

Утверждаю:

Исполнительный директор

09.01.2020



Амирян Е. Г.

Положение

О внутреннем контроле качества оказания социальных услуг Санкт-Петербургской еврейской благотворительной общественной организации инвалидов «Ева»

1. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение разработано и утверждено в соответствии с Уставом Санкт-Петербургской еврейской благотворительной общественной организации инвалидов «Ева» и 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. Положение о внутреннем контроле утверждается руководителем организации, имеющим право вносить в него свои изменения и дополнения.
- 1.4. 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.
- 1.5. Реализация мер внутреннего контроля, обеспечивающего оценку качества оказания социальных услуг в организации, проводится специальным сотрудником – Контролером социальной службы и регламентированы его должностными обязанностями.
- 1.6. Контроль качества оказания социальных услуг проводится в соответствии с планом на месяц, утвержденным заместителем директора.
- 1.7. По результатам проверки составляется акт.

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.
- 2.2. 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 организации по вопросам действующих стандартов, гостей, 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.

3. Виды и формы внутреннего контроля

- 3.1. Внутренний контроль может осуществляться в виде:
 - 3.1.1. плановых проверок в соответствии с утвержденным планом и графиком на месяц;
 - 3.1.2. оперативных проверок, осуществляемых в целях установления фактов и проверки сведений о нарушениях, указанных в обращениях потребителей социальных услуг;
 - 3.1.3. мониторинга, предусматривающего сбор, системный учет, обработку и анализ информации по организации для эффективного решения задач управления качеством предоставления социальных услуг в организации;
 - 3.1.4. иные, по мере необходимости.
- 3.2. Формы внутреннего контроля могут быть:
 - 3.2.1. персональные;
 - 3.2.2. тематические;
 - 3.2.3. интегрированные;
 - 3.2.4. комплексные;
 - 3.2.5. иные, по мере необходимости.

4. Параметры контроля

- 4.1. Контроль качества социальных услуг представляет собой количественное и качественное определение степени соответствия показателя качества услуги

(процесса оказания услуги) установленным федеральным и региональным требованиям.

- 4.2. В ходе проведения внутреннего контроля качества социальных услуг оценивается их соответствие действующим стандартам, ГОСТам, включая ведение и оформление документации на услугу, техническим регламентам, профессиональным стандартам.
- 4.3. Соответствие используемого документооборота при предоставлении социальных услуг нормативно-правовым документам, локальным актам организации:
 - 4.3.1. объем (количество оказанных социальных услуг);
 - 4.3.2. форма (в соответствии со стандартом);
 - 4.3.3. порядок предоставления;
 - 4.3.4. условия предоставления.
- 4.4. Качество услуги - степень соответствия полезных свойств услуги потребностям и предпочтениям потребителей, при этом, оценка качества является исследованием, выполненным в количественной (с применением статистики) или качественной (нестатистической) методологии или же использующим сочетание разных методологий.
- 4.5. Качественные характеристики социальной услуги:
 - 4.5.1. репутация организации, знания (осведомленность о нуждах клиентов), компетентность и мастерство исполнителя услуги;
 - 4.5.2. доступность персонала;
 - 4.5.3. эффективность коммуникации исполнителя и потребителя, реакция сотрудников (желание и способность быстро предоставлять услугу);
 - 4.5.4. доверие к персоналу;
 - 4.5.5. надежность и безопасность проводимых услуг;
 - 4.5.6. внешний вид сотрудников,
 - 4.5.7. для клиентов: улучшение психоэмоционального и физического состояния и отсутствие осложнений, обострений хронических заболеваний;
 - 4.5.8. отсутствие предписаний со стороны органов, учреждений и других организаций, осуществляющих внешний контроль и надзор;
 - 4.5.9. отсутствие фактов нарушения финансово-хозяйственной деятельности организации и трудового законодательства;
 - 4.5.10. обеспечение качества подготовки служебных документов, отчетов, информации, сведений структурными подразделениями организации по предоставлению социальных услуг;
 - 4.5.11. своевременность повышения квалификации специалистов;
 - 4.5.12. использование современных методов, технологий в работе с клиентами по предоставлению социальных услуг и другим видам деятельности структурных подразделений организации, в том числе по управлению персоналом;
 - 4.5.13. отсутствие обоснованных жалоб клиентов на качество предоставляемого социального обслуживания;
 - 4.5.14. отсутствие нарушений соблюдения правил санитарно-эпидемиологического режима и санитарно-гигиенических норм содержания организации;
 - 4.5.15. отсутствие фактов необоснованного невыполнения своих служебных обязанностей специалистами/сотрудниками организации в полном объеме в соответствии с должностной инструкцией;

- 4.5.16. отсутствие установленных фактов нарушения трудовой и исполнительской дисциплины;
- 4.5.17. отсутствие нарушений правил техники безопасности (ПТБ) и правил пожарной безопасности (ППБ);
- 4.5.18. отсутствие или наличие мер по недопущению чрезвычайных и аварийных ситуаций в структурных подразделениях организации;
- 4.6. Количественные характеристики социальной услуги:
 - 4.6.1. время ожидания услуги;
 - 4.6.2. время предоставления услуги;
 - 4.6.3. характеристики оборудования, инструментов, используемых при предоставлении услуги;
 - 4.6.4. полнота услуги;
 - 4.6.5. надежность результата услуги;
 - 4.6.6. точность исполнения услуги;
 - 4.6.7. безопасность процессов оказания услуги;
 - 4.6.8. процент отклонения (в большую сторону) количества фактически обслуженных клиентов от установленных нормативов, определяемых государственным заданием;
 - 4.6.9. процент отклонения (в большую сторону) количества оказанных социальных, социально-медицинских, социально-психологических и других услуг от установленных нормативов;
 - 4.6.10. процент фактически выполненных мероприятий структурных подразделений по отношению к планируемым (ежемесячно);

5. Порядок проведения мер по внутреннему контролю

- 5.1. Внутренний контроль в организации осуществляется Контролером социальной службы.
- 5.2. Контролер социальной службы несет ответственность за обеспечение конфиденциальности информации, которая стала ему известна в процессе осуществления его деятельности, за исключением ситуаций предусмотренной действующим законодательством.
- 5.3. Руководитель организации утверждает План действий на год по реализации мер внутреннего контроля, сроки проведения проверок, темы проверок, сроки предоставления итоговых материалов, а в последующем план действий по устранению нарушений, выявленных в ходе проверки.
- 5.4. При проведении мер планового контроля, отраженного в общем плане организации не требуется предупреждение специалистов, сотрудников организации о его проведении и связанным с ним мерах.
- 5.5. Результаты внутреннего контроля оформляются в виде акта, содержащего: сведений об основаниях проведения мер контроля, состав участвующих лиц и специалистов, дату и место проведения, установленные факты, выводы, рекомендации и предложения, информация об ознакомлении с актом лиц, чьи действия и интересы затрагивались при проведении проверки.
- 5.6. Сотрудники организации, после ознакомления с результатами внутреннего контроля вправе сделать мотивированную запись в акте о несогласии с результатами контроля (в целом или по отдельным фактам и выводам).

- 5.7. Информация о результатах доводится до сотрудников организации в течение 5 дней с момента завершения проверки.
- 5.8. По итогам внутреннего контроля в зависимости от его формы, целей и задач в организации:
- 5.8.1.1. проводятся производственные заседания, рабочие совещания с сотрудниками, волонтерами/добровольцами;
 - 5.8.1.2. результаты внутреннего контроля могут учитываться при оценке профессиональной деятельности специалистов организации.
- 5.9. руководитель организации принимает решения в рамках своей компетенции: об издании соответствующего приказа; об обсуждении итоговых материалов внутреннего контроля на производственном заседании; о проведении повторного контроля с привлечением определенных специалистов (экспертов); о привлечении к дисциплинарной ответственности должностных лиц, граждан и организаций, сообщается им в установленном порядке и в установленные сроки; о поощрении работников; иные.

6. Заключительные положения

- 6.1.1. Настоящее Положение вступает в силу с даты издания приказа по организации о его утверждении руководителем.
- 6.1.2. Внесение изменений и дополнений в настоящее Положение или утверждение Положения в новой редакции осуществляется по решению руководителя организации и действует с момента издания приказа о внесении изменений.