



=Утверждаю=

Президент МРОО «АВИП»

А.К. Нестеровская

01 декабря 2024 года

Положение о внутреннем контроле качества и объема предоставленных социальных услуг МРОО «АВИП»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано и утверждено в соответствии с Федеральным законом от 28.12.1013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Законом Санкт-Петербурга № 717-135 «О социальном обслуживании населения в Санкт-Петербурге», Уставом МРОО «АВИП», регламентирует содержание и порядок проведения внутреннего контроля качества оказания социальных услуг в организации.

1.2. Под внутренним контролем качества оказания социальных услуг понимается проведение организацией мер по наблюдению, обследованию, осуществляемых в организации законодательных и иных нормативно-правовых актов в области оказания социальных услуг гражданам, имеющих статус получателя социальных услуг, в установленном законом порядке.

1.3. Внутренний контроль сопровождается инструктированием сотрудников организации по вопросам контроля.

1.4. Положение о внутреннем контроле утверждается руководителем организации, имеющим право вносить в него свои изменения и дополнения.

1.5. Согласно национальному стандарту ГОСТ Р 52495-2005 «Социальное обслуживание населения. Термины и определения» в действующей редакции, качество социальной услуги определяется, как и совокупность свойств социальной услуги, определяющая ее возможность и способность удовлетворить потребности клиента социальной службы и осуществить его социальную реабилитацию или социальную адаптацию».

1.6. При осуществлении внутреннего контроля анализируются показатели, предусмотренные действующими стандартами и ГОСТами, включая Постановление Правительства Санкт-Петербурга № 1283 «Об утверждении порядков предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Санкт-Петербурге».

1.7. Данное положение регламентирует систему оценки качества социальных услуг, как совокупность мероприятий, обеспечивающих своевременность, полноту, адресность, результативность предоставления социальных услуг, максимально удовлетворяющих потребности всех категорий обслуживаемых организацией граждан не ниже требований, предусмотренных государственными стандартами социального обслуживания. При этом, материальная определяет степень разрешения финансовых или материальных проблем клиентов и нематериальная, которая определяет степень улучшения физического, психологического состояния конкретного клиента, решения его социальных, правовых, бытовых или иных проблем по итогам взаимодействия с организацией, как поставщиком

услуг.

1.8. Реализация мер внутреннего контроля, обеспечивающего оценку качества и объема оказания социальных услуг в организации, проводится специально созданной для этих целей комиссией (в дальнейшем Комиссия). В состав Комиссии могут входить сотрудники, члены организации, привлекаемые организацией специалисты и эксперты, как на коммерческой, так и на добровольческой основе, которые назначаются приказом руководителя организации, общей численностью не менее 5 человек.

Кроме того, регулярный контроль качества и объема предоставленных социальных услуг осуществляется руководителями структурных подразделений, а также лицами, назначенными руководителем организации.

1.9. Ответственность за создание условий и представление достоверной информации для деятельности Комиссии лежит на руководителях структурных подразделений организации, ответственных за предоставление социальных услуг.

1.10. Контроль качества оказания социальных услуг проводится не реже одного раза в 4 месяца (трёх раз в год) в плановом порядке и по мере необходимости.

Контроль качества и полноты (объема) предоставления услуг проводится в местах предоставления социальных услуг:

192007, г Санкт-Петербург, ул. Тамбовская, д. 63

190005, г Санкт-Петербург, ул. 3-я Красноармейская, д. 10, Литер А, пом. 6-Н

190121, г Санкт-Петербург, пр-кт. Римского-Корсакова, д. 75, Литер А,

также по месту нахождения получателей социальных услуг, предоставляемых в форме социального обслуживания на дому.

1.11. Итоги контроля качества оформляются актами и находятся в свободном доступе и могут предоставляться всем желающим по запросу. В актах отражаются предложения по результатам контроля.

2. Цели и задачи внутреннего контроля

2.1. Целями внутреннего контроля являются:

2.1.1. обеспечение необходимых условий для гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей граждан;

2.1.2. повышение качества и эффективности социальных услуг на всех стадиях их оказания;

2.1.3. профилактика возможных отклонений от установленных требований стандартов к социальным услугам;

2.1.4. обеспечение репутации организации, как поставщика социальных услуг, надежного и порядочного исполнителя государственного заказа;

2.1.5. повышение профессионального мастерства специалистов организации;

2.1.6. улучшение качества процесса социальной реабилитации потребителей услуг;

2.1.7. контроль качества деятельности подразделений и сотрудников Организации по оказанию социальных услуг и их соответствия государственным стандартам социального обслуживания, другим нормативным документам в области социального обслуживания населения Российской Федерации;

2.1.8. получение и анализ сведений, подтверждающих соответствие (несоответствие) деятельности специалистов и должностных лиц, предоставляющих социальные услуги, требованиям административных регламентов и стандартов предоставления социальных услуг.

2.2. Задачи внутреннего контроля:

- 2.2.1. осуществление контроля над исполнением законодательства по предоставлению социальных услуг;
- 2.2.2. выявление случаев или условий, которые повышают риски нарушения неисполнения законодательных и иных нормативных правовых актов и принятие мер по их пресечению;
- 2.2.3. анализ причин, лежащих в основе замечаний к работе в сфере предоставления социальных услуг, принятие мер по их предупреждению;
- 2.2.4. анализ и экспертная оценка эффективности результатов деятельности как отдельных сотрудников, так и всей организации в целом при оказании социальных услуг;
- 2.2.5. информирование должностных лиц и сотрудников организации по вопросам действующих стандартов, ГОСТов, правил предоставления социальных услуг;
- 2.2.6. изучение результатов деятельности специалистов, отрицательных и положительных тенденций в предоставлении социальных услуг и разработка на этой основе предложений по устранению негативных показателей в работе, распространение передового и инновационного опыта;
- 2.2.7. анализ результатов реализации распорядительных актов (приказы, распоряжения, поручения) руководителя организации в сфере предоставления социальных услуг;
- 2.2.8. оказание методической помощи специалистам в процессе контроля;
- 2.2.9. обеспечение информационной открытости организации, как поставщика социальных услуг;
- 2.2.10. соблюдение установленной административными регламентами последовательности действий специалистов и должностных лиц Организации при выполнении должностных обязанностей;
- 2.2.11. соблюдение установленных законодательством сроков предоставления услуг;
- 2.2.12. оценка полноты (объема) и качества предоставляемых социальных услуг конкретным получателям с выявлением недостатков оказания услуг, соответствия оказанных социальных услуг установленным требованиям;
- 2.2.13. соблюдение установленных законодательством требований к информированию населения о порядке предоставления социальных услуг;
- 2.2.14. соблюдение порядка рассмотрения жалоб, поданных в рамках досудебного (внесудебного) порядка обжалования решений и действий (бездействия) Организации, а также его должностных лиц;
- 2.2.15. анализ данных, полученных при проведении мониторинга показателей качества и полноты предоставления социальных услуг.

3. Функции и методы внутреннего контроля.

- 3.1. Функции внутреннего контроля: информационно-аналитическая и контрольно-диагностическая.
- 3.2. Методы контроля качества: анкетирование, социальный опрос, мониторинг, наблюдение, собеседование со специалистом/получателем услуг, проверка документации (фронтальная, тематическая, выборочная); иные по решению Комиссии.

4. Виды и Формы внутреннего контроля

4.1. Внутренний контроль может осуществляться в виде:

- 4.1.1. плановых или оперативных проверок, мониторинга и проведения общих совещаний;
- 4.1.2. плановых проверок в соответствии с утвержденным планом и графиком, который обеспечивает периодичность, исключает нерациональное дублирование в организации проверок и доводится до всего коллектива в начале календарного года;

4.1.3.оперативных проверок, осуществляемых в целях установления Фактов и проверки сведений о нарушениях, указанных в обращениях потребителей социальных услуг или других граждан, организаций, урегулирования конфликтных ситуаций или в целях их профилактики; проводится по распоряжению руководителя организации.

4.1.4.мониторинга, предусматривающего сбор, системный учет, обработку и анализ информации по организации для эффективного решения задачи правления качеством предоставления социальных услуг в организации;

4.1.5.иные виды и формы внутреннего контроля, по мере необходимости.

4.2. Формы внутреннего контроля могут быть:

4.2.1.персональные;

4.2.2.тематические;

4.2.3.интегрированные;

4.2.4 комплексные;

4.2.5.иные, по мере необходимости.

4.3. Основными показателями, определяющими качество социальных услуг в Организации, предоставляемых получателям социальных услуг, являются:

- показатели, характеризующие удовлетворенность социальными услугами получателей социальных услуг, отсутствие обоснованных жалоб, число положительных отзывов о работе поставщика социальных услуг; Определяется методом выборочного анкетирования получателей услуг;

- своевременность и полноту предоставления социальных услуг в соответствии с выданным ИПСУ; Определяется методом сплошного сравнения актов оказанных услуг и плана предоставления услуг;

- обеспечение открытости и полноты документов, в соответствии с которыми поставщик социальных услуг осуществляет деятельность в сфере социального обслуживания; Определяется методом анализа информации представленной в реестре поставщиков социальных услуг, на сайте организации и на информационных досках;

- укомплектованность штата поставщика социальных услуг специалистами и их квалификация; Определяется методом анализа личных дел сотрудников и организации обучения;

- наличие необходимого инвентаря, оборудования, помещений, библиотек и др. имущества необходимых для предоставления социальных услуг; Определяется методом анализа помещений в которых предоставляются социальные услуги и их оснащение.

5. Параметры контроля

5.1. Контроль качества социальных услуг представляет собой количественное и качественное определение степени соответствия показателя качества услуги(процесса оказания услуги) установленным Федеральным и региональным требованиям.

6. Анализ результатов контроля

6.1 Данные и информация, собранные в процессе осуществления контроля предоставляются руководителю Организации для анализа результатов контроля и принятия административных, кадровых и организационно технических решений по устранению выявленных недостатков.

6.2 Контроль за реализацией принятых управленческих решений по вопросам управления качеством предоставления социальных услуг обеспечивается руководителем Организации.

7. Ответственность за политику в области качества

7.1 Ответственность Организации 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 несет президент Организации – Нестеровская А.К.

7.2 Ответственность за обеспечение качества услуг в каждом подразделении несет руководитель подразделения.

7.3 Ответственность за качество услуг лежит на каждом исполнителе предоставляющем услуги.