

Утверждено
приказом бюджетного учреждения
социального обслуживания Вологодской
области «Территориальный центр
социальной помощи семье и детям»
от 29.12.2018 года № 145-ОД

Система управления качеством

**РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ СОЦИАЛЬНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ
«ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОЙ
ПОМОЩИ СЕМЬЕ И ДЕТЯМ»**

Дата введения 29.12.2018 г.

2018 г.

ПРЕДИСЛОВИЕ

Сведения о Руководстве по качеству

1. РАЗРАБОТАНО: заведующим отделением срочного социального обслуживания бюджетного учреждения социального обслуживания Вологодской области «Территориальный центр социальной помощи семье и детям».
2. УТВЕРЖДЕНО И ВВЕДЕНО В ДЕЙСТВИЕ: с 29 декабря 2018 года.
3. ВВЕДЕНО ПЕРВИЧНО: с 22 января 2016 года.

ПЕРЕСМОТРЕНО: июнь 2016 г. в связи с введением с 07.07. 2016 года в деятельность Учреждения социальной услуги: Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов:

1. Обучение инвалидов (детей-инвалидов) пользованию средствами ухода и техническими средствами реабилитации.

2. Обучение навыкам поведения в быту и в общественных местах.

28 декабря 2018 года в связи с переименованием учреждения в бюджетное учреждение социального обслуживания Вологодской области «Территориальный центр социальной помощи семье и детям»

Информация о Руководстве по качеству:

Данное руководство по качеству содержит описание системы качества бюджетного учреждения социального обслуживания Вологодской области «Территориальный центр социальной помощи семье и детям», его структуры и процедур с целью достижения и поддержания уровня качества социальных услуг, соответствующего предъявляемым к нему требованиям.

Руководство по качеству охватывает все утвержденные стандарты, касающиеся системы качества.

В Руководстве описаны ответственность, полномочия и взаимоотношения персонала Учреждения, который руководит, выполняет, проверяет и анализирует работу, влияющую на качество.

Руководство по качеству в измененной редакции утверждено и введено в действие приказом Учреждения от «29» декабря 2018 года № 145-ОД.

Настоящее Руководство по качеству может быть полностью или частично воспроизведено, тиражировано и распространено в качестве официального документа для работников Учреждения и контролирующих органов.

Руководство по качеству пересматривается при изменении нормативно-правовых актов федерального, регионального уровней, а также при изменениях в

документах, разработанных и утверждённых Учреждением, если эти изменения выявляют противоречия указанным в данном Руководстве нормативам в области системы менеджмента качества, но не реже чем один раз в три года.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Введение.....	5
2. Область применения.....	8
3. Термины, определения, нормативные ссылки.....	9
4. Общее описание системы качества Учреждения.....	11
5. Ответственность руководителя.....	12
5.1. Политика бюджетного учреждения социального обслуживания Вологодской области «Территориальный центр социальной помощи семье и детям» в области качества	12
5.1.1. Цель политики Учреждения в области качества.....	12
5.1.2. Задачи политики Учреждения в области качества.....	12
5.1.3. Принципы политики Учреждения в области качества.....	12
5.1.4. Направления политики Учреждения в области качества.....	13
5.2. Участие персонала в формировании и реализации политики в области качества.....	13
5.3. Ответственность и полномочия лиц, занятых в области качества.....	13
5.4. Анализ со стороны руководства.....	14
6. Персонал.....	16
7. Материальные ресурсы.....	17
8. Документация системы качества.....	18
<i>Приложение № 1.</i> Организационная структура системы качества.....	19
<i>Приложение № 2.</i> Кадровый состав и квалификация персонала бюджетного учреждения социального обслуживания Вологодской области «Территориальный центр социальной помощи семье и детям города Вологды».....	20
<i>Приложение № 3.</i> Перечень гарантированных социальных услуг, предоставляемых гражданам	21
<i>Приложение № 4.</i> Реализация работ по качеству.....	28
<i>Приложение № 5.</i> Перечень документации системы менеджмента качества.....	30

1. Введение

Название организации:

Полное наименование учреждения: бюджетное учреждение социального обслуживания Вологодской области «Территориальный центр социальной помощи семье и детям» (далее – Учреждение, Центр).

Официальное сокращенное наименование Учреждения: БУ СО ВО «ТЦСПС и Д».

Место нахождения Учреждения: город Вологда.

Адрес:

160019, Вологодская область, г. Вологда, ул. Энгельса, д.61.

Телефон/факс: 8 (817-2) 54-44-28.

История:

Центр был основан в апреле 1994 года при отделе по вопросам семьи, материнства и детства Администрации города Вологды, и первоначально назывался «Центр социально-психологической помощи семье и детям».

Центр начал свою работу с создания службы социально-экономической помощи, которая решала задачи выплаты различных пособий, дотаций семьям, оказание адресной помощи и различных бытовых услуг семьям. Затем, в связи с расширением задач, решаемых Центром, в его состав вошли службы психолого-педагогической помощи, служба социально-медицинской помощи и ряд других.

С 2012 года учреждение осуществляло свою деятельность на основании постановления Администрации города Вологды № 7602 от 21 декабря 2012 года «О создании муниципального бюджетного учреждения социального обслуживания «Территориальный центр социальной помощи семье и детям города Вологды».

Дата регистрации Учреждения как юридического лица – 29.12.2012 года; дата внесения последних записей в Единый государственный реестр юридических лиц – 29 декабря 2012 года (свидетельство о внесении записей в Единый государственный реестр юридических лиц серия 35 № 002097784).

Учредителем Учреждения являлась Администрация города Вологды, действующая от имени муниципального образования «Город Вологда». Отдельные функции и полномочия Учредителя осуществляет Управление социальной защиты населения Администрации города Вологды.

С 1 января 2016 года учреждение на безвозмездной основе передано в собственность Вологодской области. Учредитель – Департамент социальной защиты населения Вологодской области. Наименование учреждения: бюджетное учреждение социального обслуживания Вологодской области «Территориальный центр социальной помощи семье и детям города Вологды».

С 1 декабря 2019 года учреждение переименовано в бюджетное учреждение социального обслуживания Вологодской области «Территориальный центр социальной помощи семье и детям»

Учреждение является некоммерческой организацией, тип – бюджетное учреждение, создано для обеспечения реализации предусмотренных законодательством Российской Федерации полномочий органов государственной

и муниципальной власти в сфере социальной защиты населения.

В настоящее время в состав Центра входит четыре отделения, оказывающих семьям комплексную социальную помощь: отделение срочного социального обслуживания, отделение психолого-педагогической и ранней помощи, отделение профилактики безнадзорности несовершеннолетних, отделение организации отдыха и оздоровления детей.

Основная цель деятельности Центра: оказание семьям с детьми помощи, направленной на улучшение условий их жизнедеятельности, расширение возможностей самостоятельного обеспечения основных жизненных потребностей, установление гармоничных внутрисемейных отношений, а также содействие развитию и укреплению семьи.

Предмет деятельности Центра: социальное обслуживание в полустационарной форме несовершеннолетних, их родителей (законных представителей), признанных нуждающимися в предоставлении социальных услуг при следующих обстоятельствах:

- наличие ребенка или детей (в том числе находящихся под опекой, попечительством), испытывающих трудности в социальной адаптации;
- наличие внутрисемейного конфликта, в том числе с лицами с наркотической или алкогольной зависимостью, лицами, имеющими пристрастие к азартным играм, лицами, страдающими психическими расстройствами, наличие насилия в семье;
- социальное сопровождение в семье.

Основные виды деятельности:

- предоставление социального обслуживания в полустационарной форме, включая оказание социально-бытовых услуг, социально-медицинских услуг, социально-психологических услуг, социально-педагогических услуг, социально-трудовых услуг, социально-правовых услуг, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, срочных социальных услуг;
- социальное сопровождение граждан, включающее оказание содействия гражданам в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической помощи, не относящейся к социальным услугам.

Категории и группы населения, которым Центр оказывает социальные услуги:

а) семьи:

- малообеспеченные, неполные, многодетные и другие;
- имеющие на воспитании детей-сирот, оставшихся без попечения родителей;
- имеющие в своем составе детей с ограниченными возможностями здоровья;
- имеющие в своем составе инвалидов, в том числе детей-инвалидов, нетрудоспособных или длительно болеющих людей;
- с неблагоприятным психологическим микроклиматом, эмоционально-

конфликтными отношениями или находящимися в состоянии психологического стресса;

- семьи, где дети, женщины подвергаются любым формам физического и психического насилия (жестокому обращению, оскорблению, унижению, приобщению к алкоголю, наркотикам и т. д.);
- молодые семьи и семьи с несовершеннолетними родителями;
- семьи, имеющие в своем составе лиц, прошедших курс лечения от алкоголизма, наркомании, токсикомании, вернувшихся из мест лишения свободы, специальных учебно-воспитательных учреждений, злоупотребляющих алкоголем;
- семьи, имеющие в своем составе лиц, страдающих психическими заболеваниями;
- семьи с педагогической несостоятельностью родителей, неблагоприятным психолого-педагогическим микроклиматом, жестоким обращением с детьми;
- семьи, в которых родители уклоняются от воспитания детей, заботы об их здоровье и развитии;
- семьи, имеющие в своем составе лиц, ведущих аморальный, паразитический или криминальный образ жизни;

б) дети:

- безнадзорные, дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей (за исключением детей, обучающихся в федеральных образовательных учреждениях);
- дети из малообеспеченных семей;
- дети, проживающие с родителями, пренебрегающими родительскими обязанностями, ведущими асоциальный или аморальный образ жизни, лишенными родительских прав;
- дети-инвалиды;
- имеющие отклонения в умственном, физическом и психическом развитии;
- проживающие с родителями, временно не способными заботиться о них из-за болезни, нетрудоспособности, привлечения к судебной ответственности, длительных командировок, длительное время имеющими статус официально зарегистрированных безработных;

в) беременные женщины.

Право обращения в Центр имеют семьи и отдельные лица независимо от социального, материального положения или возраста.

Допускается анонимное обращение граждан для получения отдельных видов помощи. Общение между обращающимися за предоставлением социальных услуг или выполнением социальных работ и сотрудниками Центра может происходить как в учреждении, так и за его пределами – по месту жительства, в зоне обслуживания и т.д. Граждане имеют право обратиться в Центр лично, по телефону, а также направить письменное заявление или просьбу.

2. Область применения

Данное Руководство по качеству содержит описание системы менеджмента качества Учреждения, его структуры и процедур с целью достижения и поддержания уровня качества социальных услуг, соответствующего предъявляемым к нему требованиям.

Система управления качеством разработана применительно к оказываемым социальным услугам в соответствии с требованиями стандартов.

Руководство по качеству применяется:

- для внутреннего использования в Центре при решении задач управления качеством;

- в качестве справочника по системе менеджмента качества (далее – система качества).

Требования и положения, установленные настоящим Руководством по качеству и другими согласующимися с ним документами системы качества, направлены на обеспечение соответствия деятельности Учреждения установленным требованиям контролирующих органов, потребностям граждан, признанным нуждающимся в предоставлении социальных услуг, политике Учреждения в области качества, договорным обязательствам, а также на предупреждение любого несоответствия.

Руководство по качеству распространяется на всех специалистов Центра, участвующих в формировании политики в области системы качества (согласно *приложению № 1*). Хранится Руководство по качеству в отделении срочного социального обслуживания согласно выполняемым сотрудниками отделения должностным обязанностям.

Система менеджмента качества Учреждения разработана, внедрена и поддерживается в соответствии с требованиями стандартов социальных услуг.

3. Термины, определения, нормативные ссылки

В настоящем Руководстве по качеству использованы ссылки на следующие нормативные документы:

1. Федеральный закон от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (ст.27, п.3).
2. Закон Вологодской области от 01.12.2014 г. №3492-ОЗ «О перечне социальных услуг по видам социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Вологодской области».
3. Постановление Правительства Вологодской области от 05.12.2014 г. №1090 «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг».
4. Приказ Департамента социальной защиты населения Вологодской области от 26.12.2014 г. «Об утверждении стандартов социальных услуг».

Стандарт социальной услуги включает в себя:

- описание социальной услуги, в том числе, ее объем;
- сроки предоставления социальной услуги;
- подушевой норматив финансирования социальной услуги;
- показатели качества и оценку результатов предоставления социальной услуги;
- условия предоставления социальной услуги, в том числе условия доступности предоставления социальной услуги для инвалидов и других лиц с учетом ограничений их жизнедеятельности;
- иные необходимые для предоставления социальной услуги пожелания.

В настоящем Руководстве по качеству применены следующие термины с соответствующими определениями.

Система качества – совокупность организационной структуры, ответственности, процедур, процессов и ресурсов, направленных на внедрение административного управления качеством.

Система менеджмента – система для разработки политики и целей и достижения этих целей.

Система менеджмента качества – система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству.

Политика в области качества – общие намерения и направление деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством организации.

Анализ – деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности, результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей.

Результативность – степень реализации спланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

Эффективность – связь между достигнутым результатом и

использованными ресурсами.

Соответствие – выполнение требования.

Несоответствие – невыполнение требования.

Аудит (проверка) – систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита.

Компетентность – выраженная способность применять свои знания и умения.

Удовлетворенность граждан – восприятие потребителями степени выполнения их требований. Жалобы потребителей являются показателем низкой удовлетворенности потребителей, однако их отсутствие не обязательно предполагает высокую удовлетворенность потребителей. Даже если требования потребителей были с ними согласованы и выполнены, это не обязательно обеспечивает высокую удовлетворенность потребителей.

4. Общее описание системы качества Учреждения

Под системой качества Центра понимается совокупность его организационной структуры (с распределением ответственности сотрудников за качество услуг), правил, методов обеспечения качества услуг, ресурсов учреждения (кадровых, материально-технических, информационных и других), обеспечивающих осуществление административного руководства качеством услуг.

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

Цель: создание необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей граждан, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечение репутации учреждения как надежного и порядочного исполнителя услуг.

Основные задачи:

- осуществление эффективного контроля за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество предоставляемых услуг семьям с детьми;
- предотвращение или устранение любых несоответствий услуг предъявляемым к ним требованиям;
- обеспечение стабильного уровня качества услуг.

Система качества Учреждения создается в целях достижения и поддержания уровня качества услуг, соответствующего предъявляемым к нему требованиям.

Система качества услуг направлена на создание необходимых условий гарантированного удовлетворения законных интересов и потребностей граждан, признанных нуждающимися в предоставлении социальных услуг, 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 надёжного и порядочного исполнителя услуг.

Формирование системы качества в Центре включает в себя:

- определение политики Учреждения в области качества;
- разработку документации системы качества;
- организацию работ по достижению качества.

5. Ответственность руководителя

5.1. Политика бюджетного учреждения социального обслуживания Вологодской области «Территориальный центр социальной помощи семье и детям» в области качества.

5.1.1. Цель политики Учреждения в области качества.

Целью политики в области качества Центра является обеспечение постоянного удовлетворения граждан, признанных нуждающимися в предоставлении социальных услуг, оказанными услугами, повышение качества и результативности предоставляемых услуг, а также принятие профилактических мер по предупреждению или урегулированию претензий и жалоб граждан.

В соответствии с целью подцелями политики в области качества, проводимой Центром, являются:

- 1) четкое определение потребностей граждан и соответствующих мер в области качества;
- 2) обеспечение постоянного удовлетворения граждан предоставляемыми услугами;
- 3) принятие профилактических мер по предупреждению или урегулированию претензий и жалоб граждан;
- 4) оптимизация расходов, связанных с качеством, с целью достижения требуемого исполнения услуги и уровня ее качества;
- 5) проведение мероприятий по повышению качества и результативности предоставляемых услуг;
- 6) вовлечение всего персонала Учреждения в создание требуемого уровня качества;
- 7) непрерывный анализ требований, предъявляемых к социальным услугам и достигнутого уровня, чтобы определить возможности по повышению качества услуг.

5.1.2. Задачи политики Учреждения в области качества.

К основным задачам политики Центра в области качества относятся:

- 1) эффективный контроль за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество предоставляемых услуг;
- 2) предотвращение или устранение любых несоответствий социальных услуг, предоставляемым к ним требованиям;
- 3) обеспечение стабильного уровня качества социальных услуг;
- 4) постоянное удовлетворение потребностей граждан с точки зрения профессиональных стандартов и этики;
- 5) непрерывное повышение качества социальных услуг;
- 6) эффективность при предоставлении социальных услуг.

5.1.3. Принципы политики Учреждения в области качества.

Политика Центра в области качества основывается на следующих принципах:

- 1) приоритетность запросов гражданина по обеспечению качества услуг (обеспечение уверенности в том, что эти запросы будут полностью реализованы

при предоставлении услуг);

2) предупреждение проблем качества услуг (обеспечение уверенности в том, что проблемы будут предупреждаться, а не выявляться и разрешаться после их возникновения);

3) соблюдение положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг;

4) обеспеченность Учреждения соответствующими кадровыми, материально-техническими и другими ресурсами (базовой и оперативной информацией, технической документацией, данными о результатах предоставления социальных услуг и их контроля, мониторинга оценки качества и др.);

5) чёткое распределение в деятельности персонала полномочий и ответственности по предоставлению услуг, влияющих на обеспечение их качества;

6) личная ответственность руководителей 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;

7) обеспечение личной ответственности каждого исполнителя за качество предоставляемых социальных услуг в сочетании с материальным и моральным стимулированием качества;

8) документальное оформление правил и методов обеспечения качества услуг;

9) обеспечение понимания всеми сотрудниками Учреждения требований системы качества к политике в области качества.

5.1.4. Направления политики Учреждения в области качества.

К основным направлениям политики Центра в области качества относятся:

1) изучение требований (запросов) граждан к объёму и качеству услуг, а также оценка качества предоставленных услуг;

2) ведение документации по вопросам качества предоставляемых услуг;

3) организация обучения всех сотрудников Учреждения в области нормативно-правового обеспечения, регламентирующего порядок и условия предоставления услуг, а также требования к качеству их предоставления;

4) осуществление чёткого разграничения обязанностей и ответственности в вопросах качества предоставляемых услуг;

5) проведение системной работы по повышению профессиональной компетентности персонала, его мотивация и стимулирование с целью повышения качества предоставляемых услуг;

6) ресурсное обеспечение Учреждения: укрепление материально-технической базы Учреждения, обеспечение Учреждения необходимыми ресурсами; создание комфортных и безопасных условий для предоставления услуг, эстетичного интерьера с использованием современных дизайнерских решений;

7) информирование граждан о предоставляемых в Учреждении социальных услугах;

8) осуществление контроля за качеством предоставляемых услуг.

5.2. Участие персонала в формировании и реализации политики в области

качества.

Ответственность за политику Центра в области качества несёт директор бюджетного учреждения социального обслуживания Вологодской области «Территориальный центр социальной помощи семье и детям».

Директор разрабатывает и документально оформляет политику в области качества, касающуюся:

- уровня качества предоставляемых социальных услуг;
- образа и репутации Учреждения в области качества;
- целей обеспечения качества услуги;
- выбора подхода к достижению целей в области качества;
- роли персонала Учреждения, ответственного за реализацию политики в области качества.

Директор обеспечивает разъяснение и доведение политики в области качества до всего персонала Учреждения, чёткое определение полномочий, ответственности, порядка взаимодействия всего персонала, а также исполнение услуг и контроль деятельности, влияющей на качество социальных услуг.

В формировании политики в области качества принимают участие директор, заместитель директора, осуществляющие управление Учреждением, и все специалисты Учреждения.

Политика Учреждения в области качества должна внедряться всеми работниками Центра и регулярно подвергаться анализу. Перед специалистами ставятся задачи на конкретные плановые периоды и при необходимости своевременно уточняются и корректируются директором Учреждения.

Цели, принципы и направления деятельности Учреждения в области качества, определённые настоящим Руководством по качеству обязательны для выполнения всеми сотрудниками Центра. В Учреждении должны проводиться мероприятия, обеспечивающие понимание, поддержку и реализацию политики в области качества всеми сотрудниками.

5.3. Ответственность и полномочия лиц, занятых в области качества.

Для достижения целей в области качества создана организационная структура системы качества, обеспечивающая эффективность управления, оценку и повышение качества услуги на всех этапах ее предоставления (*приложение № 1*).

5.4. Анализ со стороны руководства

План официальных периодических и независимых проверок системы качества определяются директором Учреждения в начале текущего года с целью определения пригодности и эффективности реализации утвержденной политики в области качества.

Не реже чем 1 раз в квартал директором или заместителем директора Учреждения проводится проверка качества предоставления услуг, по результатам которой оформляется справка контроля качества.

В справке содержится оценка деятельности сотрудников Учреждения или направления деятельности Учреждения, базирующаяся на всех соответствующих источниках информации, включая:

- выводы мониторинга по исполнению услуги, т.е. информацию о всесторонней эффективности и результативности процесса ее предоставления в выполнении требования к услуге и удовлетворении гражданина;

- уровень эффективности всех элементов системы качества в достижении поставленных целей по качеству услуги;

- изменения, вызванные новыми технологиями, концепциями качества.

Справка контроля качества составляется заведующим отделением (в случае проверки заместителем директора составляется данным должностным лицом) и сдается директору для принятия необходимых мер по разработке программы повышения качества услуги. Справка о проверке также служит основанием для оценки деятельности сотрудников.

Справки контроля качества хранятся в отделении срочного социального обслуживания в течение 5 лет. Доступ для выдачи справок контроля качества имеют: заведующие отделениями, заместитель директора, директор учреждения.

6. Персонал

Сведения о кадровом составе и квалификации персонала приведены в *приложении № 2*.

Основные функции, права, обязанности, ответственность персонала, требования к квалификации, образовательному уровню, стажу работы по специальности определены должностными инструкциями работников.

Должностные инструкции разрабатываются специалистом по кадрам и утверждаются директором Учреждения. Должностные инструкции хранятся у специалиста по кадрам Учреждения и на рабочем месте сотрудника Учреждения. Все сотрудники ознакомлены со своими должностными инструкциями под роспись. Должностные инструкции пересматриваются в случае изменения квалификационных требований или функциональных обязанностей сотрудника.

Периодичность прохождения аттестации и обучения на курсах повышения квалификации сотрудниками Центра:

- заместитель директора и все специалисты Учреждения 1 раз в 5 лет проходят аттестацию;
- заместитель директора и все специалисты Учреждения 1 раз в 5 лет проходят обучение на курсах повышения квалификации;
- руководитель и заместитель директора проходят курсовую подготовку по охране труда 1 раз в 3 года;
- руководитель и заместитель директора, ответственный за пожарную безопасность в Учреждении, проходят обучение пожарно-техническому минимуму 1 раз в 3 года;
- заместитель директора, ответственный за организацию работы по охране труда на автомобильном транспорте, проходит обучение 1 раз в 5 лет;
- водитель автомобиля ежегодно проходит обучение на курсах повышения квалификации водителей по «Правилам дорожного движения» и «Безопасности движения» в объёме 20 часов.

7. Материальные ресурсы

К материальным ресурсам Центра, необходимым для предоставления социальных услуг, относятся:

1) оборудование, обеспечивающее предоставление услуг:

- стационарные компьютеры с подключением к сети Интернет и оснащенные операционной системой Windows;
- ноутбуки с подключением к сети Интернет и оснащенные операционной системой Windows. С наличием веб-камер;
- телевизор;
- мультимедийный проектор с пультом управления;
- интерактивная доска для презентаций, программа Smart;
- моторизированный проекционный экран;
- экран переносной напольный;
- флипчарт;
- акустическая система.

2) мебель, обеспечивающая предоставление услуг:

- столы;
- стулья;
- кресла;
- диваны;
- стеллажи;
- специализированная мебель, предназначенная для проведения индивидуальных занятий.

3) рабочая и техническая документация на оборудование, указанное в пункте 1 раздела 7 настоящего Руководства по качеству (хранится у заместителя директора);

4) складские помещения.

8. Документация системы качества

Основным документом системы качества является настоящее Руководство по качеству. Документация системы качества оформляется как составная часть всей документации Центра и утверждается в установленном порядке.

Степень документированности системы качества определяется сложностью процесса предоставления социальных услуг, а также комплектацией персонала.

Документация системы качества Учреждения должна постоянно поддерживаться в рабочем состоянии; устаревшая документация должна своевременно изыматься и заменяться новой.

Документация может быть любой формы и на любом носителе.

Организационная структура системы качества

Должность	Ответственность
Директор	Отвечает за формирование и реализацию политики Учреждения в области качества
↓	↑
Заместитель директора	Отвечает за реализацию политики Учреждения в области качества, организацию предоставления социальных услуг, соответствующих требованиям стандартов социального обслуживания населения Вологодской области, планирование, ведение документации, создание в Учреждении мотивации оказания услуг высокого качества
↓	↑
Заведующие отделениями	Отвечают за организацию предоставления социальных услуг, соответствующих требованиям стандартов социального обслуживания населения Вологодской области. Оценивают деятельность специалистов отделения в рамках реализации политики качества учреждения (не реже 1 раза в квартал)
↓	↑
Специалисты	Отвечают за качество предоставляемых социальных услуг, соблюдение порядка и условий их предоставления в соответствии с действующим законодательством
↓	↑
Гражданин (гражданин, признанный нуждающимся в оказании социальных услуг)	Участствует в оценке своей проблемной ситуации, формулировании заказа на оказание необходимой помощи, формировании плана предоставления социальной услуги, оценке работы специалиста по реализации услуги.

**Кадровый состав и квалификация
персонала бюджетного учреждения социального обслуживания Вологодской
области «Территориальный центр социальной помощи семье и детям города
Вологды»**

Должность работника	Квалификация работника	Ответственность
Директор	<i>Образование:</i> высшее <i>Стаж работы по профилю:</i> с 1998 года <i>Повышение квалификации:</i> 1 раз в 5 лет <i>Обучение по охране труда:</i> да <i>Пожарно-технический минимум:</i> да	Отвечает за формирование и реализацию политики Учреждения в области качества
Заместитель директора	<i>Образование:</i> высшее <i>Стаж работы по профилю:</i> с 1998 года <i>Повышение квалификации:</i> 1 раз в 5 лет <i>Обучение по охране труда:</i> да <i>Пожарно-технический минимум:</i> да <i>Обучение по охране труда на автомобильном транспорте:</i> да	Отвечает за реализацию политики Учреждения в области качества, организацию предоставления социальных услуг, соответствующих требованиям стандартов социального обслуживания населения Вологодской области, планирование, ведение документации, создание в Учреждении мотивации оказания услуг высокого качества
Заведующий отделением срочного социального обслуживания	<i>Образование:</i> высшее <i>Стаж работы по профилю:</i> с 2015 года <i>Повышение квалификации:</i> 1 раз в 5 лет	Отвечает за качество предоставляемых социальных услуг, соблюдение порядка и условий их предоставления в соответствии с действующим законодательством
Заведующий отделением профилактики безнадзорности несовершеннолетних	<i>Образование:</i> высшее <i>Стаж работы по профилю:</i> с 2019 года <i>Повышение квалификации:</i> 1 раз в 5 лет	Отвечает за качество предоставляемых социальных услуг, соблюдение порядка и условий их предоставления в соответствии с действующим законодательством
Заведующий отделением психолого- педагогической и ранней помощи	<i>Образование:</i> высшее <i>Стаж работы по профилю:</i> с 2010 года <i>Повышение квалификации:</i> 1 раз в 5 лет	Отвечает за качество предоставляемых социальных услуг, соблюдение порядка и условий их предоставления в соответствии с действующим законодательством

Перечень гарантированных социальных услуг, оказываемых в бюджетном учреждении социального обслуживания Вологодской области «Территориальный центр социальной помощи семье и детям»

I. Срочные социальные услуги:

1. Обеспечение бесплатным горячим питанием или наборами продуктов.
2. Обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости.
3. Содействие в получении временного жилого помещения.
4. Содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг.
5. Содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей.

II. Социально-психологические услуги:

1. Социально-психологическое консультирование, в т. ч. по вопросам внутрисемейных отношений.
2. Психологическая помощь и поддержка, в том числе гражданам, осуществляющим уход на дому тяжелобольными получателями социальных услуг.

III. Социально - педагогические услуги:

1. Социально-педагогическая коррекция, включая диагностику и консультирование.
2. Формирование позитивных интересов (в том числе в сфере досуга).
3. Организация досуга (праздники, экскурсии и другие культурные мероприятия).

IV. Социально-трудовые услуги:

1. Оказание помощи в трудоустройстве.

V. Социально-правовые услуги:

1. Оказание помощи в оформлении и восстановлении документов получателей социальных услуг.
2. Оказание помощи в получении юридических услуг, в т. ч. бесплатно.

VI. Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов:

1. Обучение инвалидов (детей-инвалидов) пользованию средствами ухода и техническими средствами реабилитации.
2. Обучение навыкам поведения в быту и в общественных местах.

Характеристики социальных услуг, предоставляемых бюджетным учреждением социального обслуживания Вологодской области «Территориальный центр социальной помощи семье и детям» получателям социальных услуг

Виды услуг	Отделение, специалисты	Характеристика услуг
I. СРОЧНЫЕ СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ		
1. Обеспечение бесплатным горячим питанием или наборами продуктов.	ОППиРП; ОПБН; ОССО; ООООД; спец. по соц. работе	- прием документов, необходимых для предоставления срочной социальной услуги (в соответствии с разделом III, подразделом 4 Постановления Правительства Вологодской области № 1090 от 05.12.2014 г. «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг»); - разовое предоставление горячего питания или талона на получение набора продуктов питания; - составление акта выполненных работ.
2. Обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости.	ОССО; ОППиРП; ОПБН; ООООД; спец. по соц. работе	- прием документов; - разовое предоставление предметов сезонной одежды, обуви, других предметов первой необходимости; - составление акта выполненных работ.
3. Содействие в получении временного жилого помещения.	ОССО; ОППиРП; ОПБН; ООООД; спец. по соц. работе	- прием документов; - помощь в виде получения койко места в социальной гостинице Центра, либо организации для лиц без определенного места жительства и занятий, кризисном центре или некоммерческих организациях, оказывающих данные социальные услуги; - составление акта выполненных работ.
4. Содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг.	ОССО; ОППиРП; ОПБН; ООООД; юриконсульт спец. по соц. работе	- прием документов; - содействие в оформлении восстановлении документов, подготовка запросов в различные ведомства; - представительство гражданина в организациях, в том числе в суде; - составление акта выполненных работ.
5. Содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей.	ОППиРП; спец. по соц. работе психологи	- прием документов; - содействие в приглашении психолога, священнослужителя в целях консультирования и проведении беседы по интересующим проблемам в целях содействия в мобилизации психологических, физических, интеллектуальных ресурсов для выхода из кризисной ситуации; - составление акта выполненных работ.
II. СОЦИАЛЬНО - ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ		
1. Социально-психологическое консультирование, в т. ч. по	ОППиРП; психологи	- прием документов, необходимых для определения нуждаемости в полустационарном социальном

вопросам внутрисемейных отношений.		обслуживании и для оказания данной услуги (в соответствии с разделом III, подразделом 2.3 Постановления Правительства Вологодской области № 1090 от 05.12.2014 г. «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг»); - выявление проблемы; - диагностика - первичная (повторная и заключительная); -беседа по диагностике; - заполнение ИППСУ.
2. Психологическая помощь и поддержка, в том числе гражданам, осуществляющим уход на дому тяжелобольными получателями социальных услуг.	ОПППиРП; психологи	- прием документов, - установление положительной мотивации на общение; - выявление и фиксирование социально-психологических проблем получателя СУ; Психологические консультации, тренинги, психологическая коррекция. Составление ИППСУ.
III. СОЦИАЛЬНО - ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ		
4. Социально-педагогическая коррекция, включая диагностику и консультирование.	ОПППиРП; спец. по соц. работе, психологи, логопеды	- прием документов, необходимых для определения нуждаемости в полустационарном социальном обслуживании и для оказания данной услуги (в соответствии с разделом III, подразделом 2.3, Постановления Правительства Вологодской области № 1090 от 05.12.2014 г. «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг»); - выявление проблем и их причин; - определение направления педагогической коррекции (коррекция интересов и склонностей, самооценки, внутрисемейных отношений, социальной ситуации развития); - проведение коррекционных занятий в соответствии с графиком. Заполнение ИППСУ. Определение направления социально-педагогической диагностики. Выбор диагностической методики, проведение диагностики и подведение ее результатов. Разработка направлений педагогической коррекции.
5. Формирование позитивных интересов (в том числе в сфере досуга).	ОПППиРП; психологи диагностики + рекомендации о задатках и способностях клиента ОПБН спец. по соц. работе,	- прием документов, необходимых для определения нуждаемости в полустационарном социальном обслуживании и для оказания данной услуги (Постановления Правительства Вологодской области № 1090 от 05.12.2014 г. «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг»); - выявление интересов и склонностей,

	осуществление социального сопровождения	<p>желаний к различным видам деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> - выбор форм и методов работы с получателем социальной услуги; - помощь в выборе вида досуговой деятельности в соответствии с интересами и возможностями получателя услуг; - заполнение ИППСУ.
6. Организация досуга (праздники, экскурсии и другие культурные мероприятия).	ОПБН; ОПППиРП; спец. по соц. раб. психологи, логопеды	<ul style="list-style-type: none"> - прием документов, необходимых для определения нуждемости в полустационарном социальном обслуживании и для оказания данной услуги (в соответствии с разделом III, подразделом 2.3 Постановления Правительства Вологодской области № 1090 от 05.12.2014 г. «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг»); - организация и проведение праздников, экскурсий, конкурсов и других культурных мероприятий; - взаимодействие с организациями культуры для организации досуга; - осуществление наблюдения за досуговой деятельностью получателя СУ; - заполнение ИППСУ. <p>(Пригласить гражданина на мероприятие: проконтролировать посещение; выяснить причину отсутствия); составление ИППСУ.</p>
IV. СОЦИАЛЬНО-ТРУДОВЫЕ		
7. Оказание помощи в трудоустройстве.	ОПБН спец. по соц. работе (в том числе социальное сопровождение)	<ul style="list-style-type: none"> - прием документов, необходимых для определения нуждемости в полустационарном социальном обслуживании и для оказания данной услуги (в соответствии с разделом III, подразделом 2.3, Постановления Правительства Вологодской области № 1090 от 05.12.2014 г. «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг»); - выяснение жизненной ситуации получателя СУ; - содействие в решении вопросов занятости: трудоустройстве, направлении на курсы переподготовки, поиске временной работы, работы с сокращенным рабочим днем, работы на дому; - предоставление объективной информации по данной проблеме; - содействие в постановке на учет в центре занятости; - содействие в решении вопросов подготовки и переподготовки через службы занятости и т.д.;

		- заполнение ИППСУ.
VI. СОЦИАЛЬНО- ПРАВОВЫЕ		
8. Оказание помощи в оформлении и восстановлении документов получателей социальных услуг.	ОПБН спец. по соц. работе, в том числе ведущие социальное сопровождение	<ul style="list-style-type: none"> - прием документов, необходимых для определения нуждаемости в полустационарном социальном обслуживании и для оказания данной услуги (в соответствии с разделом III, подразделом 2.3, Постановления Правительства Вологодской области № 1090 от 05.12.2014 г. «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг»); - выяснение жизненной ситуации получателя СУ; - оказание помощи в оформлении и восстановлении различных документов (удостоверяющих личность, документов на получение положенных по законодательству мер социальной поддержки. Пенсий, пособий, на решение других вопросов социальной реабилитации), включая разработку и направление в различные инстанции указанных документов; - заполнение ИППСУ.
9. Оказание помощи в получении юридических услуг, в т. ч. бесплатно.	ОССО; юрисконсульт	<ul style="list-style-type: none"> - прием документов, необходимых для определения нуждаемости в полустационарном социальном обслуживании и для оказания данной услуги (в соответствии с разделом III, подразделом 2.3, Постановления Правительства Вологодской области № 1090 от 05.12.2014 г. «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг»); - выяснение жизненной ситуации получателя СУ; - информирование получателя СУ о путях реализации его законных прав; - разъяснение права на получение бесплатной юридической, согласно Федеральному закону от 21.11.2011 г. «О предоставлении бесплатной юридической помощи в Российской Федерации», закону Вологодской области от 25.04.2012 года № 2744-ОЗ «Об оказании бесплатной юридической помощи гражданам Российской Федерации, материально-техническом и финансовом обеспечении оказания юридической помощи адвокатами в труднодоступных местностях на территории вологодской области»; - содействие в получении помощи юриста, адвоката; - заполнение ИППСУ.

VII. УСЛУГИ В ЦЕЛЯХ ПОВЫШЕНИЯ КОММУНИКАТИВНОГО ПОТЕНЦИАЛА ПОЛУЧАТЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ, ИМЕЮЩИХ ОГРАНИЧЕНИЯ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ, В ТОМ ЧИСЛЕ ДЕТЕЙ-ИНВАЛИДОВ

<p>10. Обучение инвалидов (детей-инвалидов) пользованию средствами ухода и техническими средствами реабилитации</p>	<p>ОППиРП; спец. по соц. работе, психологи, логопеды</p>	<ul style="list-style-type: none"> - прием документов, необходимых для определения нуждаемости в полустационарном социальном обслуживании и для оказания данной услуги (в соответствии с разделом III, подразделом 2.3, Постановления Правительства Вологодской области № 1090 от 05.12.2014 г. «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг»); - изучение личного дела получателя социальной услуги, результатов диагностического обследования и рекомендаций специалистов; - определение реабилитационного потенциала получателя социальной услуги по записям специалистов МСЭ (ПМПК); - содействие в подборе технических средств реабилитации в соответствии с типом и структурой дефекта, особенностями психофизического развития и реабилитационным потенциалом получателя социальных услуг; - выбор форм и методов работы с получателем социальной услуги; - разработку тематики и плана занятий, инструкций по технике безопасности во время занятий с получателем социальной услуги; - подготовку необходимых технических средств реабилитации, наглядных пособий (таблиц, рисунков, карт, схем) для организации занятий; - определение организационных моментов (общее количество занятий в месяце, неделе, частота занятий в неделю, их продолжительность, место проведения); - проведение занятий в соответствии с графиком и планом работы (не менее 10 сеансов) -заполнение учетно-отчетной документации.
<p>11. Обучение навыкам поведения в быту и общественных местах</p>	<p>ОППиРП; спец. по соц. работе, психологи, логопеды</p>	<ul style="list-style-type: none"> - прием документов, необходимых для определения нуждаемости в полустационарном социальном обслуживании и для оказания данной услуги (в соответствии с разделом III, подразделом 2.3, Постановления Правительства Вологодской области № 1090 от 05.12.2014 г. «Об утверждении Порядка предоставления социальных

		<p>услуг поставщиками социальных услуг»);</p> <ul style="list-style-type: none"> - изучение личного дела получателя социальной услуги, результатов диагностики и рекомендаций специалистов; - определение актуального уровня социальной подготовленности; - определение зоны ближайшего уровня развития; - выбор форм и методов работы с получателем социальной услуги, составление индивидуальной программы занятий с ним; - комплектование групп для занятий в соответствии с актуальным уровнем социальной подготовленности, индивидуальными личностными особенностями получателя социальной услуги; - определение организационных моментов (общее количество занятий в месяце, неделе, частота занятий в неделю, их продолжительность); - проведение занятий в соответствии с графиком, планом работы и правилами техники безопасности - заполнение учетно-отчетной документации.
--	--	---

Реализация работ по качеству

№ п/п	Направление реализации	Способы (методы) реализации	Ответственный	Дата
1.	Изучение требований (запросов) граждан к объему и качеству услуг, а также оценка качества предоставленных услуг	- проведение обследования потребности населения в предоставлении социальных услуг (анкетирование, опрос, интервьюирование, беседа и т.д.); - определение удобного для клиентов режима работы специалистов	Зам. директора, зав. отделениями, методист ОССО	1 раз в квартал
2.	Ведение документации по вопросам качества предоставляемых услуг	- разработка и утверждение правил, инструкций, положений, рекомендаций, регламентирующих процесс оказания социальных услуг	Зам. директора, зав. ОСССО, методист ОССО	Январь-февраль (в течение года по мере необходимости)
	Осуществление четкого разграничения обязанностей и ответственности сотрудников Центра и обращающихся граждан в вопросах качества предоставляемых услуг	- разработка и корректировка должностных инструкций с четким определением полномочий и ответственности должностных лиц за деятельность по предоставлению услуг; - разработка системы взаимодействия специалистов учреждения с различными субъектами по реализации политики в области качества	Директор, зам. директора	Январь-февраль (в течение года по мере необходимости)
3.	Ознакомление всех сотрудников Центра с положениями нормативных документов, регламентирующих порядок и условия предоставления услуг, а также требованиями к качеству их предоставления	- организация работы со специалистами по ознакомлению их с нормативно-правовыми актами - проведение профессиональных учебных в учреждении; - проведение собеседований со специалистами	Зам директора, зав. отделениями, методист ОССО	По плану подготовки персонала, отвечающего за предоставление социальных услуг
4.	Повышение профессиональной компетенции персонала, мотивация и стимулирование персонала с целью повышения качества предоставляемых услуг	- повышение квалификации специалистов (в различных формах); - организация контрольно-регламентирующих мероприятий (планерок, контрольных	Зам. директора, зав. отделениями	По плану повышения квалификации, проведения профучеб, внутренних проверок качества

		мероприятий, оперативных и тематических совещаний и т.д.); - разработка и реализация мотивационно - стимулирующих мер.		
5.	Ресурсное обеспечение Центра: укрепление материально-технической базы; создание комфортных и безопасных условий для предоставления услуг. создание эстетического интерьера	- проведение капитального и текущего ремонтов; - приобретение необходимого оборудования и мебели; -наблюдение за удобством созданных условий для клиентов при получении ими социальных услуг	Зам. директора по АХЧ Зав. отделениями	По плану административно-хозяйственной деятельности В течение года
6.	Рекламно-пропагандистская деятельность: информирование населения о предоставляемых Центром услугах	- оформление стендов, размещение на них информации о перечне предоставляемых услуг с указанием их характеристик; - изготовление печатной продукции; - информирование через СМИ; - размещение информации на интернет-ресурсах	Зам. директора, зав. отделениями	По плану работы Центра
7.	Осуществление контроля за качеством предоставляемых социальных услуг	- реализация плана контрольных мероприятий; - составление справок и исполнение рекомендаций по результатам контроля; - работа с жалобами (отдельный учет, проделанная работа, меры реагирования)	Директор, зам. директора, зав. отделениями	По плану внутренних проверок качества

Перечень документации системы менеджмента качества

1. Документы, разработанные и утвержденные в бюджетном учреждении социального обслуживания Вологодской области «Территориальный центр социальной помощи семье и детям города Вологды»

1.1. Устав бюджетного учреждения социального обслуживания Вологодской области «Территориальный центр социальной помощи семье и детям» (утвержден приказом Департамента социальной защиты населения Вологодской области № 1595 от 27.11.2018 года).

1.2. Положение о бюджетном учреждении социального обслуживания Вологодской области «Территориальный центр социальной помощи семье и детям» (утверждено приказом директора Учреждения).

1.3. Положения об отделах (утверждены приказом директора Учреждения).

1.4. Должностные инструкции работников.

1.5. Документация на оборудование, приборы и аппаратуру, используемую для оказания услуг.

1.6. Правила внутреннего трудового распорядка (утверждены приказом учреждения № 103 - ОД от 31.10.2018 г.).

1.7. Коллективный договор (принят на собрании трудового коллектива).

1.8. План работы бюджетного учреждения социального обслуживания Вологодской области «Территориальный центр социальной помощи семье и детям» на год (утвержден директором Учреждения).

1.9. Аналитический отчет Центра за год, эффективности (результативности) работы Учреждения и качестве предоставляемых им услуг» (утвержден директором Учреждения).

2. Нормативные правовые акты федерального, регионального уровней:

1. Федеральный закон от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (ст.27, п.3).

2. Закон Вологодской области от 01.12.2014 г. №3492-ОЗ «О перечне социальных услуг по видам социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Вологодской области».

3. Постановление Правительства Вологодской области от 05.12.2014 г. №1090 «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг».

4. Приказ Департамента социальной защиты населения Вологодской области от 26.12.2014 г. «Об утверждении стандартов социальных услуг».