



## **Положение о системе внутреннего контроля качества предоставления социальных услуг получателям социальных услуг ГБУ «ОСРЦ»**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Законом РФ от 28.12.2013г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания в РФ», Приказом Главного управления социальной защиты населения Курганской области от 11.06.2015г. № 235 « О системе контроля качества предоставления социальных услуг получателям социальных услуг Курганской области», Уставом учреждения и регламентирует содержание и порядок проведения внутреннего контроля качества оказания услуг в ГБУ «ОСРЦ» (далее учреждение).

1.2. Под внутренним контролем понимается проведение членами администрации учреждения наблюдений, обследований, осуществленных в порядке руководства и контроля в пределах своей компетенции за соблюдением работниками законодательных и иных нормативно-правовых актов РФ, субъекта РФ, деятельностью учреждения в области оказания социальных услуг воспитанникам учреждения. Внутренний контроль сопровождается инструктированием должностных лиц учреждения по вопросам контроля.

1.3. Положение о внутреннем контроле утверждается директором, имеющим право вносить в него свои изменения и дополнения.

### **2. Система внутреннего контроля**

2.1. Система внутреннего контроля качества предоставления социальных услуг получателям социальных услуг (далее – система контроля качества) представляет собой совокупность мероприятий, обеспечивающих своевременность, полноту, адресность, результативность предоставления социальных услуг, максимально удовлетворяющих потребности получателей социальных услуг.

2.2. Цель контроля – соблюдение обязательных требований к предоставлению социальных услуг, установленных действующим законодательством, предотвращение (устранение) любых выявленных несоответствий.

Задачи внутреннего контроля:

- осуществление контроля над исполнением законодательства по предоставлению социальных услуг подопечным;
- выявление случаев нарушений и неисполнения законодательных и иных нормативных правовых актов и принятие мер по их пресечению;
- анализ причин, лежащих в основе нарушений, принятие мер по их предупреждению;
- анализ и экспертная оценка эффективности результатов деятельности работников (педагогического, медицинского и социального профиля);
- инструктирование должностных лиц по вопросам действующих в социальной сфере норм и правил;
- изучение результатов деятельности специалистов, отрицательных и положительных тенденций в организации воспитательного и социально-реабилитационного процесса и разработка на этой основе предложений по устранению негативных тенденций, распространение передового и инновационного опыта;

- анализ результатов реализации приказов директора;
- оказание методической помощи специалистам в процессе контроля.

2.3. К основным показателям, определяющим качество социальных услуг, предоставляемых получателям социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания (далее - социальное обслуживание), относятся:

1) показатели, характеризующие удовлетворенность социальными услугами получателей социальных услуг, отсутствие обоснованных жалоб, число положительных отзывов о работе поставщика социальных услуг:

- полнота предоставления социальной услуги в форме социального обслуживания, в том числе с учетом объема предоставляемых социальных услуг, сроков предоставления социальных услуг, иных критериев, позволяющих оценить полноту предоставления социальных услуг;

- своевременность предоставления социальной услуги, в том числе с учетом степени нуждаемости получателя социальных услуг;

- результативность (эффективность) предоставления социальной услуги (улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг);

2) наличие и состояние документов:

- учредительные документы;

- положения о структурных подразделениях;

- должностные инструкции специалистов;

- методики современных социальных технологий;

- отчетная – учетная документация;

- документация на оборудование, приборы и аппаратуру, способствующая обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии;

- нормативные правовые и локальные акты, регламентирующие деятельность учреждения;

3) численность получателей социальных услуг, охваченных социальными услугами у данного поставщика социальных услуг;

4) доступность условий размещения поставщиков социальных услуг (в том числе доступность предоставления социального обслуживания для инвалидов и других лиц с учетом ограничений их жизнедеятельности):

- организация и ее структурные подразделения размещаются в специально предназначенном здании (зданиях) или помещениях, доступных для всех категорий получателей социальных услуг. Помещения обеспечиваются средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью;

- помещения соответствуют требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, безопасности труда, защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура и влажность воздуха, запыленность, загазованность, шум, вибрация и т. д.).

5) укомплектованность штата поставщика социальных услуг специалистами и их квалификация:

- полная укомплектованность организации 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;

- четкое распределение обязанностей специалистов, изложенных в нормативных правовых актах, регламентирующих их обязанности, права и ответственность;

- аттестация специалистов в установленном порядке;

6) наличие специального и технического оснащения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.) помещений поставщика социальных услуг:

- оборудование, приборы и аппаратура используются строго по назначению в соответствии с документацией на их функционирование и эксплуатацию, содержатся в технически исправном состоянии, подвергаются систематической проверке;

- неисправное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, своевременно снимаются с эксплуатации, заменяются или подвергаются ремонту.

7) состояние информации о порядке и правилах предоставления социальных услуг, организации социального обслуживания:

- поставщики социальных услуг обязаны предоставлять бесплатно в доступной форме получателям социальных услуг или их законным представителям информацию об их правах и обязанностях, о видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости для получателя социальных услуг либо о возможности получать их бесплатно;

8) повышение качества социальных услуг и эффективности их оказания (определяется исходя из мероприятий, направленных на совершенствование деятельности поставщика социальных услуг при предоставлении социальных услуг);

9) соблюдение порядка предоставления социального обслуживания.

### **3. Организация внутреннего контроля в учреждении**

3.1. Внутренний контроль качества социальных услуг осуществляется учреждением постоянно.

3.2. Внутренний контроль осуществляется путем:

- 1) контроля директора и заместителя директора;
- 2) контроля руководителя структурного подразделения;
- 3) работы комиссии учреждения по контролю качества предоставления социальных услуг.

3.3. В учреждении приказом директора назначается ответственное лицо, которое независимо от других возложенных на него обязанностей, отвечает за надлежащее выполнение требований, установленных настоящим Положением, создается комиссия по контролю качества предоставления социальных услуг.

3.4. Проверки могут быть плановые и внеплановые. Плановые проверки осуществляются согласно плану проведения проверок на полугодие. Внеплановые проверки проводятся при наличии претензий, жалоб со стороны получателей социальных услуг, либо при возникновении конфликтной ситуации.

3.5. После проведенной тематической проверки оформляется текстовый отчет в журнале учета мероприятий контроля с анализом о рассмотренных документах и иной полученной в ходе проверки информации.

3.6. Итоги проверки доводятся специалистами до сведения директора (заместителя директора).

3.7. По результатам проверок проводятся заседания комиссии по контролю качества предоставления социальных услуг.

3.8. Комиссия по контролю качества предоставления социальных услуг рассматривает итоги контроля, формирует предложения по совершенствованию предоставления социальных услуг, устанавливает контроль за устранением выявленных нарушений и недостатков и принимает меры материального и морального воздействия к виновным лицам.

3.9. Организационная структура системы внутреннего контроля представляет собой:

- самоконтроль сотрудника структурного подразделения;
- контроль руководителя структурного подразделения;
- контроль директора и заместителя директора.
- работа комиссии по контролю качества предоставления социальных услуг.

3.11. Самоконтроль сотрудника структурного подразделения проводится с целью рационализации рабочего времени, которая приведет к увеличению количества оказываемых каждым сотрудником услуг и повышению их качества. Самоконтроль сотрудника учреждения проводится ежедневно. Каждый сотрудник в своей работе должен руководствоваться должностной инструкцией. По окончании рабочего дня сотрудник должен зафиксировать все оказанные им услуги, в Журнал или лист учета услуг, с указанием фамилии клиента и вида оказанной услуги. В конце месяца

составляется отчет об оказанных социальных услугах и до 2 числа каждого месяца подается заведующему отделением.

3.12. Контроль руководителя структурного подразделения осуществляется в соответствии с составляемым планом, но не реже 1 раза в месяц. Внеплановые проверки руководителя подразделения проводятся, при наличии претензий и жалоб со стороны воспитанников, либо при возникновении конфликтной ситуации, в течение 3-х дней, с момента выявления претензии. Цель контроля качества руководителем структурного подразделения - контроль полноты и своевременности оказания социальных услуг сотрудниками подразделения и их качества. Руководитель структурного подразделения контролирует: реализацию плана работы подразделения или отдельных специалистов, выполнение объема работ сотрудниками подразделения в соответствии с индивидуальными планами предоставления социальных услуг, правильность и своевременность ведения документации и др. вопросы, относящиеся к его компетентности. Руководитель структурного подразделения проводит анализ деятельности подразделения ежегодно, предоставляя его в анализ деятельности учреждения.

Результаты проверок фиксируются в Журнале учета мероприятий контроля. По результатам проверок руководитель структурного подразделения разрабатывает и реализует мероприятия по устранению недостатков, нарушений, выявленных в ходе проверки, в случае отклонения действий сотрудников от требований нормативных документов, в том числе по причине отсутствия возможности их выполнения, руководитель структурного подразделения информирует о данном факте заместителя директора для принятия мер по их устранению. В случае нарушений трудовой дисциплины, невыполнения должностных инструкций информирует заместителя директора, ходатайствует о дисциплинарном взыскании (служебная записка директору).

3.13. Контроль директора (заместителя директора) осуществляется по плану, не реже 1 раза в месяц. Цель контроля – осуществление общего контроля над деятельностью структурных отделений или специалистов учреждения, состояния здания и территории, документов, оборудования и др. Заместитель директора ведет журнал учета мероприятий контроля.

3.14. Внутренний контроль включает в себя:

- контроль количественных показателей предоставления социальных услуг, оказываемых учреждением;
- контроль содержания различных аспектов деятельности учреждения: организационно-методической, социально-психологической, медико-социальной, финансово - хозяйственной и другой деятельности.

3.15. Директор по результатам внутреннего контроля принимает следующие решения:

- об обсуждении материалов внутреннего контроля коллегиальным органом;
- о проведении повторного контроля;
- о привлечении к дисциплинарной ответственности должностных лиц;
- о поощрении работников;
- иные решения в пределах своей компетенции.

3.16. Для оценки качества используются следующие методы оценки качества оказываемых социальных услуг в учреждении:

- наблюдение (исследование и изучение наблюдаемого объекта);
- анализ работы подразделения;
- беседа (деловой разговор, обязательно с обменом мнениями);
- анкетирование или опрос получателей социальных услуг (опрос по заранее составленным вопросам);
- изучение документации (с целью ознакомления или выявления системы планирования и организации процесса, или для получения иной информации);
- мониторинг.