

ПОЛОЖЕНИЕ О СИСТЕМЕ ВНУТРЕННЕГО КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с:

- Федеральными законами Российской Федерации:
 - от 28.12.2013г № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в РФ»,
 - от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»,
 - от 21.12.1994 г. № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»,
 - от 22.07.2008г. № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- Национальными стандартами Российской Федерации:
 - ГОСТ Р 52142 - 2013 «Качество социальных услуг»,
 - ГОСТ Р 52882-2007 «Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания»,
 - ГОСТ Р 52883-2007 «Требования к персоналу учреждений социального обслуживания»,
 - ГОСТ Р 52884-2007 «Порядок и условия предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам»,
 - ГОСТ Р 53060-2008 «Документация учреждений социального обслуживания»;
- Законом Республики Крым от 17.12.2014г. №37-ЗРК/2014 «О перечне социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг на территории Республики Крым»;
- Приказом Министерства труда и социальной защиты Республики Крым от 25.01.2018г. № 30 «Об утверждении Порядков предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Республике Крым и признании утратившими силу некоторых нормативно-правовых актов Министерства труда и социальной защиты Республики Крым»;
- Приказом Министерства труда и социальной защиты Республики Крым от 26 октября 2016 г. N 720 «Об утверждении Порядка предоставления дополнительных социальных услуг поставщиками социальных услуг в Республике Крым»;
- Уставом Государственного бюджетного учреждения Республики Крым «Комплексный центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов г. Керчи»

и регламентирует содержание и порядок проведения внутреннего контроля администрацией Государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов г. Керчи» (далее - учреждение).

1.2. Внутренний контроль - неотъемлемая часть управленческой деятельности учреждения, действия директора учреждения, заместителя директора, заведующих отделениями и других должностных лиц по обеспечению достижения целей и задач работы учреждения, выявлению возможных нарушений и отклонений в принятии оперативных мер по их корректировке, совершенствованию системы деятельности учреждения.

1.3. Деятельность комиссии по внутреннему контролю осуществляется в соответствии с положением.

1.4. Внутренний контроль сопровождается инструктированием должностных

лиц по вопросам контроля.

1.5. Целью внутреннего контроля является создание необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов, повышение качества и эффективности услуг на всех стадиях их предоставления, предупреждение возможных отклонений от заданных требований к этим услугам.

1.6. Задачи системы внутреннего контроля:

- достижение и поддержание уровня качества услуг, соответствующего требованиям государственных и национальных стандартов, иных нормативных правовых документов;
- осуществление эффективного контроля за техническими, организационными, кадровыми факторами, влияющими на качество социальных услуг;
- предотвращение и устранение любых несоответствий услуг предъявляемым к ним требованиям;
- выработка корректирующих действий, направленных на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления услуг, и совершенствование системы качества.

1.7. Система внутреннего контроля базируется на следующих основных принципах:

- законность - соблюдение специалистами, осуществляющими контроль, требований законодательства, нормативных правовых актов, определяющих их полномочия;
- ответственность и объективность - предоставление специалистами, осуществляющими контроль, достоверной информации, предоставляемой по итогам контроля;
- системность – регулярность и периодичность проведения контрольных мероприятий.

1.8. Объекты, подлежащие контролю.

1.9. Результаты внутреннего контроля оформляются в зависимости от его формы и задач письменно в виде акта или аналитической справки.

1.10. При оценке качества социальных услуг используют следующие критерии:

- полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями документов, на основании которых функционирует учреждение;
- своевременность предоставления услуги;
- результативность (эффективность) предоставления услуги: степень решения материальных проблем клиента, степень улучшения эмоционального, физического состояния клиента, решения его правовых, бытовых и других проблем.

2. Формы внутреннего контроля

2.1. Внутренний контроль осуществляется в виде плановых или оперативных проверок.

2.1.2. Плановый контроль осуществляется в соответствии с утвержденным планом учреждения, который обеспечивает периодичность и исключает нерациональное дублирование в организации проверок.

2.1.3. Оперативный контроль осуществляется по приказу директора в случаях ухудшения показателей работы отделений, установления факта нарушения технологий, инструкций, регламентов оказания социальных услуг.

2.2. Формы контроля по направленности:

2.2.1. Личностно-профессиональный контроль - изучение и анализ выполнения должностных инструкций, качества оказания социальных услуг, уровня знаний современных технологий социального обслуживания, повышения квалификации отдельными сотрудниками учреждения.

2.2.2. Тематический контроль проводится по отдельным проблемам деятельности учреждения, направлен не только на изучение фактического состояния дел по конкретному вопросу, но и внедрение в существующую практику инновационных технологий.

2.2.3. Комплексный контроль проводится с целью получения полной информации о работе структурного подразделения, его продолжительность не должна превышать 10 дней.

2.3. Формы контроля по времени проведения:

2.3.1. Предварительный контроль осуществляется до начала выполнения работы и дает возможность оценить существующие организационные, кадровые, методические ресурсы, степень их готовности к предстоящей деятельности в целях предупреждения проблем.

2.3.2. Текущий контроль проводится непосредственно в ходе деятельности, направлен на анализ эффективности отдельных этапов, аспектов, степени реализации конкретных задач, оценку действий подразделений и работников. В его основе лежат нормативные показатели. Текущий контроль может включать контроль оперативный и систематический.

2.3.3. Итоговый контроль дает информацию о достигнутых результатах, позволяет выявить положительные и отрицательные стороны деятельности, определить пути его дальнейшего развития и совершенствования.

2.4. Формы контроля по объекту.

2.4.1. Самоконтроль.

2.4.2. Взаимоконтроль.

2.4.3. Административный контроль.

2.4.4. Участие клиентов в оценке качества (анкетирование, отзывы в журналах, опросы).

2.4.5. Мониторинг, предусматривающий сбор, системный учет, обработку и анализ информации по организации и результатам социального обслуживания.

3. Методы внутреннего контроля

3.1. Изучение документации.

3.2. Тестирование.

3.3. Анкетирование.

3.4. Наблюдение.

3.5. Опрос.

3.6. Беседа.

3.7. Анализ.

3.8. Хронометраж.

3.9. Мониторинг.

4. Алгоритм проверки системы качества

4.1. Определение цели проверки.

При определении цели проверки необходимо руководствоваться основными задачами работы и реальным состоянием дел в учреждении.

4.2. Определение объекта проверки.

Определяется, какие именно направления работы структурных подразделений или отдельных специалистов будут проверяться.

4.3. Разработка плана проверки.

Составляется подробный план проверки, в котором намечаются основные вопросы проверки, методы его проведения, сроки.

4.4. Проведение проверки начинается с ознакомления контролируемого с целями и планом проверки, после этого начинается непосредственное изучение работы в соответствии с планом проверки.

4.5. Первичный анализ проверки.

Весь полученный в результате проверки материал систематизируется и обобщается. Отмечаются положительные и отрицательные стороны, формируются объективные выводы о состоянии работы.

4.6. Выработка рекомендаций.

Готовятся убедительные, доказательные предложения по устранению недостатков. Указываются конкретные сроки по устранению выявленных недостатков.

4.7. Оформление итога проверки.

По итогам проверки оформляется акт или справка, вносятся записи в «Журнал контроля». Подлежащий проверке специалист знакомится с результатами проверки под роспись.

4.8. Проверка исполнения рекомендаций.