48 в помещении общей площадью 41,9 кв.м.:

1 помещение на втором этаже здания:

- кабинет специалистов по социальной работе (41,9 кв.м.).

3.1.5. Отделение социального обслуживания граждан пожилого возраста, проживающих в специальном жилом доме для одиноких престарелых, размещено в одноэтажной пристройке к специальному жилому дому для одиноких престарелых по адресу: ул. Городецкая, д. 14:

10 помещений здания:

- кабинет заведующего отделением (7,9 кв.м.);
- кабинет специалиста по социальной работе (18,5 кв.м.);
- кабинет обучения компьютерной грамотности (14,9 кв.м.);
- актовый зал (30,6 кв.м.);
- тренажерный зал (15,4 кв.м.);
- библиотека (14,9 кв.м.);
- прачечная (16,5 кв.м.);
- раздевалка (6,2 кв.м.);
- медицинский кабинет (15,1 кв.м.);
- зал для проведения мероприятий (23,8 кв.м.).

3.1.6. Отделение социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий размещено по адресу: ул. Промышленная, 4:

15 помещений на втором этаже здания:

- санитарный пропускник (71,7 кв.м.);
- 10 жилых комнат (162,2 кв.м.);

- кухня (17,3 кв.м.);
- изолятор (9,6 кв.м.);
- комната отдыха (17,3 кв.м.);
- кабинет администраторов (20,1 кв.м.).

15 помещений на третьем этаже здания:

- кабинет заведующего отделением (33 кв.м.);
- кабинет сестры-хозяйки (14,8 кв.м.);
- 2 склада материальных запасов (29,2 кв.м.);
- 3 кабинета специалистов по социальной работе (45,8 кв.м.);
- сенсорная комната (16,8 кв.м.);
- 2 комнаты отдыха (29,7 кв.м.);
- 3 жилых комнаты (72,6 кв.м.);
- кабинет администраторов (20,3 кв.м.).
- камера хранения (5,7 кв.м.).

3.2: 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 (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, шум, вибрация и т.д.).

3.3. В зданиях обеспечено централизованное отопление, водоснабжение и водоотведение.

3.4. Здания электрифицированы, обеспечены телефонной связью и выходом в интернет.

3.5. В целях обеспечения безопасности осуществляется круглосуточная охрана зданий администраторами учреждения. Периметр административного здания оборудован системой видеонаблюдения. Здание, в котором размещено отделение социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий обеспечено средствами вневедомственной охраны («тревожная кнопка»).

3.6. В учреждении соблюдаются требования противопожарной безопасности:

3.6.1. Установлена противопожарная сигнализация.

3.6.2. Здания оборудованы запасными выходами на случай эвакуации во время пожара.

3.6.3. В зданиях размещены табличные указатели, планы эвакуации на случай пожара.

3.6.4. Здания оснащены огнетушителями.

3.7. В учреждении ежегодно разрабатывается план работы по обеспечению доступности услуг и объектов для маломобильных групп населения.

#### **4. Оснащение учреждения оборудованием, аппаратурой, приборами**

4.1. В состав оснащения учреждения входит аппаратура, приборы, оборудование, приспособления, инструменты и другие технические устройства и средства, используемые при выполнении действий по предоставлению социальных и реабилитационных услуг гражданам.

4.2. Учреждение располагает необходимыми техническими средствами реабилитации для предоставления гражданам услуг надлежащего качества.

4.3. Оснащение учреждения содержится в технически исправном состоянии и систематически проверяется.

4.4. Неисправное оснащение, дающее при работе сомнительные результаты, снимается с эксплуатации, заменяется или ремонтируется (если они подлежат ремонту), пригодность отремонтированных подтверждается их проверкой соответствующими организациями, с которыми заключается договор.

4.5. В учреждении ежегодно разрабатывается план работы, в котором отражаются перспективы закупки, проверки и ремонта оснащения.

4.6. Приказом директора учреждения назначает лицо, ответственное за эксплуатацию оснащения, правильность и эффективность его использования.

4.7. Каждый аппарат, оборудование и прибор имеет наглядную инструкцию по технике безопасности и инвентарный номер.

#### **5. Кадровое обеспечение учреждения**

5.1. Учреждение укомплектовывается специалистами в соответствии со штатным расписанием.

5.2. Подбор специалистов осуществляется в соответствии с требованиями профессиональных стандартов в части соответствия образования, квалификации, профессиональной подготовки, знаний и опыта, необходимых для выполнения возложенных на них обязанностей.

5.3. С целью обучения, повышения квалификации, переподготовки директором учреждения утверждается План повышения квалификации руководителей и специалистов учреждения.

5.4. Трудовая деятельность работников в части исполнения должностных обязанностей, прав и ответственности регламентирована должностными инструкциями по занимаемым должностям.

5.5. Проверка работников на соответствие занимаемой должности на основе оценки их трудовой деятельности, проверке деловых качеств, уровня знаний и навыков проводится в соответствии с Положением о порядке проведения аттестации работников и утвержденным на текущий год планом проведения аттестации работников.

5.6. В учреждении утвержден Кодекс этики и служебного поведения работников с целью воспитания у всех сотрудников высоких моральных и морально-этических качеств, чувства ответственности и необходимости руководствоваться в своей работе с клиентами принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности, учитывая их физическое и психическое состояние.

5.7. Персональная ответственность работников за разглашение сведений личного характера о клиентах, составляющих служебную тайну, регламентирована Положением об обработке и защите персональных данных в учреждении, Политикой обработки персональных данных в учреждении.

## **6. Обеспечение информационной открытости учреждения**

6.1. Информирование об учреждении и правилах предоставления услуг осуществляется в соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300- I «О защите прав потребителей».

6.2. Учреждение обеспечивает открытость и доступность следующей информации:

дата создания учреждения, его учредитель, место нахождения учреждения и его отдельно расположенных структурных подразделений, режим, график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты;

структура учреждения;

виды социальных услуг, предоставляемых учреждением;

материально-техническое обеспечение предоставления социальных услуг;

копия Устава учреждения;

копия плана финансово-хозяйственной деятельности учреждения, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке;

копия документа о порядке предоставления социальных услуг за плату;



информация, которая размещается, публикуется по решению учреждения, а также информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;

иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждением информация.

6.3. Информация, указанная в пункте 6.2. размещается на официальном сайте учреждения в сети «Интернет» в соответствии с требованиями к ее содержанию и форме предоставления, установленными уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

## **7. Контроль и оценка качества услуг**

7.1. Система контроля качества предоставляемых услуг представляет совокупность мер по реализации основных функций по предоставлению услуг населению, по выполнению основных требований к качеству предоставленных услуг и их эффективности.

7.2. Обеспечение контроля осуществляется на внешнем и внутреннем уровне.

На внутреннем уровне контроль осуществляется в соответствии с Положением о внутреннем контроле качества оказания социальных услуг и по утвержденному плану.

7.3. В процессе контроля и оценки качества услуг:

- производится проверка и идентификация услуг на соответствие нормативным документам, регламентирующим их предоставление:

- осуществляется обеспечение самоконтроля персонала, предоставляющего услуги;

- обеспечивается приоритет получателей социальных услуг в оценке качества услуг;

- регулярно оценивается степень удовлетворенности получателей социальных услуг услугами путем проведения социологических опросов.

## **8. Ответственность за проведение контроля качества предоставляемых услуг**

8.1. Ответственность за качество предоставляемых услуг, разработку, внедрение и контроль эффективности системы качества, определение политики в области качества, организацию и общее руководство работой по обеспечению качества предоставляемых услуг несет директор учреждения.

8.2. Ответственность за обеспечение качества услуг в структурных подразделениях несут заместители директора учреждения в пределах компетенции и заведующие отделением.

8.3. Ответственность за качество услуг лежит на каждом исполнителе, предоставляющем услуги населению.