

Министерство социальной политики Нижегородской области

Государственное бюджетное учреждение
«Областной санаторно-реабилитационный центр для несовершеннолетних
«Лесная сказка (город Дзержинск)»



ПОЛОЖЕНИЕ

об организации внутреннего контроля качества
оказания социальных услуг
Государственного бюджетного учреждения
«Областной санаторно – реабилитационный центр для несовершеннолетних
«Лесная сказка» (город Дзержинск)»

1. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Уставом учреждения и регламентирует содержание и порядок организации внутреннего контроля качества оказания социальных услуг.

1.2. Внутренний контроль государственного бюджетного учреждения «Областной санаторно – реабилитационный центр для несовершеннолетних «Лесная сказка» (город Дзержинск)» (далее - ГБУ «ОСРЦН «Лесная сказка» (город Дзержинск)») – представляет собой совокупность мероприятий, обеспечивающих своевременность, полноту, адресность, результативность оказания социальных услуг, максимально удовлетворяющих потребности несовершеннолетних, находящимся в трудной жизненной ситуации (далее – клиента), признанными нуждающимися в социальном обслуживании и соблюдение работниками ГБУ «ОСРЦН «Лесная сказка» (город Дзержинск)» законодательных и иных нормативно-правовых актов РФ в области оказания социальных услуг.

1.3. Положение о внутреннем контроле утверждается директором, имеющим право вносить в него свои изменения и дополнения

2. Цель и задачи внутреннего контроля.

2.1. Целью внутреннего контроля является:

- обеспечение прав граждан на получение социальных услуг необходимого объема и надлежащего качества в ГБУ «ОСРЦН «Лесная сказка» (город Дзержинск)», создание необходимых условий

гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов, повышение эффективности и качества оказания услуг, предоставляемых ГБУ «ОСРЦН «Лесная сказка» (город Дзержинск)».

2.2. Задачи внутреннего контроля:

- осуществление контроля над исполнением законодательства по предоставлению социальных услуг клиентам;
- выявление случаев нарушений и неисполнения законодательных и иных нормативных правовых актов и принятие мер по их пресечению;
- анализ причин, лежащих в основе замечаний к работе, принятие мер по их предупреждению;
- анализ и оценка эффективности результатов деятельности работников ГБУ «ОСРЦН «Лесная сказка» (город Дзержинск)»;
- инструктирование должностных лиц по вопросам действующих стандартов предоставления социальных услуг;
- изучение результатов деятельности специалистов, отрицательных и положительных тенденций в организации социально реабилитационного процесса и разработка на этой основе предложений по устранению негативных показателей в работе, распространение передового и инновационного опыта;
- анализ результатов реализации приказов и распоряжений директора ГБУ «ОСРЦН «Лесная сказка» (город Дзержинск)»;
- оказание методической помощи специалистам в процессе контроля.

3. Организация внутреннего контроля качества социальных услуг

3.1. Организация внутреннего контроля качества социальных услуг, предоставляемых клиентам в ГБУ «ОСРЦН «Лесная сказка» (город Дзержинск)», осуществляется специально созданной службой контроля качества социальных услуг, включающей в себя руководителей служб и структурных подразделений ГБУ «ОСРЦН «Лесная сказка» (город Дзержинск)», назначенных приказом директора (далее – Служба контроля).

3.2. Возглавляет работу службы контроля председатель, назначаемый приказом директора.

3.3. Задачи Службы контроля:

- осуществление эффективного контроля за предоставляемыми социальными услугами (далее - услуги);
- предотвращение или устранение любых несоответствий услуг предъявляемым к ним требованиям;
- обеспечение стабильного уровня качества предоставляемых услуг;

3.4. Функции Службы контроля:

- предупреждение и разрешение проблем качества предоставляемых услуг после их возникновения;

- соблюдение положений нормативных правовых и законодательных актов в сфере социального обслуживания, государственных стандартов социального обслуживания населения, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг;
- четкое распределение полномочий персонала ГБУ «ОСРЦН «Лесная сказка» (город Дзержинск)» и его ответственности за деятельность по предоставлению услуг, влияющих на обеспечение их качества;
- личная ответственность руководства ГБУ «ОСРЦН «Лесная сказка» (город Дзержинск)» за качество предоставляемых услуг, разработку, внедрение и контроль эффективности системы качества, за определение политики в области качества, организацию и общее руководство работами по обеспечению качества;
- обеспечение личной ответственности каждого исполнителя за качество услуг в сочетании с материальным и моральным стимулированием качества;
- рассмотрение конфликтных ситуаций, претензий клиентов, возникающих при предоставлении услуг;
- документальное оформление результатов проверок, рекомендаций, иных документов по обеспечению и внутреннему контролю качества предоставляемых услуг;
- контроль за достоверностью, полнотой, объективностью и своевременностью составления и представления отчетности о предоставленных услугах;
- обеспечение понимания всеми сотрудниками ГБУ «ОСРЦН «Лесная сказка» (город Дзержинск)» требований системы качества к политике в области качества предоставляемых услуг.

3.5. Контроль качества предоставляемых услуг осуществляется Службой контроля на постоянной основе.

3.6. Служба контроля проводит заседания по мере необходимости, но не реже 1 раза в квартал. Внеплановые заседания проводятся по решению председателя службы контроля.

3.7. Служба контроля в своей деятельности руководствуется законодательством Российской Федерации, Нижегородской области, нормативными правовыми актами Министерства социальной политики Нижегородской области, локальными актами ГБУ «ОСРЦН «Лесная сказка» (город Дзержинск)» и настоящим Положением.

3.8. В ГБУ «ОСРЦН «Лесная сказка» (город Дзержинск)» действует 4-уровневая система внутреннего контроля за деятельностью подразделений:

3.8.1. Система плановых проверок.

Система плановых проверок, осуществляемая службой контроля, может использовать многофункциональный подход: тематический, фронтальный, сравнительный. Работа Службы контроля осуществляется в соответствии с утвержденным планом, который обеспечивает предмет, цель контроля его периодичность, исключает нерациональное дублирование в организации проверок. План доводится до членов коллектива в начале календарного года.

3.8.2. Система внеплановых проверок.

Внеплановые проверки осуществляются Службой контроля по указанию директора в случаях ухудшения работы показателей работы отделений (служб), установления фактов нарушения технологий, инструкций, регламентов в оказании социальных услуг, урегулирования конфликтных ситуаций.

Внеплановая проверка направлена на изучение ситуации и выработку плана по улучшению работы Учреждения.

3.8.3. Система проверок руководителей отделений.

Перекрестные проверки осуществляются руководителями структурных подразделений, в соответствии с планом проверок структурных подразделений. Перекрестная проверка направлена на оказание помощи и внесение конкретных предложений для улучшения качества работы.

3.8.4. Система самоконтроля.

Система самоконтроля заключается в ежедневном систематическом контроле качества предоставляемых услуг внутри каждого структурного подразделения.

Наличие 4-уровневой системы контроля способствует соблюдению принципа предупреждения некачественного предоставления услуг, профилактике возможных нарушений в области качества предоставления услуг, в случае нестандартной или конфликтной ситуации, изучению и выработке плана по улучшению качества предоставляемых услуг.

3.9. Порядок проведения внутреннего контроля.

3.9.1. Директор издает приказ о сроках проверки, теме проверки, устанавливает срок предоставления итоговых материалов, при необходимости план по устранению нарушений, выявленных в ходе проверки.

3.9.2. При проведении планового контроля не требуется дополнительного предупреждения специалиста, если в годовом плане указаны сроки контроля.

3.9.3. Результаты внутреннего контроля оформляются в виде акта по результатам контроля, по форме, установленной в учреждении.

3.9.4. Акт должен содержать констатацию фактов, выводы и, при необходимости, рекомендации и предложения.

3.9.5. Информация о результатах доводится до работников ГБУ «ОСРЦН «Лесная сказка» (город Дзержинск)» в течение 5 дней с момента завершения проверки.

3.9.6. Работники после ознакомления с результатами внутреннего контроля должны поставить подпись под актом проверки, удостоверяющую о том, что они поставлены в известность о результатах внутреннего контроля. При этом они вправе сделать запись в акте о несогласии с результатами контроля (в целом или по отдельным фактам и выводам).

3.9.7. По итогам внутреннего контроля в зависимости от его формы, целей и задач и с учетом реального положения дел в ГБУ «ОСРЦН «Лесная сказка» (город Дзержинск)»:

- проводятся производственные заседания, рабочие совещания с работниками;
- результаты внутреннего контроля могут учитываться при проведении аттестации педагогических, медицинских работников, установлении выплат стимулирующего характера.