

ПОЛОЖЕНИЕ О СИСТЕМЕ ВНУТРЕННЕГО КОНТРОЛЯ

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с:

— с *Федеральными законами Российской Федерации:*

- от 28.12.2013 г. № 442 – ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»
 - от 07.02.1992 г. № 2300—1 «О защите прав потребителей»,
 - от 21.12.1994 г. № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»,
 - от 22.07.2008 г. № 123 ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
 - Федеральный закон от 05.04.2003 № 44-ФЗ «О порядке учета доходов и расчета среднедушевого дохода семьи и одиноко проживающего гражданина для признания их малоимущими и оказания им государственной социальной помощи»;
 - Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
 - Федеральный закон от 12 января 1995 № 5-ФЗ «О Ветеранах»;
 - Федеральный закон от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании»;
- ППБ 01—03 «Правила пожарной безопасности в РФ»;*
Национальными стандартами РФ:
- ГОСТ Р 52142-2003. Качество социальных слуг;
 - ГОСТ Р 52143-2003. Основные виды социальных услуг;
 - ГОСТ Р 52495-2005. Термины и определения;
 - ГОСТ Р 52496-2005. Контроль качества социальных услуг;
 - ГОСТ Р 52497-2005. Система качества учреждений социального обслуживания;
 - ГОСТ Р 52498-2005. Классификация учреждений социального обслуживания;
 - ГОСТ Р 52880-2007. Типы учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов;
 - 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 53058-2013. Социальные услуги гражданам пожилого возраста;
- ГОСТ Р 53059-2014. Социальные услуги инвалидам;
- ГОСТ Р 53060-2008. Документация учреждений социального обслуживания населения;
- ГОСТ Р 53347-2014. Контроль качества социальных услуг гражданам пожилого возраста;
- ГОСТ Р 53347-2009. Контроль качества социальных услуг гражданам пожилого возраста;
- ГОСТ Р 53348-2009. Контроль качества социальных услуг инвалидам;
- ГОСТ Р 53348-2014. Контроль качества социальных услуг инвалидам;
- ГОСТ Р 53349-2009. Реабилитационные услуги гражданам пожилого возраста;
- ГОСТ Р 54342 - 2011. Методы контроля качества социальных услуг.
Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы «СанПиН 2.1.2.2564-09».

Законами и Постановлениями Псковской области:

- Закон Псковской области от 06.11.2014 № 1438 –ОЗ «Об отдельных вопросах регулирования социального обслуживания граждан в Псковской области»;
- Приказ главного государственного управления социальной защиты Псковской области от 21 ноября 2014 года N 365 «Об утверждении положения о порядке предоставления социальных услуг в Псковской области»;

Уставом учреждения

и регламентирует содержание и порядок проведения внутренних проверок системы качества.

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

1.3. Деятельность Комиссии по внутреннему контролю качества предоставляемых услуг осуществляется в соответствии с Положением, утвержденным исполнительным директором организации.

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 проживающих, 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; решение других задач, отражающих специфику деятельности организации.

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, достоверность предоставляемой информации по итогам контроля;

- системность — периодичность проведения контрольных мероприятий.

1.8. Объектами, подлежащими проверкам, являются все виды социальных услуг социального обслуживания предоставляемых в организации сотрудниками его структурных подразделений.

1.9. Результаты внутреннего контроля оформляются в зависимости от его формы и задач письменно в виде *акта проверки*.

1.10. При оценке качества социальных услуг используют следующие критерии:

1.10.1. Полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями документов, на основании которых функционирует учреждение.

1.10.2. Своевременность предоставления услуги.

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 Графиком проверок организации, который обеспечивает периодичность и исключает нерациональное дублирование в организации проверок.

2.1.3. Оперативные проверки осуществляются по приказу исполнительного директора организации в случаях ухудшения показателей работы отделений, установления фактов нарушений технологий, инструкций, регламентов оказания социальных услуг, урегулирования конфликтных ситуаций.

2.2. Формы контроля по направленности:

2.2.1. Личностно-профессиональная проверка — изучение и анализ выполнения должностных инструкций, качества оказания социальных услуг; уровня знаний современных технологий социального обслуживания, повышения профессиональной квалификации отдельными сотрудниками организации.

2.2.2. Тематическая проверка проводится по отдельным проблемам деятельности организации, направлена не только на изучение фактического состояния дел по конкретному вопросу, но и внедрение в существующую практику инновационных технологий.

2.2.3. Комплексная проверка проводится с целью получения полной информации о жизнедеятельности организации.

2.3. Формы контроля по времени проведения:

2.3.1. Предварительная проверка 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. Текущая проверка проводится непосредственно в ходе деятельности, направлена на анализ эффективности отдельных этапов, аспектов, степени реализации конкретных задач, оценку действий подразделений и работников. В ее основе лежат нормативные показатели.

Текущая проверка может включать контроль оперативный и систематический.

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

2.4. Формы контроля по субъекту:

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.