

ПОЛОЖЕНИЕ
о Службе контроля качества
ГБУ РК «Центр по предоставлению государственных услуг в сфере социальной
защиты населения Ижемского района»

1. Служба контроля качества (ответственные исполнители) состоит из руководителей структурных подразделений Государственного бюджетного учреждения «Центр по предоставлению государственных услуг в сфере социальной защиты населения Ижемского района» (далее – учреждение).

2. Служба контроля качества представляет собой внутреннюю систему контроля качества предоставляемых социальных услуг на их соответствие государственным стандартам социального обслуживания и другим нормативным документам в области социального обслуживания населения.

3. Служба контроля качества является ответственными исполнителями по проведению проверки системы качества учреждения. Эффективность и качество их деятельности зависят от качества деятельности проверяемых подразделений.

4. Служба контроля качества руководствуется в своей деятельности законами, нормативными и правовыми актами Российской Федерации, Республики Коми, Уставом учреждения, Руководством по качеству учреждения.

5. Служба контроля качества организует контрольные мероприятия по проверке соответствия качества фактически предоставленных услуг стандартам социальных услуг.

6. При контроле и оценке качества социальных услуг Служба контроля качества должна:

- 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 регулярную оценку степени удовлетворенности клиентов услугами путем проведения социологических опросов.

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.

7. Служба контроля качества осуществляет контроль качества предоставляемых социальных услуг в соответствии с Методикой по определению качества социальных услуг.

8. Служба контроля качества 1 раз в полгода предоставляет Представителю руководства по качеству отчеты о проведенных исследованиях и полученных показателях удовлетворенности клиентов услугами.

9. Служба контроля качества осуществляет анализ динамики изменения качества предоставляемых социальных услуг в своих подразделениях.

10. По окончании текущего года на заседаниях Службы контроля качества вносятся предложения по разработке целей в области качества на следующий год. Заседания Службы контроля качества оформляются протоколами.