



Российская Федерация
Министерство труда и социальной защиты населения
Ставропольского края
Государственное бюджетное учреждение социального
обслуживания «Кисловодский комплексный центр социального
обслуживания населения»

П Р И К А З

«31» декабря 2015г.»

г. Кисловодск

№ 163-ОД

Об утверждении документов в области
системы качества учреждения

В целях повышения качества услуг и эффективности их предоставления

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить положение в области системы качества в государственном бюджетном учреждении социального обслуживания «Кисловодский комплексный центр социального обслуживания населения» согласно приложению 1.
2. Утвердить положение о системе внутреннего контроля согласно приложению 2.
3. Утвердить положение о комиссии по внутреннему контролю согласно приложению 3.
4. Утвердить План мероприятий по улучшению качества работы на 2016 год согласно приложению 4.
5. Утвердить порядок рассмотрения обращений потребителей социальных услуг согласно приложению 5.
6. Утвердить Руководство по качеству обслуживания согласно приложению 6.
7. Утвердить список вопросов для проверки удовлетворенности получателя социальных услуг качеством услуг, предоставляемых структурными отделениями.
8. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора Щербакову О.А..

Директор

Л.В.Марченко



УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБУСО

«Кисловодский КЦСОН»

Л.В.Марченко

«31» декабря 2015 г.

Перечень документов учреждения по контролю качества обслуживания

1. Приказ об утверждении документов системы контроля качества предоставляемых услуг.
2. Приказ о создании службы контроля за деятельностью подразделений и отдельных сотрудников по оказанию социальных услуг и их соответствию национальным стандартам Российской Федерации по социальному обслуживанию.
3. Политика учреждения в области качества обслуживания.
4. Руководство по качеству обслуживания.
5. Руководство по организации работы системы контроля качества.
6. Годовой план работы учреждения в области контроля качества социального обслуживания.
7. Годовые графики плановых и перекрестных проверок.
8. Список вопросов для проведения проверок.
9. Годовой анализ работы учреждения в области качества предоставляемых услуг.

Перечень документов структурного подразделения по контролю качества обслуживания

1. План работы подразделения в области качества предоставляемых услуг.
2. График проверок качества предоставляемых услуг.
3. План мероприятий по устранению недостатков (при выявлении таковых).
4. Журнал контроля качества услуг, предоставляемых отделением (в форме социального обслуживания на дому).
5. Положение об отделении.
6. Правила, инструкции, методики работы с получателями социальных услуг.
7. Порядок предоставления услуг.
8. Годовой анализ работы отделения в области качества предоставляемых услуг.