

«СОГЛАСОВАНО»


Председатель СТК

 Т.В. Чугрова
«18» 01 2016г.



«УТВЕРЖДАЮ»

Директор ОГ КУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Слюдянского района»

 О.В. Раздобудкина

«17» 01 2016г

Положение
о внутреннем контроле качества социальных услуг
областного государственного казенного учреждения социального
обслуживания «Центр помощи детям, оставшимся без попечения
родителей, Слюдянского района»

Настоящее Положение отражает процесс контроля над деятельностью учреждения и сотрудников по оказанию социальных услуг на их соответствие государственным стандартам социального обслуживания населения.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конвенцией о правах ребенка, Федеральным законом от 28.12.2013 г № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»; Федеральным законом от 24.06.1999 г. № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»; Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.11.2000 г. №896 «Об утверждении примерных положений о специализированных учреждениях для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации»; Постановление Правительства Российской Федерации от мая г. № 481; Постановлением Министерства труда и социального развития РФ от 29.03.2002 г. № 25 «Об утверждении Рекомендаций по организации деятельности специализированных учреждений для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации»; Национальными стандартами «Социальное обслуживание населения», касающиеся деятельности социально-реабилитационных учреждений для детей: ГОСТ Р 52142 – 2013 «Качество социальных услуг. Общие положения»; ГОСТ Р 52496 – 2005 «Контроль качества социальных услуг»; ГОСТ Р 52497 – 2005 «Система качества учреждений социального обслуживания»; ГОСТ Р 52881 – 2007 «Типы учреждений социального обслуживания семьи и детей»; ГОСТ Р 52888 – 2013 «Социальные услуги детям»; ГОСТ Р 52885 – 2013 «Социальные услуги семье»; ГОСТ Р 53061 – 2008 «Контроль качества социальных услуг детям»; ГОСТ Р 53062 – 2008 «Контроль качества социальных услуг семье». Профессиональные стандарты специалистов социального обслуживания населения(www.rosmintrud.ru/doks/mintrud/orders); Уставом ОГКУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей Слюдянского района»;

1.2. Настоящее Положение отражает процесс контроля над деятельностью учреждения и сотрудников по оказанию социальных услуг на их соответствие государственным стандартам социального обслуживания, другим нормативным документам в области социального обслуживания населения.

1.3. Настоящее Положение определяет цели и задачи, объемы и этапы внутреннего контроля, а также специалистов, ответственных за осуществление внутреннего контроля.

1.4. Под внутренним контролем понимается проведение администрацией учреждения и уполномоченными сотрудниками наблюдений и обследований, осуществленных в порядке руководства и контроля в пределах своей компетенции за соблюдением работниками законодательных и иных нормативно-правовых актов РФ, субъекта РФ, учреждения в области социального обслуживания населения.

1.5. Система контроля должна иметь чёткую стратегическую направленность, отражать общие приоритеты развития учреждения.

1.6. Основные принципы системы внутреннего контроля качества:

- контроль должен быть всеобъемлющим;
- контроль должен быть операционным;
- контроль следует сосредоточить на результатах;
- система контроля должна быть простой;
- контроль должен быть непрерывным во времени;
- обязательная разработка системы отчетности, проверка этой отчетности и её анализ как по результатам реабилитационной деятельности учреждения в целом, так и каждого его отделения;
- процесс контроля должен быть доброжелательным, гласным, открытым.

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ СИСТЕМЫ ВНУТРЕННЕГО КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА

2.1. Система внутреннего контроля качества социальных услуг несовершеннолетним и их семьям создана с целью регулярной оценки эффективности системы качества и ее соответствия установленным требованиям, а также получения информации, необходимой для обеспечения эффективного функционирования этой системы.

2.2. Задачи внутренней системы контроля качества:

- обеспечить достижение нового качества деятельности учреждения;
- создать и реализовать эффективный механизм контроля деятельности всех сотрудников учреждения;
- предупреждать и своевременно устранять несоответствия предоставляемых социальных услуг предъявляемым к ним требованиям.

3. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ КОНТРОЛЯ

3.1. Высокая компетентность руководства, достаточный уровень его мировоззренческой, научно-теоретической подготовки в вопросах возрастной и педагогической психологии, теории и методики воспитания, инновационных технологий социальной работы, способность верно оценивать работу сотрудников.

3.2. Общественный характер контроля: привлечение к проверкам лучших специалистов учреждения, максимально расширив полномочия людей в процессе исполнения ими своих обязанностей.

3.3. Гласность и объективность контроля. Гласность становится обязательным условием регулирования и коррекции воспитательно-реабилитационного процесса.

3.4. Наличие органической взаимосвязи контроля с глубоким и всесторонним анализом проверяемых объектов, педагогических явлений, деятельности специалистов и воспитанников, конечной целью которого является принятие управленческих решений, а также прогнозирование дальнейшего развития реабилитационного процесса или отдельных его сторон.

3.5. Нацеленность контроля на качество конечных результатов и рациональность путей их достижения.

3.6. Повышение самостоятельности и ответственности каждого за качество конечных результатов, стимулирование перехода отдельных специалистов на самоконтроль и самооценку в сочетании с отслеживанием конечных результатов руководителем учреждения.

3.7. Создание такой системы внутреннего контроля, которая предусматривала бы охват контролем всех компонентов.

3.8. Разработка и постоянное накопление научно - обоснованных программ сбора информации, где бы четко были сформулированы цель проверки, параметры оценки, программа наблюдения и методика обработки результатов.

4. НОРМАТИВНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ СИСТЕМА КАЧЕСТВА (СВЕДЕНИЯ О КОМПЛЕКТЕ ДОКУМЕНТОВ ВСЕХ УРОВНЕЙ)

4.1. В комплект документов учреждения, необходимый для организации работы системы контроля качества входит:

4.1.1. Государственные стандарты социального обслуживания.

4.1.2. Приказ о создании внутренней службы контроля по оказанию социальных услуг и их соответствии государственным стандартам социального обслуживания.

4.1.3. Руководство по организации комплексной системы контроля качества предоставления услуг.

4.1.4. Годовой план работы учреждения в области контроля качества услуг.

4.1.5. Циклограмма контрольных мероприятий.

4.1.6. Правила этики поведения проверяющего.

4.1.7. Журнал учёта мероприятий по внутреннему контролю.

4.1.9. Годовой анализ работы учреждения в области качества предоставления услуг.

5. СТРУКТУРА РЕАЛИЗАЦИИ ВНУТРЕННЕЙ СИСТЕМЫ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА

5.1. Система внутреннего контроля качества услуг учреждения предполагает реализацию различных направлений, форм и мер административного, методического, информационного характера.

5.2. Внутренний контроль включает в себя:

- контроль количественных и качественных показателей оценки качества социальных услуг, оказываемых учреждением;

- контроль за осуществлением управленческой деятельности;

- контроль содержания различных аспектов деятельности учреждения: организационно - педагогической, социально-психологической, медико-социальной, финансово - хозяйственной и др.;
- контроль воспитательно-реабилитационного процесса;
- взаимный контроль специалистов, работающих в учреждении;
- самоконтроль.

5.3. Внутренний контроль качества осуществляется внутренней службой контроля качества (ВСКК) услуг учреждения, возглавляемой директором.

5.4. Основными принципами работы внутренней службой контроля качества (ВСКК) являются: планомерность, обоснованность, всеобъемлемость, теоретическая и методическая подготовленность, принятие оптимальных управленческих решений.

5.5. Структурно - функциональная модель деятельности ВСКК в учреждении трехуровневая:

- 1 уровень «Административный контроль» - осуществление общего контроля за деятельностью специалистов учреждения. Состав: директор учреждения, заместитель директора по социально-реабилитационной работе, заведующий хозяйственной частью, главный бухгалтер.

- 2 уровень «Административно - методический контроль» - осуществление контроля за отдельными направлениями и формами работы специалистов учреждения по организации своевременного и достоверного учета социально-реабилитационных услуг и их соответствию государственным стандартам.

Состав: заместитель директора по социально-реабилитационной работе, заведующие структурными отделениями учреждения.

- 3 уровень «Персонально - методический контроль» - осуществление контроля и самоконтроля деятельности специалистов СРЦН по оказанию социально-реабилитационных услуг и их соответствию государственным стандартам.

Состав: руководители методических объединений специалистов психолого-педагогического цикла.

5.6. Координацию деятельности внутренней службы контроля качества услуг осуществляет заведующий хозяйственной частью.

5.7. Общее руководство за деятельностью внутренней службы контроля качества услуг осуществляется директором учреждения.

5.8. Направления деятельности внутренней СКК:

- многоцелевой контроль - направленный на проверку различных вопросов (социально-реабилитационная, научно-методическая, экспериментальная деятельность учреждения, совершенствование материальной базы, выполнение санитарно-гигиенических требований, соблюдение техники безопасности и пр.);
- многосторонний контроль - применение различных форм и методов контроля к одному и тому же объекту (фронтальный, тематический, персональный контроль деятельности специалиста и т.п.);

- об обсуждении итоговых материалов внутреннего контроля коллегиальным органом;
- о проведении повторного контроля с привлечением определенных специалистов (экспертов);
- о привлечении к дисциплинарной ответственности должностных лиц;
- о поощрении работников;
- иные решения в пределах своей компетенции.

5.15. Результаты контрольных мероприятий могут ложиться в основу оценки эффективности деятельности специалиста при назначении ему выплат стимулирующего характера, в соответствии с Положением об оплате и стимулировании труда.

6. СОДЕРЖАНИЕ ВНУТРЕННЕГО КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА. ФОРМЫ И ВИДЫ КОНТРОЛЯ

6.1. Правила внутреннего контроля:

- директор издает приказ о сроках проверки, теме проверки, устанавливает срок, предоставления итоговых материалов, план-задание;
- план-задание устанавливает вопросы конкретной поверки и должен обеспечивать достаточную информированность и сравнимость результатов контроля для подготовки итогового документа по отдельным направлениям деятельности должностного лица;
- продолжительность тематических или комплексных проверок не должна превышать 5-10 дней с посещением не более 5 занятий и других мероприятий;
- эксперты имеют право запрашивать необходимую информацию, изучать документацию, относящуюся к вопросу контроля;
- при обнаружении в ходе контроля нарушений законодательства РФ в области социальной защиты населения, о них сообщается директору учреждения;
- при проведении планового контроля не требуется дополнительного предупреждения сотрудника, если в месячном плане указаны сроки контроля;
- в экстренных случаях директор и его заместители могут посещать рабочее место сотрудника без предварительного предупреждения (экстренным считается письменная жалоба на нарушение прав ребенка, законодательства о социальной защите населения);
- при проведении оперативных проверок сотрудник предупреждается не менее чем за день до посещения.

6.2. Особенностью оперативного контроля является устранение незначительных сбоев в работе, регулирование деятельности некоторых специалистов или всего коллектива с помощью рекомендаций, советов. В оперативном контроле выделяют предупредительный, сравнительный, экспресс-диагностику. Оперативный контроль - это не констатация фактов, а их сравнение, обобщение, анализ, поиск причин, вызвавших ту или иную проблему.

6.3. Одной из новых форм организации оперативного контроля может стать проведение в учреждении дней диагностики, регулирования и коррекции (ДРК).

Целью проведения этих дней является оперативная диагностика, выработка мер по регулированию деятельности коллектива.

6.4. Тематика ДРК может быть разной, но организация должна включать:

- 1). Инструктаж тех, кто проводит и с кем будет проводиться ДРК.
- 2). Составление общей программы дня.
- 3). Определение сроков проведения ДРК и обработки полученных материалов.
- 4). Подготовка схем, диаграмм, таблиц, подбор диагностических методик, которые будут использоваться.
- 5). Предварительный анализ материалов и документации по тематике ДРК.
- 6). Результаты ДРК необходимо обсудить на различных уровнях внутреннего управления в зависимости от цели и объема микроисследований: на методических мероприятиях, совещаниях и др.

6.7. Тематический контроль проводится в течение всего года с целью углубленного изучения и получения информации о состоянии определенного элемента объекта управления (уровень социализации воспитанников; качество работы специалистов различного профиля; качество досуговой работы; качество проведения индивидуальных занятий и консультаций; качество проведения групповых занятий; уровень соблюдения прав воспитанников и т.д.).

6.8. По результатам тематического контроля оформляется справка, проводятся собеседования, совещания.

6.9. Фронтальный контроль проводится не чаще двух-трех раз в год с целью одновременной всесторонней проверки объекта управления в целом (уровень социально - реабилитационной работы; кадровое обеспечение; организация и управление и т.д.) и/или одного из отделений учреждения.

6.10. Фронтальный контроль может осуществляться за работой отдельного специалиста и предполагает изучение всех сторон его деятельности (отчетность, качество проведения занятий и т.д.). Такой контроль осуществляется при аттестации специалиста.

6.11. При способе организации контроля поверяемым объектам возможно применение следующих форм контроля: персональный, обобщающий, тематически-обобщающий, обзорный, комплексно-обобщающий.

6.12. Все виды контроля завершаются выработкой предложений по устранению выявленных недостатков. Эти предложения должны быть направлены на повышение эффективности социально-реабилитационной деятельности и способствовать возможностям учреждения.

7. МЕТОДЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ

7.1. Для оценки качества используются следующие методы оценки качества оказываемых социальных услуг в учреждении:

- наблюдение (исследование и изучение наблюдаемого объекта);

- анализ (разбор занятий, консультаций и т.п. с выявлением причин и определение тенденции развития);
- беседа (деловой разговор, обязательно с обменом мнениями);
- анкетирование и опрос потребителей услуг, т.е. несовершеннолетних и их семей (опрос по заранее составленным вопросам);
- изучение документации (с целью ознакомления или выявления системы планирования и организации процесса, или для получения иной информации);
- мониторинг.

7.2. Для оценки и учета качества социальных услуг, используются методы, применяемые к различным видам показателей качества:

- для учета количественных показателей - анализ документации: локальных актов (их наличие и исполнение), журналов учета и реестров учета несовершеннолетних, статистических отчетов специалистов и т.п.
- для оценки качественных показателей – проведение мониторингов для соответствующих категорий показателей.

7.3. В работе учреждения рассматривать мониторинг - как систему организации сбора, хранения, обработки, распространения информации о качестве услуг, направленных на реабилитацию несовершеннолетних:

- эффективность индивидуальных программ реабилитации несовершеннолетних;
- социальный статус несовершеннолетних, содержащихся в учреждении;
- психологическое развитие детей подросткового возраста, проходящих реабилитацию в учреждении;
- профессиональная компетентность специалистов учреждения.

7.4. При проведении работы по оценке качества социальных услуг также необходимо учитывать:

- частоту обращения получателя в учреждение;
- уровень предлагаемых социальных гарантий при обращении;
- объем социальных услуг, долю оказанных социальных услуг в общем объеме необходимых услуг;
- среднюю продолжительность решения проблемной задачи (оказания услуги) и переходом ребенка к нормальной жизнедеятельности.

8. ОБЪЕКТЫ И ЭЛЕМЕНТЫ КОНТРОЛЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОТДЕЛЕЙ.

8.1. Объектами контроля в учреждении являются следующие основные виды и направления деятельности:

| № п/п | Объекты контроля (вид услуг) | Элементы контроля |
|-------|---|---|
| 1. | Административно-производственная деятельность | - соблюдение Законодательства РФ, нормативно-правовых актов Кемеровской области и органов местного самоуправления в области социального обслуживания; |

| | | |
|----|--------------------------------------|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - соблюдение Устава учреждения, правил внутреннего трудового распорядка; - выполнение должностных инструкций и соблюдение исполнительской дисциплины |
| 2. | Кадровая работа | <ul style="list-style-type: none"> - прием и увольнение сотрудников; - ведение личных дел сотрудников; - работа тарификационной комиссии; - работа аттестационной комиссии; - оформление документов |
| 3. | Финансово-экономическая деятельность | <ul style="list-style-type: none"> - соблюдение действующего законодательства и норм учетной политики; - целевое использование бюджетных средств; - правильность и своевременность отражения всех хозяйственных операций в бюджетном учете; - сохранность финансовых и нефинансовых активов учреждения; - достоверность финансовой отчетности; - соблюдение графика документооборота |
| 4. | Хозяйственно-бытовая деятельность | <ul style="list-style-type: none"> - техническое состояние здания и санитарно-экологическое состояние территории; - соблюдение производственной санитарии; - исправность оборудования (освещение, системы вентиляции, отопление, водоснабжение, канализация); - качество и своевременность проведения ремонтных работ; - организация работы транспорта; - организация работы складов; - работа обслуживающего персонала; - ведение договорно-претензионной работы (своевременность заключения договоров, наличие в них необходимых условий) |
| 5. | Охрана труда | <ul style="list-style-type: none"> - соблюдение правил охраны труда; - своевременность и регулярность проведения инструктажей по охране труда для сотрудников учреждения; - соблюдение правил пожарной безопасности; - своевременность, регулярность и результативности проведения учебных эвакуаций; - соблюдение правил техники безопасности при проведении работ; - создание условий для безопасной жизнедеятельности воспитанников учреждения на территории и в помещениях Центра; - обеспечение специалистами учреждения соблюдения техники безопасности несовершеннолетними во время прогулок, экскурсий, походов, групповых и индивидуальных занятий, праздничных и спортивных мероприятий |
| 6. | Социально-правовые услуги | <ul style="list-style-type: none"> - соблюдение порядка устройства несовершеннолетних в специализированные учреждения; - соблюдение сроков пребывания и обоснованности нахождения несовершеннолетних в учреждении; - ведение учетных дел несовершеннолетних (полное социальное анамнеза); |

| | | |
|----|---|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - соблюдение сроков выполнения социально-правовых услуг (выполнение сроков, установленных законом для подачи запросов, сообщений, информации о несовершеннолетнем, оперативность и оформления отсутствующих документов для дальнейшего жизнеустройства несовершеннолетних); - работа с семьей; - участие в совместных городских программах, планах, проектах по профилактике безнадзорности несовершеннолетних) |
| 7. | Социально-бытовые услуги | <ul style="list-style-type: none"> - предоставление сбалансированного питания; - обеспечение сохранности личных вещей; - обеспечение играми, игрушками, канцелярскими товарами, школьными принадлежностями; - предоставление мебели и оборудования для реабилитационных и коррекционных мероприятий; - обеспечение воспитанников одеждой, обувью, предметами личной гигиены |
| 8. | Социально-педагогические и социально-психологические услуги | <ul style="list-style-type: none"> - ведение документации в соответствии с «Обязательным методическим комплексом специалистов психолого-педагогического цикла»; - попечение и уход за ребенком; - выполнение индивидуальных программ реабилитации несовершеннолетних; - организация культурно-досуговой деятельности; - организация трудовой реабилитации и профориентации несовершеннолетних; - обеспечение условий для обучения воспитанников к школе; - выполнение программ, планов, циклограмм работы; - наличие методических пособий, дидактического материала, их соответствие современным требованиям; - практическая деятельность сотрудников психолого-педагогического цикла; - участие и реализация проектов, планов, программ; - работа с семейным окружением |
| 9. | Социально-медицинские услуги | <ul style="list-style-type: none"> - соблюдение санитарно-эпидемиологического режима; - ведение медицинских карт несовершеннолетних (полнота медицинского анамнеза, мониторинг состояния здоровья); - периодичность и регулярность медицинских осмотров; - организация диспансеризации несовершеннолетних; - сроки выполнения социально-медицинских услуг (оперативность проведения медицинских обследований, необходимых для дальнейшего жизнеустройства несовершеннолетних); - выполнение индивидуальных программ социально-медицинской реабилитации несовершеннолетних; - санитарно-просветительская работа среди сотрудников и воспитанников Центра; - организация оздоровления несовершеннолетних в летний период |

| | | |
|-----|------------------------------------|--|
| 10. | Информационно-аналитическая работа | <ul style="list-style-type: none">- своевременность и качество подготовки аналитического и информационного материала;- ведение отчетной документации;- своевременность и качество ведения информационной базы данных о воспитанниках СРЦ |
|-----|------------------------------------|--|