

ПОЛОЖЕНИЕ

о внутреннем контроле качества оказания социальных услуг ГКУСО РО Новочеркасского центра помощи детям № 1

1. Общие положения

1.1. Порядок организации внутреннего контроля администрации ГКУСО РО Новочеркасского центра помощи детям № 1 (далее - учреждение) разработан на основании:

- Национального стандарта РФ ГОСТ Р 52142-2003 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения»;
 - Национального стандарта РФ ГОСТ Р 52143-2003 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг»;
 - 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»;
- и других нормативно-правовых актов Российской Федерации и Ростовской области в сфере социального обслуживания.

1.2. Настоящий Порядок регулирует осуществление внутреннего контроля администрацией учреждения над деятельностью подразделений и сотрудников по оказанию социальных услуг несовершеннолетним и их семьям, попавшим в трудную жизненную ситуацию, над их соответствием государственным стандартам социального обслуживания и распространяется на всех сотрудников учреждения.

1.3. Осуществление внутреннего контроля администрацией учреждения за деятельностью подразделений и сотрудников представляет собой следующие функции:

- информационно-аналитическую;
- контрольно-диагностическую;
- коррективно-регулятивную.

1.4. Ответственным за организацию внутреннего контроля над деятельностью подразделений и сотрудников учреждения является директор учреждения.

1.5. Ответственными исполнителями по проведению контроля являются заместитель директора по воспитательной и реабилитационной работе, заместитель директора по административно-хозяйственной работе, заведующие структурными подразделениями.

1.6. В качестве экспертов к участию во внутреннем контроле могут привлекаться сторонние (компетентные) организации и отдельные специалисты. Эксперты имеют право запрашивать необходимую информацию, изучать документацию, относящуюся к предмету внутреннего контроля.

1.7. Внутренний контроль результатов деятельности подразделений и сотрудников учреждения осуществляется по вопросам:

- соблюдения законодательства РФ и Ростовской области в социальной сфере;
- осуществления региональной и государственной политики в области социальной сферы;
- использования финансовых и материальных средств в соответствии с нормативами и по назначению;

- использования методического обеспечения в социально-реабилитационном процессе;
 - реализации утвержденных социальных программ и календарно-тематических планов;
 - соблюдения утвержденных календарных графиков функционирования воспитательных и социальных программ;
 - соблюдения Устава, Правил внутреннего трудового распорядка и иных локальных актов учреждения;
 - своевременности предоставления отдельным категориям воспитанников дополнительных льгот и видов материального обеспечения и оказания социальных услуг, предусмотренных законодательством Российской Федерации, законодательством региона;
 - организации детского питания и соблюдения санитарно-гигиенических норм и правил в учреждении;
 - другим вопросам в рамках компетенции директора Центра.
- 1.8. Основаниями для проведения внутреннего контроля являются:
- плановый контроль;
 - проверка состояния дел для подготовки управленческих решений;
 - обращение физических и юридических лиц по поводу нарушений в области предоставления услуг;
 - заявление педагогического или медицинского работника на прохождение аттестации;
 - аттестация работника на соответствие занимаемой должности в соответствии с графиком проведения аттестации.

2. Цели и задачи

2.1. Цели внутреннего контроля:

- регулярная оценка эффективности и соответствия качества работы учреждения установленным требованиям;
- получение информации, необходимой для обеспечения эффективного функционирования учреждения;
- совершенствование деятельности учреждения;
- повышение профессионального мастерства сотрудников учреждения;
- улучшение качества социально-реабилитационного и воспитательно-образовательного процесса учреждения.

2.2. Основными задачами организации внутреннего контроля над деятельностью подразделений и сотрудников учреждения являются:

- повышение качества услуг социальной адаптации и реабилитации воспитанников учреждения, их родителей, замещающих семей, детей, находящихся в трудной жизненной ситуации;
- полнота и своевременность предоставления услуг несовершеннолетним и их семьям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, по оказанию им квалифицированной социальной, правовой, психолого-медико-педагогической помощи на основе индивидуальных и групповых программ социальной реабилитации, включающих профессионально-трудовой, учебно-познавательный, социокультурный, физкультурно-оздоровительный и иные компоненты;
- результативность и эффективность предоставления услуг;
- внедрение инновационных технологий;
- предотвращение или устранение любых несоответствий услуг предъявляемым к ним требованиям;
- обеспечение стабильного уровня качества услуг;
- решение других задач, отражающих специфику деятельности учреждения.

3. Порядок организации внутреннего контроля и виды внутреннего контроля

3.1. Внутренний контроль администрации над деятельностью подразделений и сотрудников учреждения осуществляется путем:

а) проведения мероприятий по контролю, включающих в себя рассмотрение документов, экспертизу качества предоставляемых социальных услуг;

б) анализа возникновения нарушений законодательства Российской Федерации в области оказания социальных услуг и устранения причин;

в) воздействия на нарушителей законодательства Российской Федерации в области оказания социальных услуг.

3.2. Контроль может быть следующих видов:

- персональный;
- тематический;
- обобщающий;
- комплексный.

3.2.1. Персональный контроль предполагает изучение и анализ деятельности отдельного сотрудника. В ходе персонального контроля изучается уровень знаний в области науки, уровень владения наиболее эффективными формами и методами работы, результаты работы и пути их достижения.

3.2.2. Тематический контроль проводится по отдельным проблемам деятельности учреждения, направлен не только на изучение фактического состояния дел по конкретному вопросу, но и на внедрение в практику работы передовых технологий. Темы контроля определяются в соответствии с планом работы учреждения, проблемно-ориентированным анализом.

3.2.3. Обобщающий контроль направлен на получение информации о работе подразделения, о группе воспитанников, о группе сотрудников, работающих в одном направлении, и т.д. Продолжительность обобщающего контроля определяется необходимой глубиной изучения состояния дел в соответствии с выявленными проблемами.

3.2.4. Комплексный контроль проводится с целью получения полной информации о состоянии дел в учреждении или по конкретной проблеме. Для проведения комплексного контроля создается группа, состоящая из членов администрации, заведующих подразделениями, сотрудников, эффективно работающих в нужном направлении, и др. Члены группы должны четко определить цели, задачи, разработать план проверки, распределить обязанности между собой. На основании полученных результатов строится дальнейшая работа сотрудников учреждения.

3.3. Мероприятия по внутреннему контролю могут быть плановыми и внеплановыми.

3.4. Плановые мероприятия по внутреннему контролю проводятся в соответствии с утвержденным директором учреждения планом. Периодичность плановых проверок устанавливается в зависимости от результатов анализа качества услуг.

3.5. При проведении планового контроля не требуется дополнительного предупреждения сотрудника, если в месячном плане указаны сроки контроля. По необходимости проверяющие могут осуществлять контроль без предупреждения контролируемого.

3.6. Внеплановые мероприятия по внутреннему контролю осуществляются в следующих случаях:

- при выявлении в результате планового мероприятия по внутреннему контролю нарушений установленных требований с целью контроля исполнения предписаний об устранении выявленных нарушений;
- при возникновении угрозы жизни и здоровью несовершеннолетних, нанесению ущерба имуществу, принадлежащему государству;
- при обращении граждан и юридических лиц с жалобами на нарушение прав и законных интересов несовершеннолетних, некачественное оказание услуг, невыполнение сотрудниками учреждения обязательных требований законодательства РФ, а также при получении иной информации, подтверждаемой документами и иными доказательствами, свидетельствующими о наличии признаков таких нарушений.

3.9. Продолжительность тематических или комплексных проверок специалиста социальной программы не может превышать 5–10 дней и более 5 занятий у одного специалиста.

3.10. При обнаружении в ходе внутреннего контроля нарушений законодательства Российской Федерации, Московской области, Устава и локальных актов учреждения в области оказания социальных услуг о них сообщается директору учреждения.

3.11. Анкетирование воспитанников, их родителей для решения экстренных вопросов проводится только в необходимых случаях по согласованию с психологической и методической службами учреждения.

3.13. При проведении оперативных проверок работник предупреждается не менее чем за 1 день до посещения занятий или др. мероприятий.

3.14. В экстренных случаях работник предупреждается не менее чем за 1 час до посещения занятий социально-реабилитационного процесса (экстренным случаем считается письменная жалоба на нарушение прав ребенка).

3.15. Лица, уполномоченные на проведение мероприятия по внутреннему контролю, имеют право:

- осуществлять контроль деятельности в соответствии с утвержденным планом проверки либо на основании информации о возможных нарушениях, изложенной в обращениях граждан, юридических лиц или поступившей из иных источников;
- запрашивать материалы и документы, необходимые для проведения проверок;
- осуществлять экспертизу документов;
- осуществлять экспертизу качества оказанных социальных услуг, проводить беседы с воспитанниками и специалистами.

3.16. Руководитель структурного подразделения и/или специалист, в отношении которого проводится мероприятие по контролю, при проведении мероприятий по контролю имеют право:

- непосредственно присутствовать при осуществлении мероприятия по контролю;
- давать объяснения по вопросам, относящимся к проверке;
- знакомиться с результатами мероприятий по контролю.

3.17. Результаты мероприятия по контролю оформляются составлением справки или акта, в которых указываются:

- цель проведения проверки;
- Сроки/дату проведения проверки;
- исполнители;
- содержание увиденного в ходе проведения проверки;
- выводы и предложения;
- сроки устранения выявленных недостатков.

3.18. Информация о результатах проверки доводится до специалистов учреждения в течение 7 дней с момента завершения проверки.

3.19. Специалисты после ознакомления с результатами внутреннего контроля должны поставить под итоговым материалом подпись, удостоверяющую о том, что они поставлены в известность о результатах внутреннего контроля.

При этом они вправе сделать запись в итоговом материале о несогласии с результатами контроля (в целом или по отдельным фактам и выводам) и обратиться в конфликтную комиссию профкома учреждения.

3.20. По итогам внутреннего контроля в зависимости от его формы, целей и задач и с учетом реального положения дел в учреждении:

- проводятся административные заседания, заседания научно-методического совета или совета учреждения, производственные совещания, рабочие совещания с сотрудниками учреждения;
- сделанные замечания и предложения фиксируются в документации согласно номенклатуре дел учреждения;
- результаты внутреннего контроля могут учитываться при проведении аттестации педагогических, медицинских работников, согласно установленным тарифно-квалификационным характеристикам, но не являются основанием для заключения экспертной группы.

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

- об издании соответствующего приказа;

- 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;
- иные решения в пределах своей компетенции.

3.22. О результатах проверки сведений, изложенных в обращениях воспитанников, их родителей, а также в обращениях и запросах других граждан и организаций, сообщается им в установленном порядке и в установленные сроки.

3.23. В учреждении составляется годовой план проведения внутреннего контроля.