



УТВЕРЖДАЮ
Директор КУ ВО «Павловский»
социально-реабилитационный
центр для несовершеннолетних»
О.В. Котова
02 октября 2023г.

**РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
предоставления социальных услуг в казенном учреждении Воронежской
области «Павловский социально - реабилитационный
центр для несовершеннолетних» в 2023-2024 гг**

Общие положения.

Настоящее Руководство по качеству предоставления социальных услуг (далее по тексту руководство) в казенном учреждении Воронежской области «Павловский социально реабилитационный центр для несовершеннолетних» (далее по тексту - учреждение) является основным документом системы качества предоставляемых услуг в учреждении, принято и введено в действие приказом директора учреждения от 29 сентября 2023 года №92/ОД.

Руководство разработано в соответствии с Национальными стандартами Российской Федерации «Социальное обслуживание населения»:

ГОСТ Р 52142-2013 Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг;

ГОСТ Р 52143-2021 Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг;

ГОСТ Р 52496-2019 Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения;

ГОСТ Р 52497-2020 Социальное обслуживание населения. Система обеспечения качества учреждений социального обслуживания;

ГОСТ Р 59324-2021 Реабилитационные социальные услуги детям, содержащимся в специализированных учреждениях для несовершеннолетних.

Руководство представляет собой систему качества учреждения, документально оформленную на электронном и бумажном носителях.

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 исполнения услуг.

Основные разделы Руководства.

Раздел 1. Нормативные документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение. Раздел 2. Политика учреждения в области качества.

Раздел 3. Описание условий размещения учреждения.

Раздел 4. Положение о специальном техническом и табельном оснащении (приложение №1). Раздел 5. Кадровый состав (приложение № 2)

Раздел 6. Руководство по организации работы системы контроля качества.

6.1. Организационная структура системы качества учреждения.

6.2. Порядок проведения контроля качества.

6.3. Нормативно-методическая система качества (сведения о комплекте документов всех уровней).

6.4. Ответственность за политику учреждения в области качества.

6.5. Положение о должностном контроле.

6.6. Функции должностного лица, осуществляющие контроль, права и ответственность.

6.7. Правила эффективного контроля.

6.8. Требования контроля.

6.9. Критерии оценки результативности деятельности и качества работы структурных подразделений и работников учреждения.

Раздел 1.

Нормативные документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение Федеральные законы Российской Федерации.

1. Закон РФ от 19.04.1991 N 1032-1 (ред. от 28.12.2022) О занятости населения в Российской Федерации (с изм. и доп., вступ. в силу с 11.01.2023);
2. «Об образовании «Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ»;
3. Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" (с изменениями на 28 апреля 2023 года);
4. Закон РФ от 07.02.92 N 2300-1 "О защите прав потребителей» в редакции от 04.08.2023г., действующей с 01.09.2023г.;
5. Федеральный закон от 24 июля 1998 г. N 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями) (в ред. Федеральных законов от 20.07.2000 N 103-ФЗ, ... , от 03.04.2023 N 96-ФЗ, от 28.04.2023 N 178-ФЗ);
6. Федеральный закон "Об обращении лекарственных средств" от 12.04.2010 N 61-ФЗ;
Федеральный закон от 20 октября 2022 г. N 405-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "Об обращении лекарственных средств";
7. Федеральный закон от 30 марта 1999 г. N 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения" (с изменениями и дополнениями);
8. Федеральный закон от 24 июня 1999 г. N 120-ФЗ "Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних" (с изменениями и дополнениями) с изменениями на 24 апреля 2020 г., 14 июля, 21 ноября 2022 г.;
9. Федеральный закон от 17 июля 1999 г. N 178-ФЗ "О государственной социальной помощи" (с изменениями и дополнениями)
Федеральный закон дополнен статьей 5.3 с 1 января 2024 г. - Федеральный закон от 19 декабря 2022 г. N 551-ФЗ;
10. «Трудовой кодекс РФ» от 30 декабря 2001 г. №197-ФЗ
(в ред. Федеральных законов от 24.07.2002 N 97-ФЗ, ... , от 10.07.2023 N 319-ФЗ, от 04.08.2023 N 471-ФЗ).

Постановления Правительства Российской Федерации.

1. Постановление Правительства РФ от 27 ноября 2000 г. N 896 "Об утверждении примерных положений о специализированных учреждениях для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации" с изменениями и дополнениями от: 10 марта 2009 г.
2. Постановление Правительства РФ от 25.04.2012 N 390"О противопожарном режиме" (вместе с "Правилами противопожарного режима в Российской Федерации")
3. Постановление Правительства РФ от 16.09.2020 N 1479.
"Об утверждении Правил противопожарного режима в Российской Федерации"

Постановления министерства труда и социального развития Российской Федерации.

1. «Рекомендации по созданию и организации деятельности попечительских (общественных) советов при учреждениях социальной защиты населения» от 29 октября 1998 г. №44.
2. «Об утверждении Примерных положений о специализированных учреждениях для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации» от 27 ноября 2000 г. №896.
3. «Об утверждении Рекомендаций по организации деятельности специализированных учреждений для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации» от 29 марта 2002 г. N 25 (ред. от 23.01.2004).
4. Об утверждении Порядка осуществления мониторинга социального обслуживания граждан в субъектах Российской Федерации, а также форм документов, необходимых для осуществления такого мониторинга от 18 сентября 2014 года N 651н (с изменениями на 30 марта 2018 года).

Приказы Министерства социальной защиты России

1. «Об утверждении Типового положения о комитете (комиссии) по охране труда» от 29 мая 2006 г. №413.

2. Приказ Минздравсоцразвития РФ от 16.08.2004 N 83 (ред. от 16.05.2005) Об утверждении перечней вредных и (или) опасных производственных факторов и работ, при выполнении которых проводятся предварительные и периодические медицинские осмотры (обследования), и Порядка проведения этих осмотров (обследований).
3. «Об утверждении Порядка проведения аттестации рабочих мест по условиям труда» Приказ Минздравсоцразвития России от 26.04.2011 N 342н (ред. от 12.12.2012)

Национальные стандарты Российской Федерации Социальное обслуживание населения

1. ГОСТ Р 52142-2013 "Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения" с датой введения в действие 1 января 2015 года
2. ГОСТ Р 52143-2013 "Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг" с датой введения в действие 1 января 2015 года
3. Термины и определения. ГОСТ Р 52495-2005 с изменениями от 17.10.2013 N 1184-ст.
4. ГОСТ Р 52496-2019 "Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения", с датой введения стандарта в действие 1 мая 2020 г.
5. ГОСТ Р 52497-2020 "Социальное обслуживание населения. Система обеспечения качества учреждений социального обслуживания", с датой введения стандарта в действие 1 мая 2021г.
6. Классификация учреждений социального обслуживания. ГОСТ Р 52498-2005
7. Типы учреждений социального обслуживания семьи и детей. ГОСТ Р 52881-2007
8. Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания. ГОСТ Р 52882-2007
9. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания. ГОСТ Р 52883-2007
10. ГОСТ Р 52885-2013 "Социальное обслуживание, населения. Социальные услуги семье" с датой введения в действие 1 января 2015 года взамен ГОСТ Р 52885-2007.
11. ГОСТ Р 52886-2017 "Социальное обслуживание населения. Социальные услуги женщинам", с датой введения в действие 1 января 2018 года взамен ГОСТ Р 52886-2007.
12. ГОСТ Р 52887-2018 "Услуги детям в организациях отдыха и оздоровления", с датой введения стандарта в действие 1 марта 2019 года. Взамен ГОСТ Р 52887-2007.
13. ГОСТ Р 52888-2013 "Социальное обслуживание населения. Социальные услуги детям" с датой введения в действие 1 января 2015 года взамен ГОСТ Р 52888-2007.
14. Документация учреждений социального обслуживания. ГОСТ Р 53060-2008
15. ГОСТ Р 53061-2014 "Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг детям" с датой введения в действие 1 июля 2015 года взамен ГОСТ Р 53061-2008.
16. ГОСТ Р 53062-2017 "Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг женщинам", с датой введения в действие 1 января 2018 года взамен ГОСТ Р 53062-2008.
17. ГОСТ Р 53063-2014 "Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг семье" с датой введения в действие 1 июля 2015 года взамен ГОСТ Р 53063-2008.

Законы Воронежской области

1. «О наделении органов местного самоуправления муниципальных районов и городских округов Воронежской области отдельными государственными полномочиями Воронежской области по организации и осуществлению деятельности по опеке и попечительству» от 20 ноября 2007г. №121-03
2. «Об организации и осуществлении деятельности по опеке и попечительству в Воронежской области» от 5 декабря 2007г. №151-03. (с изменениями на 11 октября 2019 года).
3. «О стандартизации качества государственных услуг Воронежской области» от 09.10.2007 №104-03.
4. «О внесении изменений в закон Воронежской области "О стандартизации качества государственных услуг воронежской области" от 24 января 2011 года N 13-ОЗ.

Постановления администрации Воронежской области

1. Постановление Правительства ВО от от 22 июня 2018 года N 553 «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг на территории Воронежской области» (с изменениями на 26 июля 2023 года).

2. Постановление Правительства ВО от 12.12.2014 № 1153 «Об утверждении норм питания в организациях социального обслуживания, находящихся в ведении Воронежской области» (в редакции постановлений правительства Воронежской области от 13.03.2015 N 176, от 21.12.2015 N 1020, от 20.04.2017 N 322).
3. Постановление Правительства ВО от 12.12.2014 № 1159 «Об утверждении нормативов штатной численности организаций социального обслуживания, нормативов обеспечения мягким инвентарем и площадью жилых помещений».
4. Постановление Правительства ВО от 15 апреля 2011 года N 298 «Об утверждении Перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления исполнительными органами государственной власти Воронежской области государственных услуг и предоставляются организациями и уполномоченными в соответствии с законодательством Российской Федерации экспертами, участвующими в предоставлении государственных услуг».

Приказы департамента труда и социального развития Воронежской области

1. «Об утверждении административного регламента департамента труда и социального развития Воронежской области по исполнению государственной функции «Определение порядка установления государственных стандартов социального обслуживания» от 07.05.2010 г. №978/ОД (с изменениями и дополнениями).
2. «Об утверждении плана реализации государственной программы Воронежской области «Доступная среда» на 2015 год» области от 13.02.2015 № 180/ОД.
3. Приказ департамента социальной защиты Воронежской области от 11.02.2015 № 150/ОД «Об утверждении ведомственного перечня государственных услуг и работ, оказываемых (выполняемых) государственными учреждениями, в отношении которых департамент социальной защиты Воронежской области осуществляет функции и полномочия учредителя».
4. Приказ департамента социальной защиты Воронежской области от 28.11.2014 № 3253/ОД «Об обеспечении бесплатного доступа к информации о поставщиках социальных услуг, предоставляемых ими социальных услугах, видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги».
5. Приказ департамента социальной защиты Воронежской области от 28.11.2014 № 3252/ОД «Об утверждении порядка организации профессионального обучения, профессионального образования и дополнительного профессионального образования работников поставщиков социальных услуг в Воронежской области».

Прочие

1. «Методические указания по исполнению предупредительных мероприятий, направленных на формирование системы управления качеством в субъектах обращения лекарственных средств и обеспечения мероприятий по выявлению и пресечению реализации недоброкачественных и фальсифицированных лекарственных средств» от 17.03.2009 г. № 396 ГУЗ «Воронежский центр контроля качества и сертификации лекарственных средств».
2. Инструкция «О порядке приемки продукции производственно-технического назначения и товаров народного потребления по количеству», утвержденной постановлением Госарбитража при Совете Министров СССР от 15.06.65г. №П-6.
3. Инструкция «О порядке приемки продукции производственно-технического назначения и товаров народного потребления по качеству», утвержденной постановлением Госарбитража при Совете Министров СССР от 25.04.66г. №П-7.

Санитарные нормы и правила

1. СП 3.1/2.4.3598-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации работы образовательных организаций и других объектов социальной инфраструктуры для детей и молодежи в условиях распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19)" (с изменениями на 20 июня 2022 года).
2. СП 2.4.3648-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи".

3. СП 2.1.3678-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг"
4. СанПиН 2.1.7.728-99 «Правила сбора, хранения и удаления отходов лечебнопрофилактических учреждений» (с дополнениями и изменениями).
5. СанПиН 2.3.6.1079-01 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья» (с дополнениями и изменениями).
6. СанПиН 2.1.4.1074-01 «Питьевая вода. Контроль качества» (с дополнениями и изменениями).
7. СанПиН 2.1.4.1110-02 «Зоны санитарной охраны источников водоснабжения и водопроводов питьевого назначения» (с дополнениями и изменениями).
8. СанПиН 2.2.2/2.4. 1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы»
9. СанПиН 2.3.2.1324-03 «Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов».
10. СанПиН 2.1.2.2646-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, оборудованию, содержанию и режиму работы прачечных».
11. Санитарно-эпидемиологические правила СП 3.5.1378-03 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации и осуществлению дезинфекционной деятельности».
12. Санитарные правила СП 1.1.1058-01 «Организация и проведение производственного контроля за соблюдением санитарных правил и выполнением санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий» (с изменениями от 2007 и 2010г.г.)
13. СП 3.1/3.2.1379-03 «Профилактика инфекционных и паразитарных болезней. Общие требования по профилактике инфекционных и паразитарных болезней».
14. Руководство Р 3.5.1904-04 «Использование ультрафиолетового бактерицидного излучения для обеззараживания воздуха в помещениях».

Документация учреждения:

1. Устав учреждения.
2. Штатное расписание учреждения.
 - укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;
 - план мероприятий по подготовке (обучению, повышению квалификации, аттестации и т. д.) персонала, выполняющего работы, непосредственно влияющие на качество услуг.
3. Правила, инструкции, методики:
 - правила внутреннего трудового распорядка;
 - правила поведения граждан, обслуживаемых учреждением;
 - должностные инструкции на каждого специалиста;
 - инструкции по охране труда работников учреждения;
 - инструкция по противопожарной безопасности;
 - инструкции по технике безопасности при работе с электроприборами;
 - методики (приемы) оказания социальных услуг и их контроля.
4. Технический паспорт здания.