

Утверждено приказом директора
ГКУ «КЦСОН в Леск. М.р.» МТ СЗ КБР
№2-П от 14 января 2019г.

Положение
о внутреннем контроле качества оказания социальных услуг в ГКУ
«КЦСОН в Лескенском муниципальном районе» МТ и СЗ КБР

1. Общие положения

1.1. Положение о внутреннем контроле качества оказания социальных услуг в ГКУ «КЦСОН в Лескенском муниципальном районе» МТ и СЗ КБР разработано на основании:

- Федерального закона от 28 декабря 2013г. №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Национального стандарта РФ ГОСТ Р 52496-2005 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения»;
- Национального стандарта РФ ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания»;
- других нормативно-правовых актов Российской Федерации в сфере социального обслуживания населения.

1.2. Положение устанавливает порядок организации и проведения внутреннего контроля соответствия качества предоставления социальных услуг в учреждении.

1.3. Задачами внутреннего контроля являются:

- контроль основных факторов, непосредственно влияющих на качество предоставления услуг;
- проверка полноты, своевременности, результативности предоставления социальных услуг;
- создание необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей получателей социальных услуг;
- повышение эффективности работы учреждения, качества и результативности социальных услуг на всех стадиях их предоставления.

1.4. Внутренний контроль качества оказания услуг охватывает этапы планирования, работу с получателями социальных услуг, выработку и реализацию мероприятий по устранению выявленных недостатков.

1.5. методы контроля:

- изучение документации;
- анкетирование;
- письменный и устный опрос;
- хронометраж;
- проверки.

1.5. Ответственным за организацию внутреннего контроля над деятельностью структурных подразделений и специалистов является директор учреждения.

2.1. Плановые и внеплановые проверки

- плановые и внеплановые проверки осуществляются комиссией по контролю качества оказания социальных услуг в учреждении. Комиссия действует на постоянной основе. Состав комиссии утверждается директором учреждения.

- комиссия осуществляет плановые проверки ежегодно по одному из отделов.

- решения для проведения плановых проверок утверждаются директором учреждения индивидуально для каждой проверки.

- состав плановой проверки в установленном порядке проводится руководителем структурного подразделения, подлежащего проверке, за 1 день до ее начала под роспись.

- внеплановые проверки осуществляются комиссией по распоряжению директора учреждения при наличии претензий, жалоб со стороны потребителей социальных услуг, либо при возникновении нестандартной или аварийной ситуации. В ходе проведения проверки исследованию подлежат только факты, указанные в жалобе или факте, подталкивающие к проверке, отмеченной по факту возникновения.

- по результатам проверки (плановой или внеплановой) комиссией по контролю качества оказания социальных услуг в учреждении в течение 10 рабочих дней оформляется результат проверки в виде справки и знакомит руководителя структурного подразделения под роспись. В справке указывается:

- * цели проверки;
- * даты;
- * основание;
- * дата проведения;
- * методы проверки;
- * сроки проверки;
- * фактически совершённые действия, анализ полученных результатов, оценка, выводы;
- * рекомендации и предложения по устранению недостатков.

- руководитель структурного подразделения в 10-дневный срок на основании справки и рекомендаций разработывает и согласовывает с директором учреждения план мероприятий по устранению недостатков, в установленном ответственных лиц и сроков их выполнения.

2.2. Система перекрестных проверок

- перекрестные проверки осуществляются комиссией, состав которой утверждается директором учреждения индивидуально для каждой проверки.

2. Порядок организации и проведения внутреннего контроля

В учреждении действует четырехуровневая система внутреннего контроля деятельности структурных подразделений и специалистов.

2.1. Плановые и внеплановые проверки.

- плановые и внеплановые проверки осуществляются комиссией по контролю качества оказания социальных услуг в учреждении. Комиссия действует на постоянной основе. Состав комиссии утверждается директором учреждения;

- комиссия осуществляет плановые проверки согласно плану проверок на текущий год;

- вопросы для проведения плановых проверок утверждаются директором учреждения индивидуально для каждой проверки;

- список плановой проверки с указанием сроков ее проведения вручается руководителю структурного подразделения, подлежащего проверке, за 1 день до ее начала под роспись;

- внеплановые проверки осуществляются комиссией по распоряжению директора учреждения при наличии претензий, жалоб со стороны получателей социальных услуг, либо при возникновении нестандартной или конфликтной ситуации. В ходе проведения проверки исследованию подлежат только факты, указанные в жалобе или факты, подлежащие проверке, назначенной по иным основаниям.

- по результатам проверки (плановой или внеплановой) комиссией по контролю качества социальных услуг в учреждении в течение 10 рабочих дней оформляет результаты проверки в виде справки и знакомит руководителя проверяемого структурного подразделения под роспись. В справке указывается:

- цель проверки;
- задачи;
- основание;
- форма проведения;
- методы проведения;
- сроки проведения;
- фактическое состояние дел, анализ полученных результатов, оценка, выводы;
- рекомендации и предложения по устранению недостатков.

- руководитель структурного подразделения в 10-тидневный срок на основании справок и рекомендаций разрабатывает и согласовывает с директором учреждения план мероприятий по устранению недостатков, с указанием ответственных лиц и сроков их выполнения.

2.2. Система перекрестных проверок

- перекрестные проверки осуществляются комиссией, состав которой утверждается директором учреждения индивидуально для каждой проверки;

- комиссия осуществляет перекрестные проверки другого структурного подразделения согласно плану проверок на текущий год;

- вопросы для проведения проверок утверждаются директором учреждения индивидуально для каждой проверки;

- список вопросов проверки с указанием сроков ее проведения вручается руководителю структурного подразделения, подлежащего проверке, за день до ее начала под роспись.

- по результатам проверки комиссия в течение 10 рабочих дней оформляет результаты проверки в виде справки и знакомит руководителя проверяемого структурного подразделения под роспись. В справке указывается:

- цель контроля;
- задачи;
- основание;
- форма проведения;
- методы проведения;
- сроки проведения;
- фактическое состояние дел, анализ полученных результатов, оценка, выводы;
- рекомендации и предложения по устранению недостатков.

Руководитель структурного подразделения в 10-тидневный срок на основании справок и рекомендаций разрабатывает и согласовывает с директором учреждения план мероприятий по устранению недостатков, с указанием ответственных лиц и сроков их выполнения.

2.3. Система самоконтроля

Каждый руководитель структурного подразделения разрабатывает и утверждает у директора учреждения план работы подразделения, включая в него мероприятия самоконтроля. Заведующий и специалисты по социальной работе отделений социального обслуживания на дому обязаны в течение года опросить каждого получателя социальных услуг отделения, с целью контроля качества предоставляемых услуг. Результаты посещения заносятся в Журнал контроля качества отделения.

2.4. По результатам внутреннего контроля директор учреждения принимает решение:

- об издании соответствующего приказа;
- о привлечении к дисциплинарной ответственности работников;
- о проведении повторного контроля (при необходимости);
- о поощрении работников;
- иные решения.

2.5. Участники внутреннего контроля имеют право:

- знать сроки, цели, содержание контроля;

- своевременно знакомиться с выводами и рекомендациями комиссии;
- обратиться в комиссию по трудовым спорам при несогласии с результатами контроля.

Учреждением устанавливается контроль деятельности подразделений и отдельных сотрудников на объектах социальных услуг, ее соответствия государственным и иным стандартам в рамках нормативно-правовых актов по социальным службам.

3.2. Комиссия в составе представителей комиссии, заместителя председателя, секретаря и членов комиссии формируется из числа работников учреждения. Состав комиссии утверждается приказом директора учреждения. Каждый член комиссии обладает одним голосом, в случае неравенства голосов голос председателя комиссии является решающим. Комиссия принимает решение большинством голосов от членов присутствующих и участвующих в голосовании, но не менее трех человек. Решения комиссии оформляются в виде справки, который подписывается председателем и секретарем комиссии.

Задачи комиссии:

- контроль основных факторов, влияющих на качество предоставляемых услуг;

- проверка полноты, своевременности предоставления социальных услуг, а также их результативности;

- создание необходимых условий гарантированного удовлетворения заявленных потребностей получателей социальных услуг;

- повышение эффективности работы учреждения, качества и результативности социальных услуг на всех уровнях их предоставления.

Обязанности председателя комиссии:

- организует деятельность комиссии в рамках закрепленных за ним полномочий и взаимодействии с настоящим Положением и Уставом учреждения;

- разрабатывает план работы комиссии, анализирует процесс взаимодействия в центрах;

- отчитывается о деятельности комиссии и принятых решениях;

- докладывает о результатах проверок;

- обеспечивает взаимодействие комиссии со структурными подразделениями и должностными лицами учреждения.

В случае отсутствия председателя комиссии его функции осуществляет заместитель председателя комиссии.

Права членов комиссии:

- запрашивать необходимые сведения, документы, информацию и объем, необходимого для полного и объективного проведения проверки;

- осуществлять контроль за деятельностью структурных подразделений, исполнением работниками учреждения возложенных на них должностных обязанностей.

Обязанности членов комиссии:

3. Комиссия по контролю качества оказания социальных услуг в учреждении

3.1. Комиссия по контролю качества оказания социальных услуг в учреждении осуществляет контроль деятельности подразделений и отдельных сотрудников по оказанию социальных услуг, ее соответствия государственным и национальным стандартам и иным нормативно правовым актам по социальному обслуживанию населения.

3.2. Комиссия в составе председателя комиссии, заместителя председателя, секретаря и членов комиссии формируется из числа работников учреждения. Состав комиссии утверждается приказом директора учреждения. Каждый член комиссии обладает одним голосом, в случае неравенства голов, голос председателя комиссии является решающим. Комиссия принимает решение большинством голосов ее членов, присутствующих и участвующих в голосовании, но не менее трех человек. Решение комиссии оформляется в виде справки, который подписывается председателем и секретарем комиссии.

Задачи комиссии:

- контроль основных факторов, непосредственно влияющих на качество предоставляемых услуг;
- проверка полноты, своевременности предоставления социальных услуг, а также их результативность;
- создание необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей получателей социальных услуг;
- повышение эффективности работы учреждения, качества и результативности социальных услуг на всех стадиях их предоставления.

Обязанности председателя комиссии:

- организует деятельность комиссии в рамках, закрепленных за ним полномочий в соответствии с настоящим Положением и Уставом учреждения;
- разрабатывает план работы комиссии, анализирует процесс внутренних проверок;
- отчитывается о деятельности комиссии и принятых решениях;
- составляет отчеты о результатах проверок;
- обеспечивает взаимодействие комиссии со структурными подразделениями и должностными лицами учреждения.

В случае отсутствия председателя комиссии его функции осуществляет заместитель председателя комиссии.

Права членов комиссии:

- запрашивать необходимые сведения, документы, информацию в объеме, необходимого для полного и объективного проведения проверки;
- осуществлять контроль за деятельностью структурных подразделений, выполнением работниками учреждения возложенных на них должностных обязанностей.

Обязанности членов комиссии:

- соблюдать законодательные и нормативно-правовые акты РФ. Устав и внутренние локальные акты учреждения;
- своевременно и в полном объеме проводить проверку;
- добросовестно изучать документы и материалы, относящиеся к предмету проверки;
- давать оценку достоверности данных, содержащихся в документах учреждения;
- не разглашать конфиденциальные сведения, к которым члены комиссии имеют доступ при выполнении своих функций;
- своевременно доводить до сведения директора учреждения результаты осуществленных проверок в виде справки;
- качество предоставления услуг структурными подразделениями.