Общество с ограниченной ответственностью
«Региональный центр услуг»
185001, Республика Карелия, г.Петрозаводск, ул.Достоевского, дом № 41-А
E-mail: pansionat@rcu-ptz.ru тел. 8-921-727-07-84

ПРИКАЗ № 14

05 марта 2020г. г. Петрозаводск

«О создании комиссии
по контролю качества»

В целях контроля качества предоставления социальных услуг в ООО «РЦУ», руководствуясь Уставом Общества, нормативными документами Министерства социальной защиты РК

Приказываю:

1. Утвердить комиссию по качеству представления социальных услуг в ООО «РЦУ» (приложение № 1).
2. Утвердить Положение об организации внутреннего контроля качества в ООО «РЦУ» (приложение № 2).
3. Утвердить Положение о комиссии по контролю качества социального обслуживания в ООО «РЦУ».
4. Лицом, ответственным за контроль качества социального обслуживания назначить директора Матюшову А. Ю.
5. Утвердить состав комиссии по контролю качества:

Председатель: Матюшова А.Ю. – директор
Секретарь: Пядина Е.В. – администратор
Члены: Смирнов В.Г. – заместитель директора
Немзорова Е. А. – бухгалтер
Котова Н.Н. – врач-ОВП
Пуронен Н.М. – медицинский работник

.Возложить на комиссию ответственность за текущий и сравнительный мониторинг качества социального обслуживания получателей социальных услуг, участие в планировании работы по повышению профессионализма и квалификации персонала, участие в оперативных проверках контроля качества.

7.Предоставлять результаты работы комиссии директору и Учредителю не реже двух раз в год, а также по их запросу.8.

8.Секретарю комиссии Пядиной Е.В.

-довести приказ до всех заинтересованных лиц.

-членам комиссии предоставлять председателю комиссии план-график контроля качества социального обслуживания не позднее **20 числа** месяца (20.06.2020г., 20.12.2020г.) предшествующему планируемому периоду.

Директор А.Ю. Матюшова

С приказом ознакомлены:

Матюшова А.Ю.
Смирнов В.П.
Пядина Е.В.
Никифорова Е.В.
Чопова Н.Н.
Пуронен Н.М.

Приложение №2
к приказу № 14
от 05.03.2020

П О Л О Ж Е Н И Е
О порядке внутреннего контроля качества в ООО «РЦУ»

Общие положения

Настоящее положение разработано для контроля предоставляемых социальных услуг с целью повышения их качества , создания комфортных условий для получателей услуг и определяет компетенцию, функции, задачи и порядок формирования и функционирования комиссии внутреннего контроля качества и оценки эффективности социального обслуживания .

1.2. Положение разработано на основании федеральных законов:

- от 07.02.1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей";
- от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации";
- от 24.11.1995 г. N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской .Федерации";
- 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 52495-2005 "Социальное обслуживание населения. Термины и определения";
- 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";
- ГОСТ Р 52498-2005 "Социальное обслуживание населения. Классификация учреждений социального обслуживания";
- ГОСТ Р 52880-2007 "Социальное обслуживание населения. Типы учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов";
- ГОСТ Р 52882-2007 "Социальное обслуживание населения. Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания";
- ГОСТ Р 52883-2007 "Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания";
- ГОСТ Р 52884-2007 "Социальное обслуживание населения. Порядок и условия предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам";
- ГОСТ Р 53058-2013 "Социальное обслуживание населения. Социальные услуги гражданам пожилого возраста";
- ГОСТ Р 53059-2014 "Социальное обслуживание населения. Социальные услуги инвалидам";
- ГОСТ Р 53060-2009 "Документация учреждений социального обслуживания";

2. Основные цели и задачи комиссии

Основной целью **Комиссии** является мониторинг качества предоставляемых социальных услуг, осуществляемый путем проведения периодических контрольных проверок, общее положение и определение эффективности и результативности работы в рамках реализации уставных целей и задач.в ООО «РЦУ»

(далее по тексту - Учреждение).

Для достижении цели в своей деятельности перед комиссией ставятся следующие основные задачи:

- контроль за соблюдением правил, государственных и региональных стандартов по предоставлению социальных услуг, соблюдение норм профессиональной этики при предоставлении услуг;
- контроль за соблюдением сотрудниками учреждения требований, предусмотренных действующим законодательством по социальным вопросам и внутренними документами по вопросам предоставления социальных услуг;
- принятие на основе закрепленных за Комиссией полномочий мер, обеспечивающих выполнение работниками учреждения требований и правил, предусмотренных внутренними документами;
- выполнение иных задач, соответствующих закрепленным за Комиссией полномочиям и направленных на достижение уставных целей и задач деятельности учреждения.

3. Порядок формирования Комиссии по внутреннему контролю за качеством предоставляемых социальных услуг

3.1.Комиссия создается приказом руководителя учреждения.

3.2 Количественный состав Комиссии утверждается руководителем учреждения, но не может быть менее трех человек.

3.3. В состав Комиссии входят: председатель, заместитель председателя ,секретарь и члены комиссии.

3.4.Председатель Комиссии избирается членами Комиссии учреждения из их числа большинством голосов от общего числа членов комиссии.

3.5.Члены комиссии назначаются на весь срок полномочий. При выбытии отдельных членов Комиссии они заменяются другими в установленном настоящим Положением.

3.6. Комиссия вправе в любое время переизбрать своего председателя большинством голосов от общего числа членов комиссии.

3.7. Комиссия в своей деятельности руководствуется действующим Законодательством РФ, Республики Карелия, Уставом учреждения настоящим Положением.

3.8. Срок полномочий комиссии по внутреннему контролю – неограничен

4. Полномочия и обязанности комиссии

Комиссия в рамках своей компетенции рассматривает следующие вопросы:
- планирования работы Комиссии;
- анализа качества социальных услуг учреждением;
- организации плановых и внеплановых проверок учреждения;

- планирования мероприятий, повышающих качество социальных услуг на основе мониторинга качества услуг;
- выработки рекомендаций по внедрению мероприятий, направленных на повышение качества услуг;

Обязанности Комиссии:
- своевременно и полно проводить проверки;
- заблаговременно изучать документацию и материалы, относящиеся к предмету проверки;
давать оценку достоверности данных ,содержащихся в документах по контролю качества услуг;
- по итогам проверок составлять акты и протоколы, содержащие выводы и предложения по устранению выявленных в ходе проверок недостатков , а так же, направленные на повышение качества услуг;
- соблюдать конфиденциальность в отношении сведений, полученных в ходе проверки;
- своевременно предоставлять руководителю Учреждения заключения по результатам проверок .

5. Организация работы комиссии

Организацию работы Комиссии обеспечивает председатель (заместитель председателя) и секретарь.
Председатель Комиссии созывает заседания Комиссии и председательствует на них, организует на заседаниях ведение протокола, подписывает протокол заседания Комиссии и иные документы, исходящие от ее имени. В случае отсутствия председателя Комиссии его функции осуществляет заместитель председателя Комиссии.
Председатель Комиссии несет ответственность за деятельность Комиссии, своевременность, обоснованность и объективность принятых Комиссией решений.
Председатель Комиссии устанавливает персональную ответственность членов комиссии за проверку конкретных процессов, функций, отделений и подготовку рабочей документации.
Для достижения целей и решения задач деятельности Комиссии, координации ее взаимодействия с должностными лицами учреждения, председатель Комиссии осуществляет следующие основные функции:
- составляет план работы Комиссии;
руководит деятельностью Комиссии по выполнению плановых мероприятий;

- обеспечивает повседневное выполнение функций Комиссии;
- по результатам проверки готовит документацию Комиссии для принятия администрацией учреждения решений о применении мер дисциплинарного воздействия к сотрудникам учреждения, допустившим нарушения требований стандартов и правил;

обеспечивает взаимодействие Комиссии должностными лицами учреждения.
- комиссия ведет учет проверок, которые отражаются в журнале регистрации о качестве предоставления услуг.
- дает заключения по поступившим жалобам от получателей социальных услуг и вырабатывает рекомендации по исполнению предложений, поступивших в ходе проверки от получателей соц. услуг.
Комиссия по внутреннему контролю проводит проверки по качеству предоставляемых социальных услуг в соответствии с утвержденным планом контрольных проверок, составляемым председателем Комиссии или же на основании поступивших жалоб на качество услуг (внеплановая проверка).

6. Подготовка к проведению проверки внутреннего Контроля

На стадии подготовки материалов к рассмотрению Комиссия разрешает следующие вопросы:
- перечень законов и иных нормативных актов, которыми следует руководствоваться при проведении проверки;
- обстоятельства, имеющие значение для правильного рассмотрения вопроса;
- состав лиц, участвующий в проведении проверки;
- перечень дополнительных вопросов, необходимых для освещения в ходе проверки,
- ознакомление руководителя с минимальным перечнем вопросов , подлежащих освещению в ходе проверке

7. Порядок работы комиссии.

Комиссия по внутреннему контролю качества осуществляет мониторинг следующих социальных услуг:
- **социально-бытовые,** направленные на поддержание жизнедеятельности получателей социальных услуг в быту:
- **социально-медицинские,** направленные на поддержание и улучшение здоровья получателей социальных услуг ;
социально-психологические, предусматривающие коррекцию психологического состояния получателей социальных услуг для их адаптации в среде проживания (обществе);
- **социально-педагогические** , направленные на профилактику отклонений в

поведении и аномалий личного развития получателей социальных услуг, формирование у них позитивных интересов, в том числе в сфере досуга и организацию их досуга.
- **социально-трудовые** , направленные на проведение мероприятий по использованию трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам.

- **социально-правовые** , направленные на поддержание или изменение правового статуса, оказание юридической помощи, защиту законных прав и интересов клиентов;
- **услуги, направленные на повышение коммуникативного потенциала пожилых граждан и инвалидов, имеющих ограничения жизнедеятельности,** направленные на поддержание и улучшение жизненного уровня получателей социальных услуг;
При осуществлении проверки Комиссия по внутреннему контролю основывается на разработанный «Минимальный перечень вопросов», приведенных в приложении №1.

8. Ответственность комиссии

Члены комиссии, принимающие участие в проведении проверки по факту указанных нарушений, отвечают за достоверность и объективность сведений, полученных в ходе ее проведения, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и внутренними документами учреждения.
Члены Комиссии несут ответственность за добросовестное выполнение возложенных на них обязанностей в порядке, определенном действующим законодательством.

9. Оформление результатов проверки.

Результаты проведении проверки оформляются актом и протоколом.
В акте отражается :
- наименование учреждения и руководитель;
- время проведение проверки, дата ознакомления руководителя с перечнем вопросов;
- статус проверки (плановая или внеочередная);
- оценка качества услуг и соответствие требованиям нормативной документации (удовлетворительно, неудовлетворительно);
- мнение руководителя о выявленных недостатках.

10. Мероприятия по устранению выявленных нарушений.

По окончании проверки проводится заседание комиссии, которое оформляется протоколом.

В протоколе отражается:

- оценка качества предоставляемых услуг;
- рекомендации по устранению выявленных нарушений;
- срок устранения нарушений.

Рекомендации по устранению выявленных нарушений являются обязательными для исполнения всеми работниками учреждения в установленный комиссией срок.

Оценка качества услуг носит рекомендательный характер для комиссии по назначению выплат стимулирующего характера и при распределении премий

11. Заключительные положения.

Настоящее Положение вступает в силу с даты его утверждения руководителем учреждения.

Внесение изменений и дополнений в настоящее Положение или утверждение Положения в новой редакции осуществляется по решению руководителя учреждения.

Приложение № 3
к приказу № 14
05.03.2020 год

План мероприятий по улучшению качества обслуживания ООО «РЦУ»

2020 год № п/п	Мероприятия	Сроки выполнения	Ответственные
1.	Ежемесячный мониторинг выполнения социальных услуг	1 числа каждого месяца	директор
2.	Контроль качества и эффективности предоставления социальных услуг получателям услуг	постоянно	директор, комиссия по контролю качества
3.	Анализ финансово-хозяйственной деятельности учреждения	ежеквартально	бухгалтер
4.	Организация деятельности Учреждения согласно планам работы отделений.	ежеквартально	директор, заместитель директора, администратор
5.	Подбор, комплектование кадрами согласно штатному расписанию, требованиям к должностным обязанностям	в течение года	директор, администратор
6.	Организация обучения и проверка знания по охране труда и по пожарной безопасности работников Центра	в течение года	директор, заместитель директора
7.	Осуществление приема граждан по социальным вопросам, консультирование населения в сфере социального обслуживания, рассмотрение жалоб и заявлений граждан, принятие мер по их устранению	в течение года	директор, заместитель директора
8.	Контроль за исправностью оборудования (пожарная сигнализация, освещение, систем отопления, вентиляция и др.)	в течение года	заместитель директора, ответственный за пожарную безопасность
9.	Контроль за соблюдением норм охраны труда среди работников Учреждения	в течение года	администратор, бухгалтер
10.	Организация рационального использования служебного транспортного средства для нужд Учреждения (включая техобслуживание и ремонт ТС)	в течение года	бухгалтер
11	Контроль над обязательным медицинским осмотром сотрудников	по плану	медицинский работник, администратор

	учреждения		
12.	Качественное программное обеспечение. Текущий ремонт оргтехники и др.	в течение года	заместитель директор
13.	Подготовка проектов документации по подготовке зданий к работевзимнийпериод2020-2021г.г.	в течение года	заместитель директора
15.	Осуществление контроля за состоянием технических средств реабилитации, ремонта, используемых ПСУ	в течение года	заместитель директора
16.	Обеспечение Учреждения мебелью, оргтехникой, хозяйственным инвентарем, наблюдение за их сохранностью и проведение своевременного ремонта	в течение года	заместитель директора
17	Проведение инвентаризации	2 раза в год	заместитель директора, бухгалтер
18.	Информационное освещение деятельности Учреждения в СМИ, на сайте	ежемесячно	директор, администратор
19.	Обновление информационных стендов Учреждения	по мере поступления и обновления информации	директор, заместитель директора, администратор
20.	Разработка и распространение информационных методических Материалов (буклетов, памяток, визиток, справочников и т.д) по всем направлениям деятельности учреждения, об услугах, предоставляемых населению города	в течениегода	директор, администратор
21.	Проведение информационно-разъяснительной работы о порядке и условиях предоставления социальных услуг	в течениегода	директор, заместитель директора, администратор
22.	Проведение анкетирования, опроса получателей социальных услуг	2 раза в год	администратор
23.	Размещение отзывов на сайте Учреждения	ежемесячно	администратор
24.	Проведение проверок по контролю качества оказываемых услуг в Уреждении	по графику	директор, заместитель директора администратор

25.	Проведение оценки работы работников согласно разработанным критериям (графикам проверки)	ежемесячно	директор, заместитель директора, медицинский работник
26.	Организация методической помощи молодым специалистам (наставничество)	по мере необходимости	сиделки, медицинский работник
27.	Участие в семинарах, конференциях по обмену опытом	по возможности	директор, администратор
28.	Развитие дополнительных социальных услуг сверх гарантированного государством перечня социальных услуг	в течение года	директор, заместитель директора, медицинский работник
29.	Контроль ведения дневников получателей социальных услуг	последняя среда месяца	директор, медицинский работник, администратор
30.	Организация и проведение праздничных мероприятий, посвященных праздничным датам, дням рождениям получателям социальных услуг	по плану	директор, заместитель директора, администратор
31.	Участие в реализации грантовых проектах	по плану	директор, заместитель директора

Директор: А.Ю. Матюшова

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР УСЛУГ» «РЦУ» РЕСПУБЛИКА КАРЕЛИЯ, г. ПЕТРОЗАВОДСК