

**Государственное автономное учреждение социального обслуживания  
Свердловской области «Социально-реабилитационный центр  
для несовершеннолетних «Золушка» Тавдинского района»  
Положение о внутреннем контроле качества оказания услуг  
ГАУ «СРЦН «Золушка» Тавдинского района».**

Экземпляр №\_1\_ стр.1 из 11

Утверждаю:  
Директор ГАУ «СРЦН  
«Золушка» Тавдинского района»  
Ермачкова Л.А.  
Приказ № 124-о от 14.04.2023 г.



**ПОЛОЖЕНИЕ**

**О внутреннем контроле качества оказания услуг  
в ГАУ «СРЦН «Золушка» Тавдинского района».**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Федеральным законом № 442-ФЗ от 28.12.2013 г. «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Федеральным законом № 181 – ФЗ от 24.11.1995 г. «О социальной защите инвалидов РФ», с изм. от 29.12.2017 №477-ФЗ «О внесении изменений в статью 15 Федерального закона «Социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федеральным законом от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции» Областным законом от 03.12.2014 N 108-ОЗ «О социальном обслуживании граждан в Свердловской области, законом Свердловской области от 20.02.2009 № 2-ОЗ «О противодействии коррупции в Свердловской области» и другими законами и правовыми актами Российской Федерации;

Постановлением Правительства Свердловской области от 18.12.2014 г. N 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщикам социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области», постановлением Региональной энергетической комиссии №162-ПК от 18.11.2015 года «Об утверждении предельных тарифов на социальные услуги на основании подушевых нормативов финансирования социальных услуг в Свердловской области, предоставляемые организациями социального обслуживания, находящимися в ведении Свердловской области», Кодексом этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания (приказ Минтруда России от 31.12.2013 г. № 792); Стандартами социальных услуг Свердловской области, утвержденных приказом Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 года, N482 «Об утверждении Стандартов социальных услуг и внесенными изменениями приказами МСП СО №247 от 19.05.2016 года, от 30.08.2016 г. № 468 и 13.04.2017 года №153, от 09.09.2019 года №400 от 17.04.2020 № 222, от 16.11.2020 № 682 и от 11.01.2023 №5,

Уставом ГАУ «СРЦН «Золушка» Тавдинского района» и настоящим Положением;  
Приказами и распоряжениями директора ГАУ «СРЦН «Золушка» Тавдинского района и регламентирует содержание и порядок проведения внутреннего контроля администрацией.

**1.2 Внутренний контроль качества оказания услуг в ГАУ «СРЦН «Золушка» Тавдинского района»** - как необходимое условие обеспечения качества социальных услуг в учреждении.

**Внутренний контроль качества оказания услуг** - неотъемлемая часть управленческой деятельности учреждения, действия директора учреждения, заместителя директора, заведующих отделениями и других должностных лиц по обеспечению достижения целей и задач работы учреждения, выявлению возможных нарушений и отклонений в принятии



**Государственное автономное учреждение социального обслуживания  
Свердловской области «Социально-реабилитационный центр  
для несовершеннолетних «Золушка» Тавдинского района»  
Положение о внутреннем контроле качества оказания услуг  
ГАУ «СРЦН «Золушка» Тавдинского района».**

Экземпляр № 1 стр.2 из 11

оперативных мер по их корректировке, совершенствованию системы деятельности учреждения.

1.3 Учреждение должно иметь документально оформленную собственную систему аудита за деятельностью своих подразделений и сотрудников по оказанию социальных услуг на их соответствие стандартам социальных услуг Свердловской области.

В нашем учреждении система внутреннего контроля качества оказания социальных услуг охватывает несколько этапов:

- ❖ планирование,
- ❖ работа с получателями услуг,
- ❖ оформление результатов контроля,
- ❖ реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

## **2. Цель внутреннего контроля**

2.1 Целью внутреннего контроля является создание необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей получателей социальных услуг, повышение качества и эффективности услуг на всех стадиях их предоставления, предупреждение возможных отклонений от заданных требований к этим услугам.

## **3. Задачи внутреннего контроля**

3.1 Достижение и поддержание уровня качества услуг, соответствующего требованиям Стандартов социальных услуг Свердловской области, иных нормативных правовых документов;

3.2 Осуществление эффективного контроля за техническими, организационными, кадровыми факторами, влияющими на качество социальных услуг;

3.3 Предотвращение и устранение любых несоответствий услуг предъявляемым к ним требованиям;

3.4 Выработка корректирующих действий, направленных на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления услуг, и совершенствование системы качества.

## **4. Нормативно-методическая система качества**

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

- Приказ об утверждении системы качества предоставления услуг;
- Методическое руководство по документальному оформлению системы качества;
- Инструкция к порядку и условиям предоставления социальных услуг
- Программа «Система качества учреждения социального обслуживания»
- Программа контроль качества предоставляемых услуг в ГАУ «СРЦН «Золушка» Тавдинского района»;
- Приказ об утверждении программы «Система качества учреждения социального обслуживания» и программы контроля качества предоставляемых услуг в ГАУ «СРЦН «Золушка» Тавдинского района»;
- Графики контроля качества услуг
- Журнал контроля качества; предоставляемых услуг в ГАУ «СРЦН Тавдинского района»;

4.2. В комплект документов каждого структурного подразделения учреждения,



**Государственное автономное учреждение социального обслуживания  
Свердловской области «Социально-реабилитационный центр  
для несовершеннолетних «Золушка» Тавдинского района»  
Положение о внутреннем контроле качества оказания услуг  
ГАУ «СРЦН «Золушка» Тавдинского района».**

Экземпляр № 1 стр.3 из 11

необходимый для организации работы системы контроля качества входит:

- План работы подразделения, включающий мероприятия в области контроля качества;
- График контроля качества отделения;
- Журнал контроля качества отделения;
- Положение об отделении;
- Правила, инструкции, методики работы;
- Стандарты социального обслуживания;
- Годовой анализ работы отделения с подробным анализом работы в области контроля качества предоставления услуг.

## **5. Структура системы внутреннего контроля качества предоставления услуг**

**5.1 Внутренний контроль качества социальных услуг** осуществляется учреждением на постоянной основе.

Внутренний контроль качества оказания социальных услуг охватывает этапы планирования, работы с получателями услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

**5.2. Организационная структура системы внутреннего контроля качества оказания услуг Учреждения** представляет собой:

- самоконтроль сотрудника структурного подразделения;
- контроль руководителя структурного подразделения;
- контроль заместителей директоров и комиссии по внутреннему контролю качества социальных услуг;
- контроль директора.

### **5.2.1 Самоконтроль сотрудника структурного подразделения.**

Самоконтроль сотрудника учреждения проводится ежедневно.

Цель самоконтроля – рационализация рабочего времени сотрудника, которая приведет к увеличению количества оказываемых каждым сотрудником услуг и повышению их качества.

Сотрудник работает в соответствии с ежедневным планом.

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

По окончании рабочего дня сотрудник должен зафиксировать все оказанные им услуги, в Журнал учета услуг, с указанием фамилии клиента и вида оказанной услуги. В конце месяца составляется отчет об оказанных социальных услугах и до 29 числа каждого месяца подается заведующему отделением.

Для организации самоконтроля по оказанию услуг сотрудник структурного подразделения руководствуется следующими документами:

- стандартами социальных услуг Свердловской области;
- должностными инструкциями;
- инструкциями к порядку и условиям предоставления социальных услуг; -- - журналами учета оказываемых услуг.

### **5.2.2 Контроль руководителя структурного подразделения**

Контроль руководителя структурного подразделения осуществляется в соответствии с ежегодно составляемым им планом, но не реже 1 раза в месяц.

Внеплановые проверки руководителя подразделения проводятся, при наличии претензий и жалоб со стороны обслуживаемых клиентов, либо при возникновении конфликтной ситуации,



**Государственное автономное учреждение социального обслуживания  
Свердловской области «Социально-реабилитационный центр  
для несовершеннолетних «Золушка» Тавдинского района»  
Положение о внутреннем контроле качества оказания услуг  
ГАУ «СРЦН «Золушка» Тавдинского района».**

Экземпляр № 1 стр.4 из 11

в течение 3-х дней, с момента выявления претензии.

Целью контроля качества руководителем структурного подразделения – контроль полноты и своевременности оказания социальных услуг сотрудниками подразделения и их качества.

Руководитель структурного подразделения контролирует:

- реализацию плана работы подразделения;
- выполнение объема работ сотрудниками подразделения в соответствии с индивидуальными планами и графиками работ,
- инструкциями к порядку и условиям предоставления социальных услуг»
- правильность и своевременность ведения документации;
- полноту и своевременность оплаты социальных услуг получателями услуг;.

Руководитель структурного подразделения проводит анализ деятельности подразделения в Журнале учета по проведению мероприятий контроля.

- разрабатывает и реализует мероприятия по устранению недостатков, нарушений, выявленных в ходе проверки (план мероприятий по устранению недостатков);
- вносит предложения, направленные на улучшение качества социальных услуг
- внедряет современные социальные технологии;

Комплект документов руководителя структурного подразделения для организации проверок включает в себя:

- план работы структурного подразделения;
- книги отзывов и предложений;
- журналы учета услуг, оказываемых подразделением;
- журнал по контролю качества социальных услуг;
- акты проверок комиссии по внутреннему контролю качества

### **5.2.3 Контроль заместителей директоров и комиссии по внутреннему контролю качества социальных услуг;**

Состав комиссии по внутреннему контролю качества предоставления социальных услуг; утверждается приказом директора.

Работа комиссии по внутреннему контролю качества предоставления социальных услуг осуществляется в соответствии с ежегодным планом работы, утверждаемым директором Учреждения.

Цель деятельности комиссии по внутреннему контролю качества предоставления социальных услуг

– контроль за реализацией политики учреждения в области качества оказания социальных услуг.

### **5.2.4 Контроль директора учреждения**

Контроль директора учреждения осуществляется непрерывно.

Цель контроля – разработка и осуществление внутреннего аудита учреждения в области контроля качества оказания социальных услуг.

Директор учреждения назначает ответственных за проведение и осуществляет анализ полученных данных.

На основе анализа анкетирования по мониторингу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в ГАУ «СРЦН «Золушка» Тавдинского района» вносит предложения по повышению качества оказания социальных услуг, и инновационных методов работы.

Предложения вносятся для обсуждения на общее собрание коллектива.

Комплект документов директора учреждения включает в себя:

- законодательные акты, национальные стандарты, регламенты, инструкции;



**Государственное автономное учреждение социального обслуживания  
Свердловской области «Социально-реабилитационный центр  
для несовершеннолетних «Золушка» Тавдинского района»  
Положение о внутреннем контроле качества оказания услуг  
ГАУ «СРЦН «Золушка» Тавдинского района».**

Экземпляр № 1 стр.5 из 11

- учредительные документы учреждения;
- результаты анкетирования и социологических опросов (аналитические записки);
- акты по контролю качества социальных услуг;
- документы на специальное и табельное техническое оснащение;
- документы, подтверждающие безопасность процессов по оказанию социальных услуг (аттестация рабочих мест, техника безопасности и противопожарной безопасности);
- укомплектованность специалистами и их квалификация;

**5.3 Внутренний контроль качества предоставления услуг 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-методический, социально-психологической, медико-социальной, финансово - хозяйственной и др.;
- взаимный контроль специалистов, работающих в учреждении;
- самоконтроль.

**5.4. Внутренний контроль качества предоставления услуг** осуществляется внутренней комиссией контроля качества услуг, возглавляемой директором учреждения.

Основными принципами работы комиссии внутреннего контроля качества предоставления услуг являются: планомерность, обоснованность, всеобъемлемость, теоретическая и методическая подготовленность, принятие оптимальных управленческих решений

**3.5 Структурно - функциональная модель деятельности комиссии аудита в учреждении** трехуровневая:

- 1 уровень «Административный контроль» - осуществление общего контроля за деятельностью структурных отделений и специалистов учреждения.

Состав: директор учреждения, заместитель директора, юристконсульт.

- 2 уровень «Административно-методический контроль» - осуществление контроля за деятельностью работы структурных подразделений и специалистов учреждения за организацией своевременного и достоверного учета услуг и их соответствие Стандартам социальных услуг Свердловской области.

Состав: заместитель директора, заведующие структурными подразделениями.

- 3 уровень «Персонально - методический контроль» - осуществление контроля и самоконтроля деятельности специалистов учреждения по предоставлению социальных услуг и их соответствие Стандартам социальных услуг Свердловской области

Состав: заведующие структурными подразделениями.

**5.5. Координацию деятельности внутренней комиссии контроля качества услуг** осуществляет заместитель директора учреждения.

**5.6. Направления деятельности Комиссии аудита:**

- многоцелевой контроль - то есть направленный на проверку различных вопросов (социально-реабилитационная деятельность учреждения, совершенствованное 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.);



**Государственное автономное учреждение социального обслуживания  
Свердловской области «Социально-реабилитационный центр  
для несовершеннолетних «Золушка» Тавдинского района»  
Положение о внутреннем контроле качества оказания услуг  
ГАУ «СРЦН «Золушка» Тавдинского района».**

Экземпляр № 1 стр.6 из 11

- многоступенчатый - контроль одного и того же объекта различными уровнями Комиссии контроля (работу специалистов в ходе социально-реабилитационного процесса контролирует директор, заместители директора, юрисконсульт и т.д.).

**5.7. Контроль в учреждении может осуществляться** в виде плановых или внеплановых (оперативных) проверок, мониторинга и проведения административных работ.

Инспектирование в виде плановых проверок осуществляется в соответствии с утвержденным планом-графиком, который обеспечивает периодичность и исключает нерациональное дублирование в организации проверок и доводится до членов коллектива в начале года.

Инспектирование в виде внеплановых (оперативных) проверок осуществляется в целях установления фактов и проверки сведений о нарушениях, указанных в обращениях получателей социальных услуг или других граждан, организаций, и регулирования конфликтных ситуаций в отношениях между учреждением и получателями социальных услуг.

Инспектирование в виде мониторинга предусматривает сбор, системный учет, обработку и анализ информации об организации и результатах процесса (результаты реабилитационной деятельности, состояние здоровья получателей социальных услуг, выполнение режимных моментов, исполнительская дисциплина, учебно-методическое обеспечение и т.д.).

Инспектирование в виде административной работы осуществляется директором учреждения с целью проверки успешности деятельности в рамках текущего контроля.

**5.8 Основанием для внутреннего контроля** является:

- плановый контроль;
- проверка состояния дел для подготовки управляющих решений;
- обращение физических и юридических лиц по поводу нарушений в области качества социальных услуг, предоставляемых в соответствии с государственными стандартами качества, Устава учреждения.

**5.9** Результаты контроля качества оказания услуг отражаются в журнале контроля качества с оформлением акта полученных результатов. Итоговый материал должен содержать констатацию фактов, выводы и, при необходимости, предложения. Информация о результатах доводится до работников учреждения в течение 7 дней с момента завершения проверки.

**5.10** По итогам внутреннего контроля качества оказания услуг зависимости от его формы, целей и задач с учетом реального положения дел:

- проводятся административные и аппаратные совещания, заседания комиссий, рабочие совещания с трудовым коллективом;
- результаты контроля могут учитываться при проведении аттестации работников, но не являются основанием для заключения экспертной группы.

**5.11.** Директор учреждения по результатам внутреннего контроля качества оказания услуг принимает следующие решения:

- об издании соответствующего приказа;
- об обсуждении итоговых материалов внутреннего аудита коллегиальным органом;
- о проведении повторного контроля с привлечением определенных специалистов;
- о привлечении к дисциплинарной ответственности должностных лиц;
- о поощрении работников;
- иные решения в пределах своей компетенции

## **6. Содержание внутреннего контроля качества оказания услуг, его формы и виды**

**6.1. Правила внутреннего контроля качества оказания услуг:**

- директор издает приказ о сроках контроля качества оказания услуг, теме проверки, устанавливает срок, предоставления итоговых материалов, план-задание;



**Государственное автономное учреждение социального обслуживания  
Свердловской области «Социально-реабилитационный центр  
для несовершеннолетних «Золушка» Тавдинского района»  
Положение о внутреннем контроле качества оказания услуг  
ГАУ «СРЦН «Золушка» Тавдинского района».**

Экземпляр № 1 стр.7 из 11

- план - задание устанавливает вопросы контроля качества оказания услуг 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;
- комиссия контроля качества оказания услуг имеет право запрашивать необходимую информацию, изучать документацию, относящуюся к вопросу контроля;
- при обнаружении в ходе контроля нарушений законодательства в области социального обслуживания, о них сообщается директору учреждения;
- вопросы комиссии контроля качества оказания услуг и анкетирование получателей социальных услуг проводятся в необходимых случаях;
- 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 законодательства о социальном обслуживании);
- 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.** Тематический контроль проводится в течение всего года с целью углубленного изучения и получения информации о состоянии определенного элемента объекта управления (уровень социализации получателей социальных услуг; качество работы специалистов различного профиля; качество досуговой работы; качество проведения индивидуальных занятий и консультаций; качество проведения групповых занятий; уровень соблюдения прав клиентов и т.д.).

**6.4.** По результатам тематического контроля оформляется справка, проводятся собеседования, совещания.

**6.5.** Фронтальный контроль проводится не чаще одного - двух раз в год с целью одновременной всесторонней проверки объекта в целом (уровень социально - реабилитационной работы; кадровое обеспечение; организация и управление и т.д.), одного из отделений учреждения (отделение дневного пребывания; отделение социального обслуживания на дому и др.), либо работы отдельного специалиста (предполагает изучение всех сторон его деятельности (отчетность, качество проведения занятий и т.д.). Такой контроль осуществляется при аттестации специалиста.)

**6.6.** При организации контроля поверяемым объектам возможно применение следующих форм контроля: персональный, программно - обобщающий, тематически-обобщающий, обзорный, комплексно-обобщающий.

**6.7.** Все виды **контроля** завершаются выработкой предложений по коррекции выявленных в ходе него недостатков. Эти предложения должны быть направлены на повышение эффективности деятельности и соответствовать возможностям учреждения.

## **7. Методы оценки качества предоставляемых услуг**

**7.1.** Для оценки качества используются следующие методы оценки качества оказываемых



**Государственное автономное учреждение социального обслуживания  
Свердловской области «Социально-реабилитационный центр  
для несовершеннолетних «Золушка» Тавдинского района»  
Положение о внутреннем контроле качества оказания услуг  
ГАУ «СРЦН «Золушка» Тавдинского района».**

Экземпляр № 1 стр.8 из 11

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 получателей социальных услуг (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, статистических отчетов специалистов и т.п.
- для оценки качественных показателей – проведение мониторингов для соответствующих категорий показателей.

7.3. В работе учреждения мониторинг рассматривается как система организации сбора, хранения, обработки, распространения информации о качестве услуг, направленных на социальную реабилитацию и адаптацию граждан пожилого возраста и инвалидов:

- эффективность индивидуальных программ;
- социальный статус получателей социальных услуг;
- профессиональная компетентность специалистов учреждения.

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

- частоту обращения клиента 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 клиента к нормальной жизнедеятельности.



Государственное автономное учреждение социального обслуживания  
Свердловской области «Социально-реабилитационный центр  
для несовершеннолетних «Золушка» Тавдинского района»  
Положение о внутреннем контроле качества оказания услуг  
ГАУ «СРЦН «Золушка» Тавдинского района».

Экземпляр № 1 стр.9 из 11

Лист согласования

Согласовано:

Юрисконсульт

  
(подпись)

М.В. Кольцов  
(ФИО)

Заместитель директора

  
(подпись)

Гольцева Е.В  
(ФИО)

Заместитель директора

  
(подпись)

Степанова О.Г.  
(ФИО)



Экземпляр №\_1\_ стр.10 из 11

[illegible]



**Положение о внутреннем контроле качества оказания услуг  
ГАУ «СРЦН «Золушка» Тавдинского района».**

[illegible]