

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

1. Общие положения

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. Внутренний контроль объема и качества предоставления социальных услуг представляет собой совокупность мероприятий, обеспечивающих своевременность, полноту, адресность, результативность предоставления социальных услуг, максимально удовлетворяющих потребности получателей социальных услуг.

1.4. Внутренний контроль объема и качества способствует поддержанию и повышению уровня качества предоставления социальных услуг, соответствующего требованиям государственных стандартов социального обслуживания и представляет собой количественное и качественное определение степени соответствия показателя качества услуги (процесса оказания услуги) установленным требованиям.

1.5. 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.

- обеспечение необходимых условий для гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей получателей социальных услуг, повышение эффективности и качества социальных услуг на всех стадиях их предоставления, предупреждение возможных отклонений от требований национальных стандартов к социальным услугам и обеспечения репутации РОО

РДИ КО «Астарта», как надежного и порядочного исполнителя государственного заказа.

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

- обеспечение стабильного уровня качества социальных услуг и его повышения;
- 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.
- предупреждение проблем качества услуг, то есть предупреждение проблемы, а не решение после их возникновения;

1.6. Внутренний контроль объема и качества предоставления социальных услуг основывается на следующих принципах:

- обеспечения приоритетности запросов получателей социальных услуг, то есть полная реализация этих запросов при предоставлении услуг;
- соблюдения положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг;
- обеспечения Организации профессиональными кадрами, материально-техническими и другими ресурсами (базовой и оперативной информацией, технической документацией, данными о результатах предоставления услуг и их контроля, итогах оценки качества и др.);
- четкого распределения полномочий и ответственности персонала за его деятельность по предоставлению социальных услуг в сочетании с их материальным и моральным стимулированием;
- личной ответственности руководства Организации за качество предоставляемых услуг, разработку, внедрение и контроль эффективности системы качества;
- документального оформления правил и методов обеспечения качества услуг;
- обеспечения понимания всеми сотрудниками Организации требований системы качества и политики в области качества.

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

2.1. Внутренний 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

2.2. Контроль объема и качества предоставления социальных услуг в Организации осуществляется в виде плановых и внеплановых проверок, мониторинга и проведения административных работ:

- плановые проверки осуществляются согласно Плана внутреннего контроля (Приложение 1), который составляется ежегодно и утверждается Председателем. Плановая проверка может использовать multifunctional подход: тематический, фронтальный, сравнительный, документарный.
- внеплановые проверки проводятся при наличии претензий, жалоб со стороны обслуживаемых клиентов, при выявлении нарушений в ходе проведения плановых проверок, либо при возникновении конфликтной ситуации. Внеплановая проверка направлена на изучение ситуации и выработку мероприятий по улучшению работы Организации.

2.4. В системе внутреннего контроля объема и качества предоставления социальных услуг в Организации, должны быть четко распределены полномочия и ответственность персонала за его деятельность по предоставлению услуг, влияющую на обеспечение их качества:

- личной ответственности руководства Организации за качество предоставляемых услуг; разработку, внедрение и контроль эффективности системы качества, за определение политики в области качества, организации, общее руководство работами по обеспечению качества.
- обеспечение личной ответственности каждого исполнителя за качество услуг в сочетании с материальным и моральным стимулированием качества.
- обеспечение понимания всеми сотрудниками Организации требований к политике в области качества Организации.

2.5. Организационная структура системы внутреннего контроля объема и качества предоставления социальных услуг в РОО РДИ КО «Астарт» представляет собой:

- самоконтроль сотрудника;
- текущий контроль объема и качества предоставляемых социальных услуг.

2.6. Самоконтроль сотрудника Организации.

2.6.1. Самоконтроль сотрудника Организации проводится ежедневно.

2.6.2. Целью проведения самоконтроля является рационализация рабочего времени сотрудника, которая приведет к увеличению количества оказываемых каждым сотрудником услуг и повышению их качества.

2.6.3. Сотрудник работает в соответствии с ежедневным планом.

2.6.4. Каждый сотрудник в своей работе должен руководствоваться инструкциями по выполнению тех или иных социальных услуг, которые находятся на рабочих местах.

2.6.5. По окончании рабочего дня сотрудник должен зафиксировать все оказанные им услуги в журналах учета услуг.

2.6.6. В конце месяца составляется отчет об оказанных социальных услугах.

2.6.7. Для организации самоконтроля по оказанию социальных услуг сотрудник руководствуется следующими документами:

- стандартами (национальными, региональными, учреждения);
- должностными инструкциями;
- планами, рабочими программами по предоставлению социальных услуг;
- журналами учета социальных услуг (Приложение 2);
- отчетом об оказанных социальных услугах (Приложение 3).

2.7. Текущий (плановый) контроль объема и качества предоставляемых социальных услуг.

2.7.1. Текущий контроль направлен на выявление и обсуждение недостатков предоставления социальных услуг с целью общей системой оценки предоставления социальных услуг получателям социальных услуг.

2.7.2. Текущий контроль 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.

2.7.3. Текущий контроль проводится ежемесячно ответственными лицами за проведение контроля. Оформляется в виде акта (Приложение 4), отражающего результаты контроля ведения акта о предоставлении социального обслуживания в полустационарной форме.

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

2.8.1. 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 полугодие.

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

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

2.9. Количественная и качественная оценка социальных услуг.

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

2.9.2. В ходе проведения внутреннего контроля качества социальных услуг оценивается их соответствие стандарту, документации на услугу, нормативным документам:

- объем (количество оказанных социальных услуг);
- форма (по стандарту);
- порядок предоставления;

-условия предоставления.

2.9.3. Количественные характеристики социальной услуги:

- время ожидания услуги;
- время предоставления услуги;
- характеристики оборудования, инструментов;
- полнота услуги;
- надежность результата услуги;
- точность исполнения услуги;
- безопасность процессов оказания услуги;

2.9.4. Качественные характеристики социальной услуги:

- репутация организации, знания (осведомленность о нуждах клиентов), компетентность и мастерство исполнителя услуги;
- доступность персонала;
- эффективность коммуникации исполнителя и потребителя, реакция сотрудников (желание и способность быстро предоставлять услугу);
- доверие к персоналу;
- надежность и безопасность проводимых услуг;
- внешний вид сотрудников;
- отсутствие предписаний со стороны органов, учреждений и других организаций, осуществляющих внешний контроль и надзор;
- отсутствие фактов нарушения финансово-хозяйственной деятельности учреждения и трудового законодательства;
- обеспечение качества подготовки служебных документов, отчетов, информации, сведений структурными подразделениями учреждения по предоставлению социальных услуг;
- своевременность повышения квалификации специалистов;
- использование современных методов, технологий в работе с получателями социальных услуг;
- отсутствие обоснованных жалоб от получателей социальных услуг на качество предоставляемого социального обслуживания;
- отсутствие нарушений соблюдения правил санитарно-эпидемиологического режима и санитарно-гигиенических норм содержания помещений;
- отсутствие фактов невыполнения своих служебных обязанностей в полном объеме в соответствии с должностной инструкцией;
- отсутствие установленных фактов нарушения трудовой и исполнительской дисциплины;
- отсутствие нарушений правил техники безопасности и ППБ;
- недопущение чрезвычайных и аварийных ситуаций.

Приложение 1

План внутреннего контроля качества предоставления социальных услуг и оценки эффективности (результативности) предоставления социальных услуг в полу- стационарной форме на _____ год

№ п/п	Показатели оценки качества оказания со- циальных услуг	Наименование мероприятий	Цель проверки	Метод контроля	Срок проведе- ния	Ответственный	Результат контроля

Региональная общественная организация родителей
детей-инвалидов Калининградской области «Астарта»
(РОО РДИ КО «Астарта»)

Журнал учета социально-медицинских услуг

2.1 Систематическое наблюдение за получателями социальных услуг в целях
выявления отклонений в состоянии их здоровья.

Начат «_____» 2019г

Окончен «__» _____ 20__г

г. Калининград

Дата	ФИО получателя социальной услуги	Время	Параметры здоро- вья (АД, пульс)	Самочувствие, жалобы (опрос)	Действия сотрудни- ков	ФИО исполнителя

Региональная общественная организация родителей
детей-инвалидов Калининградской области «Астарта»
(РОО РДИ КО «Астарта»)

Журнал учета социально-бытовых услуг

1.3 Обеспечение за счет средств получателя социальных услуг книгами,
журналами, газетами, настольными играми.

Начат «__» _____ 2019г

Окончен «__» _____ 20__ г

г. Калининград

Дата	Время	Наименование мероприятия в рамках оказания социальной услуги	Получатель социальной услуги	ФИО исполнителя	Подпись

Журнал учета социально-трудовых услуг

5.1 Проведение мероприятий по использованию трудовых возможностей и
обучению доступным профессиональным навыкам.
Отделение растениеводства (ОР).

Начат «___»_____2019г

Окончен «___»_____20__г

г. Калининград

Дата	Время	Наименование мероприятия в рамках оказания социальной услуги	Получатель социальной услуги	ФИО исполнителя	Подпись

Региональная общественная организация родителей
детей-инвалидов Калининградской области «Астарта»
(РОО РДИ КО «Астарта»)

Журнал учета социально-трудовых услуг

5.1 Проведение мероприятий по использованию трудовых возможностей и
обучению доступным профессиональным навыкам.
Тренировочное отделение (ТО).

Начат «___»_____2019г

Окончен «___»_____20__г

г. Калининград

Дата	Время	Наименование мероприятия в рамках оказания социальной услуги	Получатель социальной услуги	ФИО исполнителя	Подпись

Журнал учета социально-медицинских услуг

2.3 Проведение занятий по адаптивной физической культуре.

2.4 Проведение мероприятий, направленных на формирование здорового образа жизни.

Начат «___» _____ 2019г

Окончен «___» _____ 20__г

г. Калининград

Дата	Время	Наименование мероприятия в рамках оказания социальной услуги	Получатель социальной услуги	ФИО исполнителя	Подпись

Журнал учета социально-психологических услуг

3.1 Оказание психологической помощи.

3.2 Социально-психологический патронаж.

Начат «__» _____ 2019г

Окончен «__» _____ 20__г

г. Калининград

Дата	Время	Наименование мероприятия в рамках оказания социальной услуги	Получатель социальной услуги	ФИО исполнителя	Подпись

Журнал учета социально-педагогических услуг

4.1 Организация досуга.

4.2 Формирование позитивных интересов (в том числе в сфере досуга).

Начат «___» _____ 2019г

Окончен «___» _____ 20__г

Дата	Время	Наименование мероприятия в рамках оказания социальной услуги	Получатель социальной услуги	ФИО исполнителя	Подпись

**Журнал учета
услуг в целях повышения коммуникативного потенциала
получателей социальных услуг, имеющих ограничения
жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов.**

7.1. Обучение навыкам поведения в быту и общественных местах.

Начат «__» _____ 2019г

Окончен «__» _____ 20__ г

г. Калининград

Дата	Время	Наименование мероприятия в рамках оказания социальной услуги	ФИО получателя социальной услуги	Подпись получателя социальной услуги	ФИО исполнителя услуги, подпись

Отчет по предоставлению социальных услуг за 20__ года в РОО РДИ КО "Астарга"

№ Мероприятия*	Период число услуги в месяц	Продолж ительнос ть в минутах	Итого																			
			ОИФ	ОИФ	ОИФ	ОИФ	ОИФ	ОИФ	ОИФ	ОИФ	ОИФ	ОИФ	ОИФ	ОИФ	ОИФ	ОИФ	ОИФ	ОИФ	ОИФ	ОИФ	ОИФ	ОИФ
1. Предоставление социального обслуживания в полустационарной форме (предоставление социального обслуживания в полустационарной форме включая оказание социально-бытовых услуг, социально-медицинских услуг, социально-психологических услуг, социально-педагогических услуг, социально-трудовых услуг, социально-правовых услуг, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, срочных социальных услуг)																						

Приложение №4

Утверждаю

Председатель РОО РДИ КО

«Астарта»

_____ ФИО

« ____ » _____ 20 ____ г.

Акт №

контроля ведения актов о предоставлении социального обслуживания в полустационарной
форме

от « ____ » _____ 20 ____ г.

« ____ » _____ 20 ____ г. проведена проверка актов о предоставлении социального
обслуживания в полустационарной форме

1. Период контроля: с « ____ » _____ 20 ____ г. по « ____ » _____ 20 ____ г.

2. Контрольной проверке подлежали следующие документы:

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____ и т.д.

3. Количество опрошенных получателей социальных услуг _____ человек

4. Выявленные в ходе проверки факты нарушений:

Специалист по социальной работе _____ ФИО