

УТВЕРЖДАЮ

Врио Директор КГКУ

«Центр содействия семейного  
устройства детей-сирот и детей,  
оставшихся без попечения  
родителей, пгт Славянка»

  
Н.Г. Бондарь

10 января 2018 г.



## **ПОЛОЖЕНИЕ**

**о системе внутреннего контроля качества  
оказываемых услуг  
(медицинских, социальных, педагогических)**

# Требования

## к системе качества учреждения

1. Требования к системе качества учреждения установлены настоящим стандартом в соответствии с положениями Федеральных законов Российской Федерации и Постановлением Правительства Российской Федерации, указанными в предисловии стандарта, а также положениями ГОСТ Р 50691, ГОСТ Р 52142, ГОСТ Р 52143 и ГОСТ Р ИСО 9004.
2. Под системой качества учреждения 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.
3. Систему качества учреждения создают для достижения и поддержания уровня качества услуг, соответствующего предъявляемым к нему требованиям.
4. Система качества учреждения должна являться неотъемлемой частью общей системы управления деятельностью учреждения по предоставлению социальных услуг.
5. Система качества учреждения 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.
6. Основными задачами, на решение которых должна быть направлена система качества учреждения, 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 учреждений.
7. Разработка и функционирование системы качества учреждения должны базироваться на следующих основных принципах:
  - приоритетности требований (запросов) клиента по обеспечению качества услуг, то есть обеспечения уверенности в том, что эти требования (запросы) будут полностью реализованы при предоставлении услуг;
  - предупреждения проблем качества услуг, то есть обеспечения уверенности в том, что эти проблемы будут предупреждаться, а не выявляться и разрешаться после их возникновения;

- соблюдения положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг;
- 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.);
- четкого распределения полномочий и ответственности персонала за его деятельность по предоставлению услуг, влияющую на обеспечение их качества;
- личной ответственности руководства учреждения 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;
- обеспечение личной ответственности каждого исполнителя за качество услуг в сочетании с материальным и моральным стимулированием качества;
- документального оформления правил и методов обеспечения качества услуг;
- обеспечения понимания всеми сотрудниками учреждения требований системы качества к политике в области качества.

#### **Внутренний контроль включает в себя:**

- контроль содержания различных аспектов деятельности Детского дома: организационно-педагогической, образовательной, социально-психологической, медико-социальной, финансово-хозяйственной и др.;
- контроль образовательного процесса.

Контроль должен быть регулярным, систематическим, действенным, гласным. При этом необходимо соблюдать условия организации контроля:

- Условие генерализации предусматривает определение главных, кардинальных направлений деятельности управляемой подсистемы, подвергающихся контролю в первую очередь.
- Условие интеграции подразумевает объединение усилий педагогов и воспитанников в осуществлении внутреннего контроля при условии приоритетного права руководителя Детского дома на координацию этого контроля.
- Условие гуманизации всей системы отношений в коллективе требует в процессе контроля установления между субъектом и объектом отношений взаимопонимания и сотрудничества.
- Условие дифференциации предполагает взаимосвязь уровня контроля от результатов работы всего пед.коллектива и отдельных его групп, отличающихся по уровню профессиональной квалификации. В условиях демократизации управления Детским домом реализация этого положения

должна способствовать переходу педагогов, добивающихся стабильно высоких результатов, к высшей форме контроля – самоконтролю, то есть работе на доверии.

**Этапы изучения конечных результатов педагогической деятельности воспитателей:**

- За квартал: для оценивания уровня содержания воспитательно-образовательной работы и реализации поставленной задачи;
- За полугодие: если запланирован педсовет по итогам полугодия;
- За учебный год: для выявления уровня решения годовых задач согласно ожидаемому результату в конце года;

**При проведении контроля по итогам учебного года выделяются следующие элементы:**

- Усвоение детьми образовательных программ;
- Условия, созданные для педагогической деятельности;
- Уровень педагогического мастерства педагогов.

**Итоговый контроль** направлен на изучение всего комплекса факторов, влияющих на конечные результаты работы коллектива Детского дома.

Итоговым контролем можно считать и аттестацию, которая проводится один раз в пять лет по отношению к каждому педагогу учреждения и всего Детского дома в целом.

**Тематический контроль** направлен на решение именно этих задач. Он помогает собрать наиболее полную информацию, а следовательно, вовремя внести коррективы в работу педагогического коллектива или отдельного воспитателя.

**Самые распространенные формы контроля:**

- Оперативный;
- тематический;
- итоговый.

В начале учебного года на педагогическом совете составляется перспективный графический контроль, где обязательно предусмотрен тематический, фронтальный и сравнительный контроль.

Особенностью оперативного контроля является устранение незначительных сбоев в работе, регулирование деятельности некоторых педагогов или всего коллектива с помощью рекомендаций, советов. В оперативном контроле выделяют предупредительный, сравнительный, экспресс-диагностику.

Оперативный контроль предусматривает быстрое реагирование, немедленное устранение отдельных незначительных недостатков.

Одной из новых форм организации оперативного контроля является проведение дней диагностики, регулирования и коррекции (ДРК).

Дни ДРК организуются в Детском доме по различным проблемам деятельности учреждения: «Снижение заболеваемости», «Создание эмоционального благополучия в коллективе детей и взрослых» и др.

При подведении итогов работы за год анализируются результаты деятельности сначала самим воспитателем, а затем индивидуально с каждым педагогом администрация координирует работу по повышению профессионального мастерства на следующий учебный год.

## **Организация работы по качеству**

1. Полномочия и ответственность персонала:

1.1. В системе качества учреждения должны быть четко определены полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего руководство работой, предоставление услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

Это, в первую очередь, должно относиться к обслуживающему персоналу, деятельность которого связана с выполнением таких процедур, как выявление претензий и жалоб клиентов, проведение мероприятий по устранению или предупреждению недостатков, контроль выполнения этих мероприятий.

1.1.2. В учреждении должно быть назначено ответственное лицо (представитель руководства) из числа руководителей учреждения, которое независимо от других возложенных на него обязанностей должно отвечать за надлежащее выполнение требований, установленных настоящим стандартом, и иметь полномочия для:

- обеспечения разработки системы качества, ее внедрения и поддержания в рабочем состоянии;

- представления отчетов руководителю учреждения о функционировании системы качества с целью ее анализа и использования полученных результатов на основы для совершенствования этой системы.

1.1.3. Учреждение должно установить порядок разработки (или корректировки, при необходимости), рассмотрения, утверждения и ведения всех документов, относящихся к системе качества, а также порядок обеспечения ими.

1.2. Внутренние проверки системы качества

1.2.1. В системе качества учреждения должен быть разработан и поддерживаться в рабочем состоянии порядок проведения внутренних проверок качества. 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.

1.2.2. Ответственным лицом за организацию и проведение проверки системы качества учреждения должен быть представитель руководства, ответственный за систему качества.

1.2.3. Ответственными исполнителями по проведению проверок рекомендуется назначить руководителей подразделений, эффективность и качество деятельности которых зависят от качества деятельности проверяемых подразделений.

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

1.2.5. В процессе проверки системы качества учреждений (и ее составных частей) осуществляют:

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

1.2.6. 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.

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

1.2.8. 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.

### 1.3. Подготовка кадров

1.3.1. В учреждении разработан, документально оформлен и утвержден план мероприятий по подготовке (обучению, повышению квалификации, аттестации, стажировке и т.д.) персонала, выполняющего работы, непосредственно влияющие на качество услуг.

1.3.2. Подготовкой персонала охвачены все сотрудники учреждения, непосредственно влияющие на качество услуг, включая руководящий состав всех уровней.

1.3.3. При разработке и реализации планов мероприятий по подготовке кадров необходимо учитывать изложенные в 5.2.3 факторы (критерии), касающиеся порядка работы со специалистами учреждения.

### 1.4. Анализ функционирования системы качества руководством учреждения

1.4.1 Систему качества периодически должно анализировать руководство учреждения для того, чтобы можно было убедиться, что она удовлетворяет предъявляемым требованиям и эффективна.

1.4.2. Анализ должен включать оценку результатов внутренних проверок, проводимых непосредственно руководством или представителем руководства, ответственным за функционирование системы качества учреждения. Результаты подобных анализов используют для подтверждения достижения требуемого качества и эффективности функционирования системы.

### 1.5. Контроль и оценка качества услуг

1.5.1. При контроле и оценке качества услуг учреждение должно:

- проверять и идентифицировать услуги на соответствие нормативным документам, регламентирующим их предоставление;
- обеспечить самоконтроль персонала, предоставляющего услуги, как составную часть процесса контроля;
- обеспечивать приоритет клиентов в оценке качества услуг;
- практиковать в учреждении регулярную оценку степени удовлетворенности клиентов услугами путем проведения социологических опросов.

1.5.2. Сравнение оценок клиентов и исполнителей услуг следует проводить постоянно, чтобы оценить совместимость двух мер их качества, провести (при необходимости) корректирующие действия и определить, насколько деятельность исполнителей услуг отвечает потребностям и запросам клиентов.

# Программа

## произведения контроля за соблюдением санитарных правил

1. Медицинское обслуживание воспитанников осуществляется в соответствии со штатным расписанием:
  - врач-педиатр;
  - три медсестры.
2. Медицинские услуги оказываются бесплатно.
3. В основные обязанности медицинских работников Детского дома входят:
  - наблюдение за состоянием здоровья, физическим и нервно-психическим развитием воспитанников, оказание медицинской помощи;
  - организация и проведение два раза в год углубленных медицинских осмотров, профилактических и лечебно-оздоровительных мероприятий, оценка их эффективности;
  - медицинский контроль за выполнением санитарно-гигиенического и противоэпидемического режима;
  - осуществление контроля за качеством питания, соблюдением рационального режима учебной и внеучебной деятельности воспитанников, обеспечением санитарно-гигиенических требований в процессе трудового обучения;
  - профессиональные рекомендации воспитанникам с учетом состояния их здоровья;
  - работа с воспитанниками по гигиеническому воспитанию, пропаганда санитарно-просветительских знаний.