

УТВЕРЖДЕНО

Приказом БУ СО ВО «КЦСОН «Забота»

от 22.03.2017 № 76 /01-02

**Положение о внутреннем контроле качества оказания социальных услуг  
в бюджетном учреждении социального обслуживания Вологодской области**

**«Комплексный центр социального обслуживания населения**

**города Череповца «Забота»**

(далее по тексту - Положение)

**1. Общие положения**

1.1. Положение о внутреннем контроле качества оказания социальных услуг в бюджетном учреждении социального обслуживания Вологодской области «Комплексный центр социального обслуживания населения (далее по тексту – учреждение) разработано на основании:

Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 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 и Вологодской области 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.

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

## **2. Порядок организации и проведения внутреннего контроля**

В учреждении действует 4 – уровневая система внутреннего контроля деятельности структурных подразделений и специалистов.

2.1. Система плановых и внеплановых проверок.

2.1.1. Плановые и внеплановые проверки осуществляются комиссией по контролю качества оказания социальных услуг в учреждении (далее - комиссия). Комиссия действует на постоянной основе. Состав комиссии утверждается директором учреждения.

2.1.2. Комиссия осуществляет плановые проверки согласно плану проверок на текущий год.

2.1.3. Вопросы для проведения плановых проверок утверждаются директором учреждения индивидуально для каждой проверки.

2.1.4. Список вопросов плановой проверки с указанием сроков ее проведения вручается руководителю структурного подразделения, подлежащего проверке, за 1 день до ее начала под роспись.

2.1.5. 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.

2.1.6. По результатам проверки (плановой и внеплановой) комиссией по контролю качества оказания 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 контроля;
- задачи;
- основание;
- форма проведения;
- методы проведения;
- сроки проведения;
- фактическое состояние дел, анализ полученных результатов, оценка, выводы;
- рекомендации и предложения по устранению недостатков.

2.1.7. 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.

2.2.1. Перекрестные проверки осуществляются комиссией, состав которой утверждается директором учреждения индивидуально для каждой проверки.

2.2.2. Комиссия осуществляет перекрестные проверки другого структурного подразделения согласно плану проверок на текущий год.

2.2.3. Вопросы для проведения проверок утверждаются директором учреждения индивидуально для каждой проверки.

2.2.4. Список вопросов проверки с указанием сроков ее проведения вручается руководителю структурного подразделения, подлежащего проверке, за 1 день до ее начала под роспись.

2.2.5. 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.

2.2.6. 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.

2.3.1. Каждый руководитель структурного подразделения разрабатывает и утверждает у директора учреждения план работы подразделения, включая в него мероприятия самоконтроля.

2.3.2. 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.

2.3.3. Результаты посещения заносятся в Журнал контроля качества отделения.

2.4. По результатам внутреннего контроля директор учреждения принимает решение:

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

### **3. Комиссия по контролю качества оказания социальных услуг в учреждении**

3.1. Комиссия по контролю качества оказания социальных услуг в учреждении (далее по тексту – комиссия) осуществляет контроль деятельности подразделений и отдельных сотрудников по оказанию социальных услуг, ее соответствия государственным и национальным стандартам и иным нормативным 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.

3.3. Каждый член комиссии обладает одним голосом, в случае неравенства голосов голос председателя комиссии является решающим.

3.4. Комиссия принимает решение большинством голосов ее членов, присутствующих и участвующих в голосовании, но не менее трех человек.

3.5. Решения комиссии оформляются в виде справки, который подписывается председателем и секретарем комиссии.

3.6. Задачи комиссии:

3.6.1. Контроль основных факторов, непосредственно влияющих на качество предоставляемых услуг.

3.6.2. Проверка полноты, своевременности предоставления социальных услуг, а также их результативность.

3.6.3. Создание необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей получателей социальных услуг.

3.6.4. Повышение эффективности работы учреждения, качества и результативности социальных услуг на всех стадиях их предоставления.

3.7. Обязанности председателя комиссии:

3.7.1. Организует деятельность комиссии в рамках, закрепленных за ним полномочий в соответствии с настоящим положением, Уставом и внутренними локальными актами учреждения.

3.7.2. Разрабатывает план работы комиссии, анализирует процесс внутренних проверок.

3.7.3. Отчитывается о деятельности комиссии и принятых решениях.

3.7.4. Составляет отчеты о результатах проверок.

3.7.5. Обеспечивает взаимодействие комиссии со структурными подразделениями и должностными лицами учреждения.

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

3.9. Права членов комиссии:

3.9.1. Запрашивать необходимые сведения, документы, информацию в объеме, необходимом для полного и объективного проведения проверки.

3.9.2. Осуществлять контроль за деятельностью структурных подразделений, выполнением работниками учреждения возложенных на них должностных обязанностей.

3.10. Обязанности членов комиссии:

3.10.1. Соблюдать законодательные и нормативно-правовые акты РФ, Устав и внутренние локальные акты учреждения.

3.10.2. Своевременно и в полном объеме проводить проверку

3.10.3. Добросовестно изучать документы и материалы, относящиеся к предмету проверки.

3.10.4. Давать оценку достоверности данных, содержащихся в документах учреждения.

3.10.5. Не разглашать конфиденциальные сведения, к которым члены комиссии имеют доступ при выполнении своих функций.

3.10.6. Своевременно доводить до сведения директора учреждения результаты осуществленных проверок в форме справки.

3.11. Объекты, подлежащие внутреннему контролю:

3.11.1. Условия размещения зданий и помещений учреждения.

3.11.2. Состояние специального технического и табельного оснащения учреждения, его структурных подразделений.

3.11.3. Кадровая деятельность учреждения.

3.11.4. Юридическая деятельность учреждения.

3.11.5. Качество предоставления услуг структурными подразделениями.

#### **4. Комиссия по проведению перекрестных проверок**

4.1. Комиссия по проведению перекрестных проверок в учреждении (далее по тексту – комиссия) осуществляет контроль деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников по оказанию социальных услуг, ее соответствия государственным и национальным стандартам и иным нормативным правовым актам по социальному обслуживанию населения.

4.2. Комиссия в составе председателя комиссии, членов комиссии формируется из заведующих и специалистов структурных подразделений, выполняющих схожие или аналогичные обязанности. Состав комиссии утверждается приказом директора учреждения.

4.3. Решения комиссии оформляются в виде справки, который подписывается председателем комиссии.

4.4. Задачи комиссии:

4.4.1. Контроль основных факторов, непосредственно влияющих на качество предоставляемых услуг.

4.4.2. Проверка полноты, своевременности предоставления социальных услуг, а также их результативность.

4.4.3. Создание необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей получателей социальных услуг.

4.5. Права членов комиссии:

4.5.1. Запрашивать необходимые сведения, документы, информацию в объеме, необходимом для полного и объективного проведения проверки.

4.5.2. Осуществлять контроль за деятельностью структурных подразделений, выполнением работниками учреждения возложенных на них должностных обязанностей.

4.6. Обязанности членов комиссии:

4.6.1. Соблюдать законодательные и нормативно-правовые акты РФ, Устав и внутренние локальные акты учреждения.

4.6.2. Своевременно и в полном объеме проводить проверку

4.6.3. Добросовестно изучать документы и материалы, относящиеся к предмету проверки.

4.6.4. Давать оценку достоверности данных, содержащихся в документах учреждения.

4.6.5. Не разглашать конфиденциальные сведения, к которым члены комиссии имеют доступ при выполнении своих функций.

4.6.6. Своевременно доводить до сведения директора учреждения результаты осуществленных проверок в форме справки.

4.6.7. Подлежит внутреннему контролю качество предоставления услуг структурными подразделениями учреждения.