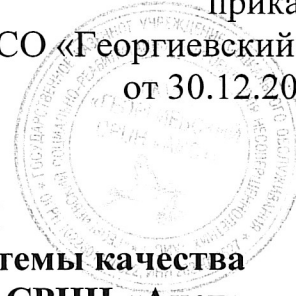


Утверждено  
приказом директора  
ГКУСО «Георгиевский СРЦН «Аист»  
от 30.12.2021 г. № 161-од



**ПОРЯДОК**  
**проведения проверок системы качества**  
**в ГКУСО «Георгиевский СРЦН «Аист»**

**ЦЕЛЬ:**

- регулярная оценка эффективности системы качества и соответствия установленным требованиям;
- получение информации, необходимой для обеспечения эффективного функционирования системы качества.

**I. Общие положения.**

1. Внутренние проверки системы качества проводятся в соответствии с Положением о контроле качества социальных услуг в ГКУСО «Георгиевский СРЦН «Аист».
2. В процессе проверки системы качества структурных подразделений центра осуществляются:
  - контроль соответствия системы качества требованиям стандарта ГОСТ Р 52497-2005 «Система качества учреждения социального обслуживания», а также:
  - анализ и оценка состояния функционирования системы качества в целом и отдельных ее составных частей;
  - анализ соответствия предоставляемых услуг требованиям нормативных документов;
  - анализ и оценка работы структурных подразделений в области качества услуг;
  - выработку корректирующих действий, направленных на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления услуг и совершенствование системы качества.
3. Лицо, осуществляющее проверку в своей деятельности руководствуется постановлениями, распоряжениями, методическими рекомендациями органов социальной защиты населения, здравоохранения, образования, национальными стандартами РФ, Руководством по качеству, правилами предоставления услуг и настоящим Порядком проведения проверок системы качества.

## **II. Организация внутренних проверок качества.**

1. Проверка качества проводится в соответствии с планами работы структурных подразделений.
2. Периодичность и виды проверок устанавливаются в зависимости от результатов анализа качества услуг.
3. Проверки системы качества могут быть оперативными и плановыми.
  - 3.1. Оперативная проверка системы качества и отдельных ее составляющих частей проводится в случае резкого ухудшения показателей, характеризующих конечные результаты работы по обеспечению качества услуг, предоставляемым каким - либо подразделением. В случае оценки эффективности корректирующих действий, а также при значительных изменениях организациях работ и технологий предоставления услуг, отрицательно влияющих на их качество.
  - 3.2. В зависимости от целей и задач плановые проверки могут быть: фронтальными, тематическими, предупредительными, сравнительными.
    - 3.2.1. Фронтальная проверка качества ставит своей целью получить информацию о работе структурного подразделения или отдельного специалиста о качестве предоставляемых услуг.

Фронтальные проверки качества структурных подразделений планируются и проводятся не более двух раз в год.

Фронтальные проверки качества отдельного специалиста планируются и проводятся не более одного раза в год.

Продолжительность фронтальных проверок не должна превышать 10 дней.
    - 3.2.2. Тематическая проверка качества структурных подразделений и отдельных специалистов планируется и проводится не более двух раз в год.
    - 3.2.3. Предупредительная проверка качества проводится с целью повышения педагогического мастерства, усиления личной ответственности за качество предоставляемых услуг.

Предупредительная проверка качества осуществляется 1 раз в квартал.
    - 3.2.4. Сравнительная проверка качества проводится с целью выявления причин, вызывающих снижение качества социальных услуг, выработку корректирующих действий.

Периодичность проведения сравнительных проверок качества определяется результатами анализа качества.
4. Ответственными лицами за организацию и проведение проверки системы качества является представитель руководства, ответственный за систему качества.
5. Ответственными исполнителями по проведению проверок назначаются руководители подразделений.
6. План и сроки проведения проверок качества утверждаются руководителем центра.
7. Основными методами и приемами проверок качества являются: наблюдение и анализ за качеством предоставления социальных услуг, анализ

документации, беседа со специалистами центра, социологический опрос среди клиентов.

8. После окончания внутренней проверки ее результаты оформляются в виде отчета о состоянии системы качества, в котором отражаются данные анализа соответствия показателей и результатов деятельности структурных подразделений в области обеспечения качества, предоставляемых услуг установленным требованиям.

9. Контроль в структурных подразделениях и контроль за работой отдельных специалистов осуществляют руководитель учреждения, заместитель директора по воспитательной работе, заведующие отделениями.

10. При достаточно высоком уровне организации труда возможен самоконтроль, заинтересованных в результатах своего труда исполнителей.

11. План и сроки проведения контроля утверждаются руководителем учреждения.

12. Все виды контроля завершаются выработкой предложений по коррекции выявленных в ходе проверки недостатков.

13. В аналитической справке по фронтальному контролю и в «Журнале контроля» фиксируются замечания и предложения по результатам проверок.

14. Результаты проверок системы качества структурных подразделений являются основанием для разработки и реализации мероприятий по ее совершенствованию, улучшению состава и содержания нормативной документации на систему качества.

### **III. Алгоритм проверки системы качества.**

3.1. Определение цели проверки.

При определении цели проверки необходимо руководствоваться основными задачами работы и реальным состоянием дел в учреждении.

3.2. Определение объекта проверки.

Определяется, какие именно направления работы структурных подразделений или отдельных специалистов будут проверяться.

3.3. Разработка плана проверки.

Составляется подробный план проверки, в котором намечаются основные вопросы проверки, методы его проведения, сроки.

3.4. Проведение проверки.

Начинается с ознакомления контролируемого с целями и планом проверки. После этого начинается непосредственное изучение работы в соответствии с планом проверки.

3.5. Первичный анализ проверки.

Весь полученный в результате проверки материал, систематизируется и обобщается. Отмечаются положительные и отрицательные стороны, формируются объективные выводы о состоянии работы.

3.6. Выработка рекомендаций.

Готовятся убедительные, доказательные предложения по устранению недостатков. Указываются конкретные сроки по устранению выявленных недостатков.

### 3.7. Оформление итогов проверки.

По итогам проверки оформляется аналитическая справка, вносится запись в «Журнал контроля». Подлежащий проверке специалист, знакомится с результатами проверки под роспись.