ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 52497— 2020

## Социальное обслуживание населения

# СИСТЕМА ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА УЧРЕЖДЕНИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2020

gost.e-ecolog.ru

## Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Федеральным государственным унитарным предприятием «Российский научно-технический центр информации по стандартизации, метрологии и оценке соответствия» (ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»)

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 406 «Социальное обслуживание населения»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 11 августа 2020 г. № 495-ст

4 ВЗАМЕН ГОСТ Р 52497—2005

5 В настоящем стандарте реализованы нормы:

а) федеральных законов Российской Федерации:

- от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации»;

б) Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

в) постановления Правительства Российской Федерации от 2 февраля 1998 г. № 113 «О некоторых мерах, направленных на совершенствование систем обеспечения качества продукции и услуг»

*Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (*gost.e-ecolog.ru

© Стандартинформ, оформление, 2020

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Социальное обслуживание населения**

# СИСТЕМА ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА УЧРЕЖДЕНИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Social services for the population.
Quality assurance system of social service institutions

**Дата введения — 2021—05—01**

## 1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает требования к системе обеспечения качества учреждений, предоставляющих социальные услуги (далее — услуги) различным категориям граждан, нуждающихся в социальной помощи, в повышении состояния защищенности от угроз нарушения их жизненно важных интересов, прав и свобод, в улучшении условий их жизнедеятельности и расширении их возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности и повышать благосостояние (далее — клиенты).

Настоящий стандарт разработан с целью его использования в качестве базовой нормативной основы при разработке систем обеспечения качества конкретных учреждений применительно к специфике их деятельности.

Разработка учреждением системы обеспечения качества предоставляемых им услуг, отвечающей требованиям настоящего стандарта, будет демонстрировать осведомленность учреждения о его обязательствах и приверженности удовлетворению потребностей и ожиданий клиентов и заинтересованных сторон, а также способствовать достижению удовлетворенности его услугами.

## 2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 50646 Услуги населению. Термины и определения

ГОСТ Р 50691 Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг

ГОСТ Р 52142 Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения

ГОСТ Р 52143 Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг

ГОСТ Р ИСО 9000 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

ГОСТ Р ИСО 9001 Системы менеджмента качества. Требования

ГОСТ Р ИСО 9004 Менеджмент качества. Качество организации. Руководство по достижению устойчивого успеха организации

Примечание — При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодному информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты» за текущий год. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого стандарта с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого стандарта с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный стандарт, на который дана датированная

**Издание официальное**

ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку.

## 3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ Р 50646 и ГОСТ Р ИСО 9000.

## 4 Требования к системе обеспечения качества учреждения

4.1 Требования к системе обеспечения качества учреждения установлены настоящим стандартом в соответствии с положениями Федеральных законов Российской Федерации и постановлением Правительства Российской Федерации, указанными в предисловии, а также положениями ГОСТ Р 50691, ГОСТ Р 52142, ГОСТ Р 52143, ГОСТ Р ИСО 9000, ГОСТ Р ИСО 9001 и ГОСТ Р ИСО 9004.

4.2 Под системой обеспечения качества учреждения понимают совокупность его организационной структуры (с распределением ответственности сотрудников за качество услуг), правил, методов обеспечения качества услуг, процессов предоставления услуг, ресурсов учреждения (людских, материально-технических, информационных и др.), гарантирующей осуществление административного руководства качеством услуг.

4.3 Систему обеспечения качества учреждения создают для достижения и поддержания уровня качества услуг, соответствующего предъявляемым к нему требованиям.

4.4 Система обеспечения качества учреждения должна являться неотъемлемой частью общей системы управления деятельностью учреждения по предоставлению услуг.

4.5 Система обеспечения 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 ответственного исполнителя услуг.

4.6 Основными задачами, на решение которых должна быть направлена система обеспечения качества учреждения, являются:

- осуществление эффективного контроля за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество предоставляемых услуг;
- предотвращение или устранение любых несоответствий качества услуг предъявляемым к ним требованиям;
- обеспечение стабильного уровня качества услуг;
- решение других задач, отражающих специфику деятельности учреждений и могущих повлиять на качество предоставляемых услуг.

4.7 Разработка и функционирование системы обеспечения качества учреждения должны базироваться на следующих основных принципах:

- на приоритетности требований (запросов) клиента по обеспечению качества услуг, то есть обеспечения уверенности в том, что эти требования (запросы) будут полностью реализованы при предоставлении услуг;
- предупреждениях проблем качества услуг, то есть обеспечения уверенности в том, что эти проблемы будут предупреждаться, а не выявляться и разрешаться после их возникновения;
- соблюдении положений нормативных документов, регламентирующих требования к услугам, порядку и правилам их предоставления;
- обеспеченности учреждения соответствующими людскими, материально-техническими и другими ресурсами (базовой и оперативной информацией, технической документацией, техническими средствами, данными о результатах предоставления услуг и их контроля, итогах оценки качества и др.);
- четком распределении полномочий и ответственности персонала за его деятельность по предоставлению услуг, влияющую на обеспечение их качества;
- личной ответственности руководства учреждения за качество предоставляемых услуг, разработку, внедрение и контроль эффективности системы обеспечения качества, за определение политики в области качества, организацию и общее руководство работами по обеспечению качества;

- обеспечении личной ответственности каждого исполнителя за качество услуг в сочетании с материальным и моральным стимулированием качества;
- документальном оформлении правил и методов обеспечения качества услуг;
- обеспечении понимания всеми сотрудниками учреждения требований системы обеспечения качества, предъявляемых к политике в области качества.

## 5 Основные факторы, влияющие на качество услуг, и порядок их использования при формировании системы обеспечения качества учреждений

5.1 При формировании системы качества учреждений (при определении политики учреждения в области качества, разработки документации системы обеспечения качества, организации работ по качеству) необходимо учитывать ряд факторов различного характера, которые в значительной мере влияют на качество предоставляемых услуг.

Правильный учет этих факторов, их использование при разработке соответствующих документов системы обеспечения качества и в практической деятельности учреждения будут способствовать повышению качества предоставляемых услуг.

5.2 Основными факторами являются:

- наличие и состояние документации, в соответствии с которой функционирует учреждение;
- условия размещения учреждения;
- укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;
- специальное и табельное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т. д.);
- состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам;
- наличие порядка проведения внутренних проверок функционирования системы.

5.2.1 В состав документации должны входить:

- Устав (положение) учреждения, включающий в себя сведения о предназначении учреждения, порядке его формирования, содержании, реорганизации, сведения об основных задачах его деятельности, категориях обслуживаемых лиц, порядке и условиях зачисления на обслуживание, о структурных подразделениях и их основных задачах, сведения об объеме и порядке предоставления ими услуг и о других организационных и технических задачах и темах;
- положения о структурных подразделениях учреждения, содержащие сведения о категориях граждан, обслуживаемых тем или иным подразделением, стоящих перед ним задачах, сроках и условиях обслуживания граждан, сведения о дополнительных документах, необходимых для зачисления на обслуживание в данное подразделение, сведения о количестве сотрудников подразделения, их основных обязанностях и т. д.;
- руководства, служебные инструкции, правила, методики технологий, предназначенные для регламентирования процесса предоставления услуг, определения методов (способов) их предоставления и контроля, а также для совершенствования работы учреждения;
- документация на оборудование, приборы и аппаратуру, способствующая обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии;
- национальные стандарты, составляющие нормативную основу практической работы учреждения в области предоставляемых клиентам социальных услуг;
- специальный комплект документов, представляющий собой документальное оформление системы обеспечения качества учреждения (см. раздел 6).

В зависимости от того, насколько качественно составлены вышеперечисленные документы и квалифицированно и четко изложены в них обязанности, права, порядок выполнения различных процедур при предоставлении услуг, другие функции персонала, зависит эффективность работы учреждения и качество предоставляемых им услуг.

Указанные документы должны составлять основу документации системы обеспечения качества учреждения. Причем в процессе формирования системы обеспечения качества они могут быть при необходимости откорректированы с целью приведения их содержания в соответствие с требованиями, предъявляемыми к ним как к части документации системы обеспечения качества.

5.2.2 Условия размещения учреждения, обеспечивающие его эффективную работу, должны быть следующими:

- учреждение и его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенном(ых) здании(ях) или помещениях, доступных для всех категорий обслуживаемых граждан, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, телефонной связью и Интернетом;

- по размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, безопасности труда и должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенных температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загазованности, шума, вибрации и т. д.);

- площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать нормальное размещение персонала, клиентов и предоставление им услуг.

В связи с этим при разработке системы обеспечения качества учреждения должны быть предусмотрены меры, направленные на создание или поддержание упомянутых условий, а при необходимости — и возможности на их улучшение.

5.2.3 Вопросы укомплектованности учреждения специалистами и их квалификации также должны найти отражение в системе обеспечения качества — одном из важнейших факторов, влияющих на качество услуг.

В числе факторов, подлежащих решению в рамках системы обеспечения качества, могут быть.

- полная укомплектованность учреждения необходимыми специалистами в соответствии со штатным расписанием;

- подбор специалистов с соответствующим образованием, квалификацией, профессиональной подготовкой, обладающих знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей; постоянное повышение их квалификации путем обучения на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными способами;

- четкое распределение обязанностей специалистов, изложенных в должностных инструкциях, методиках и других документах, регламентирующих их обязанности, права и ответственность;

- обязательная аттестация специалистов в установленном порядке;

- воспитание у всех сотрудников учреждения высоких моральных и морально-этических качеств, чувства ответственности и необходимости руководствоваться в своей работе с клиентами принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности, учитывая их физическое и психическое состояние;

- принятие мер к недопущению разглашения сотрудниками учреждения сведений личного характера о клиентах, так как эти сведения составляют служебную тайну и за их разглашение виновные несут ответственность в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.2.4 Для качественного предоставления услуг учреждение должно быть оснащено специальным и табельным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям соответствующих стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

В связи с этим в системе качества учреждения должны быть предусмотрены мероприятия, направленные на то, чтобы:

- оборудование, приборы и аппаратура использовались строго по назначению в соответствии с документацией на их функционирование и эксплуатацию, содержались в технически исправном состоянии, которое должно систематически проверяться;

- неисправное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, своевременно снимались с эксплуатации, заменялись или ремонтировались (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных подтверждалась их проверкой.

5.2.5 Полное и достоверное предоставление информации, прежде всего клиентам, должно являться составной частью системы обеспечения качества учреждения, так как без правильно организованного информационного процесса невозможно обеспечить качество предоставляемых услуг, соответствующее запросам и нуждам клиентов.

Состояние информации об учреждении и правилах предоставления им услуг должно соответствовать требованиям [1].

В документации системы обеспечения качества учреждений изложение информации должно отвечать следующим требованиям:

а) учреждение обязано доводить до граждан свое наименование и местонахождение любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации, предоставлять по требованию

клиентов необходимую и достоверную информацию о выполняемых услугах, позволяющую им сделать компетентный выбор;

б) состав информации об услугах (в соответствии с [1]) должен включать в себя:

- перечень основных услуг, предоставляемых учреждением,
- характеристику каждой услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление,
- взаимосвязь между качеством услуги, условиями ее предоставления и стоимостью (при необходимости),
- возможность получения оценки качества услуги со стороны клиента,
- установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями клиента,
- правила и условия эффективного и безопасного использования услуг,
- гарантийные обязательства учреждения — исполнителя услуг;

в) информация должна быть достоверной и полной. Если предоставление недостоверной или недостаточно полной информации об услуге повлекло за собой причинение вреда жизни, здоровью или имуществу клиента (вследствие производственных, рецептурных и иных недостатков услуги), он вправе предъявить учреждению требования о возмещении причиненного вреда.

## 6 Документальное оформление системы обеспечения качества

6.1 Систему обеспечения качества оформляют в виде комплекта документов (руководств, положений, инструкций, методик и т. д.), в которых устанавливают требования к системе обеспечения качества учреждения в целом и к ее составным частям, указанным в 4.2.

Степень документированности системы обеспечения качества различных учреждений может отличаться в зависимости:

- от размера и предназначения учреждения, характера и объема предоставляемых услуг, категорий обслуживаемого населения;
- сложности процесса по предоставлению услуг;
- компетенции персонала учреждения.

Документация может быть любой формы и на любом носителе.

6.2 Документацию системы обеспечения качества следует оформлять как составную часть всей документации учреждения и утверждать в установленном порядке.

6.3 Основным документом системы обеспечения качества учреждения является руководство по качеству.

В нем излагают общее описание системы обеспечения качества применительно к конкретному учреждению, разъясняют политику учреждения в области качества, отражают организационную структуру системы обеспечения качества, задачи и функции подразделений и служб учреждения в области качества, приводят сведения о комплекте документов всех уровней, составляющих нормативно-методическую базу системы обеспечения качества, устанавливают порядок внедрения, функционирования и контроля системы обеспечения качества.

6.3.1 Политика в области качества должна устанавливать основные цели, задачи и принципы деятельности учреждения в области качества, документально оформленные и принятые к обязательному выполнению в учреждении.

6.3.1.1 Цели политики в области качества должны отражать следующие вопросы:

- обеспечение постоянного удовлетворения клиентов предоставляемыми услугами;
- повышение качества услуг и эффективности (результативности) их предоставления;
- принятие профилактических мер по предупреждению или урегулированию претензий и жалоб клиентов;
- прочие вопросы, отражающие специфику деятельности учреждения.

Содержание основных задач и принципов деятельности учреждения в области качества приведено в 4.6 и 4.7 соответственно.

6.3.1.2 Наряду с подробным изложением целей, задач и принципов в руководстве по качеству должны быть четко определены и сформулированы порядок и способы (методы) их реализации.

6.3.1.3 Ответственность за политику в области качества несет руководитель учреждения.

Руководитель учреждения должен обеспечить разъяснение и доведение этой политики до сведения всего персонала учреждения, четко определить полномочия, ответственность и порядок взаимо-

действия всего персонала учреждения, осуществляющего руководство, исполнение услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

6.3.1.4 В формировании политики в области качества должны принимать участие все руководители, осуществляющие управление учреждением.

6.3.1.5 Политика учреждения в области качества должна охватывать все направления его деятельности, отвечать потребностям и запросам клиентов, способствовать улучшению социальных и экономических показателей учреждения. Политика в области качества должна содержать также обязательство руководства учреждения осуществлять постоянное улучшение качества обслуживания клиентов.

6.3.1.6 Политика учреждения в области качества должна внедряться во всех структурных подразделениях учреждения и регулярно подвергаться анализу на предмет ее постоянной актуальности и пригодности.

6.3.1.7 Реализация политики учреждения в области качества должна быть обеспечена необходимыми ресурсами (кадровыми, материально-техническими, информационными и др.).

Для выполнения принятой учреждением политики в области качества перед подразделениями и службами учреждения ставятся задачи на конкретные плановые периоды, которые при необходимости своевременно уточняются и корректируются руководством учреждения.

6.3.1.8 В учреждении следует проводить мероприятия, обеспечивающие понимание, поддержку и реализацию политики в области качества всеми сотрудниками учреждения.

6.3.2 Организационная структура системы обеспечения качества может быть представлена в виде схемы (с необходимым пояснением), на которой должны быть изображены все структурные подразделения, непосредственно участвующие в предоставлении услуг или обеспечивающие их предоставление.

В пояснении к схеме должны быть отражены задачи, функции и ответственность всех подразделений и служб учреждения в области качества и приведены сведения о документах всех уровней, которые должны составлять нормативно-методическую базу системы обеспечения качества учреждения.

Сведения о документах могут быть представлены в виде самих документов, повторно разработанных (политика в области качества и др.) или уже действующих в учреждении (положения, инструкции, методики, руководства, правила и т. д.), но откорректированных при необходимости в целях более полного учета в них вопросов качества, либо в виде ссылки на эти документы с информацией об их предназначении и кратком содержании.

6.3.3 Документация системы обеспечения качества учреждения должна постоянно поддерживаться в рабочем состоянии; устаревшую документацию следует своевременно изымать и заменять новой.

## 7 Организация работы по качеству услуг в системе обеспечения качества

### 7.1 Полномочия и ответственность персонала

7.1.1 В системе обеспечения качества учреждения должны быть четко определены полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего руководство работой, предоставление услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

Это, в первую очередь, должно относиться к обслуживающему персоналу, деятельность которого связана с выполнением таких процедур, как выявление претензий и жалоб клиентов, проведение мероприятий по устранению или предупреждению недостатков, контроль выполнения этих мероприятий.

7.1.2 В учреждении должно быть назначено ответственное лицо (представитель руководства) из числа руководителей учреждения, которое независимо от других возложенных на него обязанностей должно отвечать за надлежащее выполнение требований, установленных настоящим стандартом, и иметь полномочия:

- для обеспечения разработки системы обеспечения качества, ее внедрения и поддержания в рабочем состоянии;
- предоставления отчетов руководителю учреждения о функционировании системы обеспечения качества с целью ее анализа и использования полученных результатов как основы для дальнейшего совершенствования.

7.1.3 Учреждение должно установить порядок разработки (или корректировки, при необходимости), рассмотрения, утверждения и ведения всех документов, относящихся к системе обеспечения качества, а также порядок их предоставления.

### 7.2 Внутренние проверки системы качества

7.2.1 В системе обеспечения качества учреждения должен быть разработан и поддерживаться в рабочем состоянии порядок проведения внутренних проверок функционирования системы обеспечения качества. Внутренние проверки системы обеспечения качества учреждения проводят с целью регулярной оценки ее эффективности и соответствия установленным требованиям, а также для получения информации, необходимой для эффективного функционирования этой системы.

7.2.2 Ответственным лицом за организацию и проведение проверки системы обеспечения качества учреждения должен быть представитель руководства, ответственный за систему обеспечения качества.

7.2.3 Ответственными исполнителями по проведению проверок рекомендуется назначать руководителей подразделений, эффективность и качество деятельности которых зависят от качества деятельности проверяемых подразделений.

7.2.4 Эффективность системы обеспечения качества учреждения определяют по результатам ее оценок, получаемых при проверках.

7.2.5 В процессе проверки системы обеспечения качества учреждений (и ее составных частей) осуществляют:

- контроль соответствия системы обеспечения качества требованиям настоящего стандарта и документации на нее;
- анализ и оценку состояния функционирования системы обеспечения качества в целом и отдельных ее составных частей;
- анализ соответствия предоставляемых услуг требованиям нормативных документов;
- анализ и оценку результатов работы учреждения в области качества услуг;
- выработку корректирующих действий, направленных на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления услуг, и совершенствование системы обеспечения качества.

7.2.6 Проверки системы качества учреждений могут быть плановыми и оперативными.

Периодичность плановых проверок устанавливают в зависимости от результатов анализа качества услуг.

Оперативную проверку системы обеспечения качества или отдельных ее составных частей проводят в случае резкого ухудшения показателей, характеризующих конечные результаты работы по обеспечению качества услуг, предоставляемых каким-либо подразделением или учреждением в целом, в случае оценки эффективности корректирующих действий, а также при значительных изменениях организации работ и технологий предоставления услуг, которые могут отрицательно повлиять на их качество.

7.2.7 После окончания внутренней проверки ее результаты оформляют в виде отчета о состоянии системы качества обеспечения учреждения, в котором отражают данные анализа соответствия показателей и результатов деятельности учреждения в области обеспечения качества предоставляемых услуг установленным требованиям.

7.2.8 Результаты проверок системы обеспечения качества учреждений являются основанием для разработки и реализации мероприятий по ее совершенствованию, по разработке новых методов и средств управления качеством предоставляемых услуг, улучшению состава и содержания нормативной документации на систему обеспечения качества.

### 7.3 Подготовка кадров

7.3.1 В учреждении должен быть разработан, документально оформлен и утвержден план мероприятий по подготовке (обучению, повышению квалификации, аттестации, стажировке и т. д.) персонала, выполняющего работы, непосредственно влияющие на качество услуг.

7.3.2 Подготовкой персонала должны быть охвачены все сотрудники учреждения, непосредственно влияющие на качество услуг, включая руководящий состав всех уровней.

7.3.3 При разработке и реализации планов мероприятий по подготовке кадров необходимо учитывать требования, изложенные в 5.2.3, касающиеся порядка работы со специалистами учреждения.

### 7.4 Анализ функционирования системы качества руководством учреждения

7.4.1 Систему обеспечения качества периодически должно анализировать руководство учреждения для того, чтобы можно было убедиться в том, что она удовлетворяет предъявляемым к ней требованиям и эффективна.

7.4.2 Анализ должен включать оценку результатов внутренних проверок, проводимых непосредственно руководством или представителем руководства, ответственным за функционирование системы обеспечения качества учреждения.

Результаты подобных анализов следует использовать для подтверждения достижения требуемого качества и эффективности функционирования системы.

### 7.5 Контроль и оценка качества услуг

7.5.1 При контроле и оценке качества предоставляемых учреждением услуг учреждение должно:

- проверять и идентифицировать услуги на соответствие нормативным документам, регламентирующим их предоставление;
- обеспечивать самоконтроль персонала, предоставляющего услуги, как составную часть процесса контроля;
- обеспечивать приоритет клиентов в оценке качества услуг;
- практиковать в учреждении регулярную оценку степени удовлетворенности клиентов услугами путем проведения социологических опросов.

7.5.2 Сравнение оценок клиентов и исполнителей услуг следует проводить постоянно для того, чтобы оценить совместимость двух мер их качества, провести (при необходимости) корректирующие действия и определить, насколько деятельность исполнителей услуг отвечает потребностям и запросам клиентов.

## Библиография

[1] Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»

УДК 658.382.3:006.354 ОКС 03.080.30 ОКПД 2 87, 88

Ключевые слова: социальное обслуживание населения, социальная услуга, учреждение социального обслуживания, качество социальной услуги, система обеспечения качества учреждения

БЗ 9—2020/112

Редактор *Л.С. Зимилова*
Технический редактор *И.Е. Черепкова*
Корректор *М.И. Першина*
Компьютерная верстка *М.В. Лебедевой*

Сдано в набор 13.08.2020. Подписано в печать 27.08.2020. Формат 60×84¼. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,40. Уч.-изд. л. 1,26.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Создано в единичном исполнении во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»
для комплектования Федерального информационного фонда стандартов,
117418 Москва, Нахимовский пр-т, д. 31, к. 2.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru