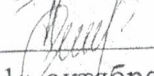


УТВЕРЖДАЮ:

Директор БУ «Янтиковский
ЦСОН» Минтруда Чувашии


М.А. Петрова
«01» октября 2018 г.

**Положение о службе собственного контроля
бюджетного учреждения Чувашской Республики «Янтиковский центр
социального обслуживания населения» Министерства труда и социальной
защиты Чувашской Республики**

I. Общие положения

1. Настоящее положение разработано на основании Национального стандарта Российской Федерации ГОСТ Р 52496-2005, устанавливающего основные правила и порядок проведения контроля качества всех видов комплекса социальных услуг, предоставляемых населению. Служба собственного контроля учреждения формируется с целью контроля деятельности подразделений и отдельных сотрудников по оказанию социальных услуг, их соответствие национальным стандартам и другим нормативным документам по социальному обслуживанию, повышения качества и эффективности социальных услуг по всем стадиям их предоставления, предупреждение возможных отклонений от заданных требований к этим услугам.

1.2. Задачами системы собственного контроля являются:

- достижение и поддержание уровня качества социальных услуг, соответствующего требованиям государственных и национальных стандартов, иных нормативных правовых документов;
- осуществление контроля за техническими, организационными, кадровыми факторами, влияющими на качество социальных услуг;
- предотвращение и устранение любых несоответствий предъявляемых к качеству социальных услуг;
- выработка корректирующих действий, направленных на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления социальных услуг, и совершенствование системы качества социального обслуживания:
- обеспечение личной ответственности каждого исполнителя за качество услуг в сочетании с материальным и моральным стимулированием качества;
- рассмотрение конфликтных ситуаций, претензий получателями социальных услуг, возникающих при предоставлении социальных услуг;
- документальное оформление результатов проверок, рекомендаций, иных документов по обеспечению и внутреннему контролю качества предоставляемых услуг.

1.3. Служба собственного контроля учреждения включает:

- контроль директора, главного бухгалтера;
- контроль руководителей структурных подразделений;
- взаимный контроль работников;
- самоконтроль.

1.4. Служба собственного 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, достоверной и объективной информации по итогам контроля;
- системность - периодичность проведения контрольных мероприятий (проведение инспекционных проверок, наблюдений, обследований, социологических исследований, хронометраж в порядке надзора и контроля за соблюдением должностными лицами, специалистами, положений, норм и правил, установленных законодательством РФ, иными нормативно - правовыми актами в области социального обслуживания населения на территории района.

1.5. Возглавляет службу собственного контроля заведующий отделением срочного социального обслуживания, численный состав службы утверждается приказом директора. В качестве экспертов к участию собственного контроля привлекаются заведующие отделениями, специалисты, а также специалисты различных общественных организаций, УСЗН, здравоохранения, культуры, образования.

1.6. Члены службы собственного контроля имеют право:

- планировать деятельность службы собственного контроля, составлять акты, отчеты, аналитические справки;
- знакомиться с документацией структурных подразделений учреждения, изучать практическую деятельность работников по оказанию социальных услуг их получателям, проводить опросы, анкетирование среди получателей социальных услуг по утвержденной директором анкете, при необходимости осуществлять мониторинг;
- вносить на рассмотрение директора учреждения предложения по повышению качества и объема предоставления социальных услуг, эффективности деятельности структурных подразделений учреждения, устранению нарушений государственных, и национальных стандартов социального обслуживания в учреждении;
- вносить предложения по разработке новых методов и средств управления качеством предоставляемых социальных услуг, улучшению состава и содержания нормативной документации по системе качества социального обслуживания.

1.7. Служба в своей деятельности руководствуется следующими нормативно-правовыми документами:

- Федеральным законом от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановлением Кабинета Министров Чувашской Республики «475 от 25.12.2014 г. «О социальном обслуживании граждан в Чувашской Республике»;
- Законом Чувашской Республики №85 от 22.12.2014 г. «Об установлении предельной величины среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно в Чувашской Республике»;

- Законом Чувашской Республики №84 от 19.12.2014 г. «Об утверждении перечня социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Чувашской Республике»;
- Постановлением Правительства РФ от 25.04.2012г. №390 О противопожарном режиме»;
- Постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 23.11.2009 г. №71 «Об утверждении СанПиН 2.12.2564-09 (с изменениями и дополнениями от 17.02.2014 г.) «Гигиенические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию, санитарно-гигиеническому и противоэпидемическому режиму организаций здравоохранения и социального обслуживания, предназначенных для проживания лиц пожилого возраста и инвалидов, санитарно-гигиеническому и противоэпидемическому режиму их работы»;
- Уставом учреждения и Положением о структурных подразделениях учреждения и настоящим Положением;
- Положением об оплате труда, должностными инструкциями специалистов;
- Иными нормативными актами, регламентирующие деятельность учреждения.

Национальными стандартами:

- ГОСТ Р52495-2005 Социальное обслуживание населения. Термины и определения;
- «ГОСТ Р52496-2005-2003 Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг, Основные положения;
- ГОСТ Р52497-2005 Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания;
- ГОСТ Р52498-2005 Социальное обслуживание населения. Классификация учреждений социального обслуживания;

2. Порядок проведения собственного контроля

2.1. Собственный контроль качества предоставления социальных услуг осуществляется в виде плановых или оперативных проверок Службой.

Плановый контроль осуществляется Службой в соответствии с утвержденным на очередной год директором планом, который обеспечивает периодичность и исключает нерациональное дублирование проводимых проверок.

Оперативный контроль осуществляется по приказу директора учреждения в случаях ухудшения показателей работы отделений, установления фактов нарушения технологий, инструкций, регламентов оказания социальных услуг, урегулирования конфликтных ситуаций.

Оценочный контроль выполняется получателями социальных услуг учреждения через анкетирование, отзывы в журналах, опросы с целью объективного и непосредственного взгляда на предоставляемые социальные услуги.

2.2. Результаты собственного контроля оформляются в зависимости от его формы и задач письменно в виде акта, аналитической справкой или отчета.

В акте проведенной проверки указываются факты нарушений стандартов предоставления социальных услуг, выявленные в ходе проверки, или отсутствии таковых, ссылки на нарушенные нормы государственных и национальных стандартов и иных нормативных актов, а также выводы и предложения проверяющих по устранению выявленных нарушений. Акт подписывается членами комиссии, а также руководителями структурного подразделения, где проводилась проверка. Проверяемые должностные лица, специалисты, сотрудники должны быть предупреждены о предстоящей проверке не менее, чем за один день до начала проведения проверки.

2.3. На основании акта проверки службы собственного контроля директор учреждения издает приказ с указанием сроков устранения выявленных нарушений и ответственных лиц, которые письменно информируют директора о принятых мерах.

2.4. При оценке качества социальных услуг Службой используются следующие критерии:

- полнота предоставления социальных услуг в соответствии с национальными стандартами, требованиями по объему и качеству, определенными локальными актами учреждения;
- своевременность предоставления социальных услуг;
- результативность (эффективность) предоставления социальных услуг: степень решения материально-бытовых проблем; степень улучшения эмоционального, психологического, физического состояния клиентов, решения их правовых, бытовых и других проблем.

2.5. Ежеквартально результаты собственного контроля оформляются руководителем Службы в виде отчета о работе службы собственного контроля за квартал, отражающего выявленные недостатки и принятые меры по их исправлению.

2.6. Ежегодно в срок до 20 января следующего года руководитель Службы составляет сводный отчет о работе службы внутреннего контроля учреждения за прошедший год.

2.7. Результаты внутреннего контроля учитываются при планировании работы учреждения на следующий календарный год.