

Государственное казенное учреждение Самарской области
«Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Искра»
городского округа Сызрань (коррекционный)»
(ГКУ СО «ЦП ДОПР «Искра» (коррекционный)»)

ПРИНЯТО

на общем собрании
работников учреждения
Протокол № 1
от «17» июля 2022г.

СОГЛАСОВАНО

на Совете учреждения
Протокол № 1
от «17» июля 2022г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор
Ковтонов В.А.
«17» июля 2022г.



ПОЛОЖЕНИЕ

о системе внутреннего контроля качества социальных услуг

Сызрань, 2022

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение о системе внутреннего контроля качества социальных услуг (далее по тексту – Положение) в государственном казенном учреждении Самарской области «Центре помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Искра» городского округа Сызрань (коррекционный)» (далее по тексту – Учреждение) разработано в целях повышения эффективности системы управления.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с:

- Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
 - Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
 - Федеральным законом от 24.04.2008 № 48-ФЗ «Об опеке и попечительстве»;
 - Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
 - Законом Самарской области от 31.12.2014г. №136-ГД «Об утверждении Перечня социальных услуг, предоставляемых в Самарской области поставщиками социальных услуг»;
 - Постановлением Правительства Самарской области от 30.12.2014г. №863 «Об утверждении порядков предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Самарской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Самарской области»;
 - Постановлением Правительства Самарской области от 29.12.2014г. №848 «Об утверждении Порядка признания граждан нуждающимися в социальном обслуживании на территории Самарской области и внесении изменения в Постановление Правительства Самарской области от 07.09.2011г. №447 «Об утверждении Перечня государственных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти Самарской области, а также органами местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами Самарской области, и Перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления органами исполнительной власти Самарской области государственных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг»;
 - Приказом Министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области от 08.02.2019г. № 59 «Об утверждении основных требований к объему, периодичности и качеству предоставления социальных услуг, предоставляемых в Самарской области поставщиками социальных услуг»;
 - Приказом Министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области от 23.01.2015г. № 22 «Об утверждении Положения об оценке индивидуальной нуждаемости граждан в предоставлении отдельных форм социального обслуживания»;
 - Другими федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Самарской области, национальными стандартами, санитарными нормами и правилами, Уставом учреждения, а также настоящим Положением и иными нормативно-правовыми документами.
- 1.3. Внутренний контроль – это неотъемлемая часть управленческой деятельности, действия директора, заместителей директора, специалистов и других лиц по обеспечению достижения целей и задач работы Учреждения, по выявлению возможных нарушений и отклонений в

принятии оперативных мер по их устранению, корректировке, совершенствованию системы деятельности учреждения.

1.4. Внутренний контроль в Учреждение осуществляется Комиссией по внутреннему контролю качества предоставляемых социальных услуг (далее по тексту – Комиссия).

1.5. Комиссия назначается приказом директора Учреждения.

1.6. Деятельность Комиссии осуществляется в соответствии с Положением.

1.7. Внутренний контроль сопровождается инструктированием должностных лиц по вопросам контроля.

1.8. Субъектами внутреннего контроля являются сотрудники, в служебные обязанности которых входят контрольные функции.

2. Цель и задачи, принципы внутреннего контроля качества

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

2.2. Задачи системы внутреннего контроля качества:

- достижение и поддержание уровня качества предоставляемых 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.

2.3. Основные принципы системы внутреннего контроля:

- законность – соблюдение специалистами, осуществляющими контроль, требований законодательства, нормативных правовых актов, определяющих их полномочия;

- независимость – субъекты внутреннего контроля при выполнении своих функциональных обязанностей независимы от объектов внутреннего контроля;

- ответственность и объективность – предоставление специалистами, осуществляющими контроль, достоверность предоставляемой информации по итогам контроля;

- системность – периодичность проведения контрольных мероприятий;

- стандартизация – процессы и процедуры внутреннего контроля должны быть регламентированы.

3. Оценка качества предоставляемых социальных услуг

3.1. При оценке качества социальных услуг используются следующие критерии:

- полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями документов, на основании которых функционирует учреждение;

- своевременность предоставления социальных услуг;

- результативность (эффективность) предоставления социальных услуг.

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

4. Функции, виды, формы и методы внутреннего контроля

4.1. Функции внутреннего контроля:

- информационно-аналитическая;
- контрольно-диагностическая;
- коррективно-регулятивная.

4.2. Виды внутреннего контроля: плановые и оперативные проверки.

Внутренний контроль в виде плановых проверок осуществляется в соответствии с утвержденным планом, который обеспечивает периодичность и исключает нерациональное дублирование в учреждении проверок, план доводится до членов трудового коллектива в начале календарного года.

Внутренний контроль в виде оперативных проверок осуществляется в целях установления фактов и проверки сведений о нарушениях, указанных в обращениях потребителей услуг (воспитанников, законных представителей); урегулирования конфликтных ситуаций.

4.3. Формы внутреннего контроля:

- тематический;
- комплексный;
- персональный.

По совокупности вопросов, подлежащих проверке, внутренний контроль проводится в виде тематических проверок (одно направление деятельности) или комплексных проверок (два и более направлений деятельности).

Тематический контроль направлен на изучение фактического состояния дел по конкретному вопросу. Комплексный проводится с целью получения новой информации о состоянии деятельности учреждения или конкретной службы.

4.4. Методы внутреннего контроля:

- изучение документации;
- анкетирование;
- тестирование;
- анализ;
- мониторинг;
- наблюдение;
- супервизия;
- беседа;
- опрос.

5. Основные направления внутреннего контроля

5.1. Основные направления внутреннего контроля:

- контроль соблюдения законодательства в сфере деятельности учреждения;
- контроль выполнения сотрудниками локальных актов учреждения;
- контроль качества оказания услуг;
- контроль ведения номенклатурной документации;
- контроль состояния методического обеспечения психолого-педагогического процесса;
- контроль состояния материально-технической базы;
- контроль выполнения планов работы учреждения;
- контроль соблюдения техники безопасности;
- другие вопросы уставной деятельности учреждения.

6. Алгоритм проверки системы качества

- 6.1. Определение цели проверки. При определении цели проверки необходимо руководствоваться основными задачами работы и реальным состоянием дел в учреждении.
- 6.2. Определение объекта проверки.
- 6.3. Разработка плана проверки. Составляется подробный план проверки, в котором намечаются основные вопросы проверки, методы его проведения, сроки.
- 6.4. Проведение проверки начинается с ознакомления контролируемого с целями и планом проверки, после этого начинается непосредственное изучение работы в соответствии с планом проверки.
- 6.5. Первичный анализ проверки. Весь полученный в результате проверки материал систематизируется и обобщается. Отмечаются положительные и отрицательные стороны, формируются объективные выводы о состоянии работы.
- 6.6. Выработка рекомендаций. Готовятся убедительные, доказательные предложения по устранению недостатков. Указываются конкретные сроки по устранению выявленных недостатков.
- 6.7. Оформление итога проверки. По итогам проверки оформляется акт, вносятся записи в «Журнал контроля». Подлежащий проверке специалист знакомится с результатами проверки под роспись. По итогам проверки проверяемым разрабатывается план мероприятий по исправлению ошибок, выявленных в период проведения проверки в соответствии с данными рекомендациями и временными рамками.
- 6.8. Проверка исполнения рекомендаций.

7. Организация и проведение внутреннего контроля

- 7.1. Внутренний контроль качества в учреждении осуществляется директором, заместителями директора. В качестве экспертов к участию могут привлекаться специалисты учреждения, компетентные представители сторонних организаций.
- 7.2. Основания для внутреннего контроля качества:
 - план внутреннего контроля, утвержденный директором учреждения;
 - распоряжение директора о проверке состояния дел для подготовки управляющих решений;
 - обращение физических или юридических лиц по вопросу нарушений.
- 7.3. Периодичность и виды контрольной деятельности определяются необходимостью получения объективной информации о реальном состоянии дел и результатах деятельности специалистов учреждения.
- 7.4. Нормирование и тематика проверок находятся в исключительной компетенции директора учреждения.
- 7.5. Директор издает распоряжение о теме, сроках, итоговых материалах проверки, утверждает план проверки.
- 7.6. Члены коллектива должны быть ознакомлены с темой, сроками, целями, формами и методами контроля.
- 7.7. При проведении планового контроля не требуется дополнительного предупреждения специалиста, если в плане контроля указаны сроки контроля.
- 7.8. При проведении оперативных проверок работник предупреждается не менее чем за 1 день до начала проверки. В экстренных случаях работник предупреждается не менее чем за 1 час до начала проверки.

7.9. Продолжительность тематических, комплексных (плановых и оперативных) проверок не должна превышать 10 рабочих дней. Продолжительность персонального контроля зависит от его целей и задач, но не может превышать 6 месяцев.

7.10. Результаты внутреннего контроля оформляются в виде акта. Итоговый материал должен содержать констатацию фактов, выводы и, при необходимости, предложения.

7.11. Информация о результатах контроля доводится до сотрудников учреждения в течение 10 рабочих дней с момента завершения проверки. После ознакомления с результатами контроля сотрудники должны поставить подпись в итоговом документе, удостоверяющую о том, что они ознакомлены с результатами. При этом они вправе сделать запись о несогласии с результатами контроля в целом или по отдельным фактам и выводам и обратиться в конфликтную комиссию или в вышестоящие органы.

7.12. Директор учреждения по результатам внутреннего контроля принимает следующие решения:

- об издании соответствующего приказа, распоряжения;
- об обсуждении итоговых материалов внутреннего контроля коллегиальным органом;
- о проведении повторного контроля с привлечением определенных специалистов (экспертов);
- о привлечении к дисциплинарной ответственности должностных лиц;
- о поощрении работников и иные решения в пределах своей компетенции.
- О результатах проверки сведений, изложенных в обращениях и запросах физических и (или) юридических лиц, сообщается в установленные законодательством Российской Федерации, локальными актами учреждения порядке и в установленные сроки.

8. Права и обязанности участников внутреннего контроля

8.1. Должностное лицо, осуществляющее внутренний контроль имеет право:

- привлекать к контролю специалистов (экспертов) учреждения, компетентных представителей сторонних организаций;
- запрашивать необходимую информацию, изучать документацию, относящуюся к вопросу внутреннего контроля, посещать мероприятия, проводить анкетирование, опросы потребителей услуг, сотрудников учреждения;
- вносить предложения о поощрении или наказании проверяемых сотрудников учреждения;
- переносить сроки проверки по просьбе проверяемого сотрудника, но не более чем на месяц;
- использовать результаты проверки для оснащения деятельности учреждения.

8.2. Должностное лицо, осуществляющее внутренний контроль, несет ответственность за:

- тактичное отношение к проверяемому сотруднику во время проведения контрольных мероприятий;
- ознакомление сотрудника с итогами проверки до вынесения результатов на широкое обсуждение;
- срыв без уважительных причин сроков проведения проверки;
- качество проведения проверки;
- доказательность выводов по итогам проверки.

8.3. Сотрудник в отношении которого осуществляется внутренний контроль, имеет право:

- знать сроки, цель, содержание, виды, формы и методы контроля, критерии оценки деятельности;

- своевременно знакомиться с выводами, предложениями и рекомендациями по результатам внутреннего контроля;
- обратиться в конфликтную комиссию учреждения или вышестоящие органы при несогласии с результатами контроля.

8.4. Сотрудник, в отношении которого осуществляется внутренний контроль, несет ответственность за:

- тактичное отношение к должностному лицу, осуществляющему внутренний контроль, во время проведения контрольных мероприятий;
- полноту и качество предоставляемых к контролю материалов;
- срыв без уважительной причины сроков проведения проверки.

9. Заключительные положения

- 9.1. Положение вступает в силу с даты его утверждения директором учреждения.
- 9.2. Все приложения к настоящему Положению, а равно изменения, дополнения, являются его неотъемлемой частью.
- 9.3. Положение подлежит пересмотру при изменении требований действующего законодательства, а равно иных условий, влекущих изменения, дополнения либо отмену закрепленных в них положений.