

Приложение 2 к приказу от 01 ноября 2019 года №11

Утверждено

Приказом председателя

РОО \РДИ КО «Астарта»

от «01» ноября 2019 г. №11

ПОЛОЖЕНИЕ

о внутреннем контроле объема и качества предоставления социальных услуг в РОО РДИ КО «Астарта»

1.1. Положение о внутреннем контроле объема и качества предоставления социальных услуг в региональной общественной организации родителей детей-инвалидов Калининградской области «Астарта» (далее – Организация) устанавливает порядок организации и проведения внутреннего контроля за соответствием объема и качества выполняемых социальных услуг, оказываемых получателям социальных услуг.

1.2. Настоящее положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 г. №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», законом Калининградской области от 11.11.2014 года №358 «О регулировании социального обслуживания граждан в Калининградской области», приказом Министерства социальной политики Калининградской области от 29.09.2017 г. № 573.

1.3. Целью внутреннего контроля объема и качества предоставления социальных услуг является обеспечение прав получателей социальных услуг на получение социальных услуг необходимого объема и надлежащего качества, соответствующих Порядкам и стандартам оказания социальных услуг, утвержденными Министерством социальной политики Калининградской области.

1.4. Задачами внутреннего контроля объема и качества предоставления социальных услуг являются:

- совершенствование деятельности Организации;
- исполнение нормативных правовых актов, регламентирующих деятельность Организации;
- повышение профессионального мастерства и квалификации специалистов Организации;
- анализ объема и качества социальных услуг, оказываемых получателям социальных услуг;
- анализ соответствия оказываемых Организацией услуг утвержденным стандартам;
- выявление недостатков при предоставлении социальных услуг, установление причин их возникновения и степени их влияния на качество оказания социальных услуг;
- оценка оптимальности использования кадровых и материально-технических средств при оказании социальных услуг;
- изучение удовлетворенности получателей социальных услуг оказанными услугами;
- анализ данных, полученных при проведении мониторинга качества оказания социальных услуг;
- подготовка предложений, направленных на устранение причин возникновения недостатков в оказании социальных услуг, повышения качества эффективности оказываемых социальных услуг.

1.5. По итогам проведения внутреннего контроля объема и качества предоставления социальных услуг в Организации разрабатываются и реализуются мероприятия по управлению качеством социальных услуг:

- принятие руководством Организации управленческих решений, направленных на устранение причин возникновения недостатков при оказании социальных услуг, повышение качества и эффективности оказываемых социальных услуг, совершенствование организационных технологий оказания социальных услуг;

- регистрация результатов проведения контроля объема и качества предоставления социальных услуг;
- осуществление контроля за реализацией принятых управленческих решений или выполнением плана мероприятий.

2. Порядок организации и проведения контроля и качества оказания социальных услуг

2.1. Контроль объема и качества предоставления социальных услуг осуществляется сотрудниками Организации – ответственными лицами за проведение внутреннего контроля объема и качества предоставления социальных услуг, назначенными приказом председателя Организации (далее – ответственные лица за проведение внутреннего контроля).

2.2. Ответственные лица за проведение внутреннего контроля несут ответственность за объективность оценки качества оказанных социальных услуг при проведении контроля объема и качества социальных услуг в соответствии с действующими порядками предоставления социальных услуг.

2.3. В необходимых случаях для проведения контроля объема и качества предоставления социальных услуг могут привлекаться законные представители получателей социальных услуг.

2.4. Контроль объема и качества предоставления социальных услуг в Организации осуществляется в виде плановых или оперативных проверок, мониторинга и проведения административных работ в соответствии с утвержденным планом на календарный год.

2.5. Схема внутреннего контроля объема и качества предоставления социальных услуг включает: - текущий (плановый); - целевой (тематический) контроль; - итоговый контроль.

2.6. Текущий (плановый) контроль направлен на выявление и обсуждение недостатков предоставления социальных услуг с целью общей системой оценки предоставления социальных услуг получателям социальных услуг. Включает в себя достоверную оценку объема предоставления социальных услуг согласно индивидуальным программам предоставления социальных услуг, а также оценку качества оформления учетно-отчетной документации по предоставлению социальных услуг. Текущий контроль проводится ежемесячно ответственными лицами за проведение контроля. Оформляется в виде акта, отражающего результаты контроля ведения акта о предоставлении социального обслуживания в полустационарной форме. Выявленные недостатки обсуждаются со специалистами, оказывающими социальные услуги, и разрабатываются рекомендации по устранению выявленных нарушений.

2.7. Целевой (тематический) контроль проводится ежеквартально для оценки оказания качества услуг по конкретным направлениям деятельности Организации. При целевом (тематическом) контроле выборочно анализируются объем и качество услуг. Темы целевого (тематического) контроля определяются планом-графиком внутреннего контроля на календарный год. По итогам проведенного контроля оформляется Акт проведения целевого контроля.

2.8. Итоговый контроль проводится с целью комплексного анализа результатов работы по выполнению достижению уставных целей Организации. В ходе итогового контроля осуществляется анализ практической деятельности специалистов, оказывающих услуги, а также анализ учетно-отчетной и аналитической документации. Результаты итогового контроля обобщаются по всем направлениям деятельности Организации и оформляются в виде отчета о результатах проведения внутреннего контроля, который озвучивается на итоговом общем собрании членов Организации и отражаются в годовом плане работы Организации на календарный год с разработкой мероприятий и мер, направленных на повышение качества оказания социальных услуг.

2.10. При проведении внутреннего контроля объема и качества предоставления социальных услуг ответственные лица руководствуются Порядками оказания социальных услуг, нормативными правовыми документами, регламентирующими деятельность Организации.

2.11. При проведении внутреннего контроля объема и качества предоставления социальных услуг используются следующие критерии контроля:

- своевременность оказания социальных услуг: отражает своевременность оказания социальных услуг объективным потребностям получателям социальных услуг;
- объем оказания социальных услуг: отражает соответствие объемов оказанных социальных услуг индивидуальной программе предоставления социальных услуг;
- преемственность оказания социальных услуг: отражает соблюдение преемственности при оказании социальных услуг;
- безопасность оказания социальных услуг: отражает оптимальность выбора методов и форм работы с получателями социальных услуг;
- эффективность оказания социальных услуг: отражает достижение результатов оказания социальных услуг получателям социальных услуг.

2.12. Результаты внутреннего контроля актируются. Акты регистрируются в журналах учета проведения контроля объема и качества предоставления социальных услуг.

2.13. Акты, журналы учета проведения контроля объема и качества предоставления социальных услуг, отчеты о проведенном внутреннем контроле объема и качества предоставления социальных услуг по итогам прошедшего года хранятся в Организации не менее 2-х лет.

2.14. По результатам проведенного контроля объема и качества предоставления социальных услуг в Организации планируются и реализуются мероприятия, направленные на повышение качества и эффективности оказания социальных услуг:

- организационные мероприятия – проведение совещаний, конференций, инструктажей, издание приказов, инструкций, регламентов, совершенствование организационных технологий оказания социальных услуг и др.;
- методические мероприятия – научно-практических конференций для улучшения качества оказания социальных услуг, повышение квалификации сотрудников Организации;
- дисциплинарные мероприятия – принятие дисциплинарных взысканий в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностными инструкциями работников;
- мероприятия по совершенствованию материально-технической базы, информатизации Организации;
- мероприятия по укомплектованности Организации профессиональными кадрами.

3. Порядок проведения опроса получателей социальных услуг о качестве оказания социальных услуг в Организации

3.1. В целях изучения удовлетворенности получателей социальных услуг оказанными социальными услугами в Организации проводится анонимный опрос получателей социальных услуг методом анкетирования с периодичностью не реже 1 раза в квартал.

3.2. Форма анкеты разрабатывается специалистами Организации и должна отражать объективную оценку получателей социальных услуг в Организации.

3.3. Информация о результатах проведенного опроса является открытой.

3.4. Результаты проведенного опроса используются председателем Организации в целях совершенствования качества социальных услуг.