

Утверждено
приказом ГАУ «Первоуральский ПНИ»
от 09 января 2023 г. №5 од

Положение

о комиссии по внутреннему контролю качества предоставления социальных услуг в государственном автономном стационарном учреждении социального обслуживания Свердловской области «Первоуральский психоневрологический интернат» П-08-2023

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Национальными стандартами Российской Федерации ГОСТ Р 52142-2013, 52496-2005, 52497-2005.

1.2. Комиссия внутреннего контроля (далее - Комиссия) является постоянно действующим органом системы внутреннего контроля государственного автономного стационарного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Первоуральский психоневрологический интернат» (далее — Учреждение). Комиссия осуществляет постоянный контроль за деятельностью структурных подразделений, должностных лиц на предмет соответствия законодательству Российской Федерации в области социальной защиты, соблюдения требований Национального стандартов ГОСТ Р 52142-2013, 52143-2013.

1.3. При осуществлении своей деятельности Комиссия независима от должностных лиц и руководителей структурных подразделений.

1.4. В своей деятельности Комиссия руководствуется Конституцией РФ, законами Российской Федерации и администрации субъекта Российской Федерации, указами Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации и администрации субъекта Российской

II. Цели и задачи Комиссии

2.1. Цель:

2.1.1. Обеспечение гарантии качества услуг, предоставляемых населению.

2.1.2. Определение эффективности и результативности работы структурных подразделений в рамках уставных целей и задач учреждения,

2.2. Задачи Комиссии:

- осуществление эффективного контроля над рисками влияющих на качество предоставляемых социальных услуг;
 - осуществление контроля над соблюдением правил и государственных стандартов по предоставлению социальных услуг, норм профессиональной деятельности и профессиональной этики;
 - осуществление контроля над соблюдением сотрудниками учреждения требований, предусмотренных действующими законодательными и нормативными документами в области социального обслуживания населения;
- выявление фактического состояния деятельности Учреждения в сопоставлении с намеченной программой внутренних аудитов, плана-графика проверки полноты и качества оказания социальных услуг в ГАУ «Первоуральский ПНИ»;
- предотвращение нарушений в области качества оказываемых социальных услуг;
 - ориентация на непрерывное повышение качества социального обслуживания населения, эффективности деятельности структурных подразделений.

III. Функции Комиссии

Комиссия по внутреннему контролю качества предоставления услуг осуществляет следующие функции:

3.1. Разрабатывает и поддерживает в рабочем состоянии порядок проведения внутренних проверок качества предоставляемых услуг.

3.2. Осуществляет эффективный контроль над техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество предоставляемых услуг.

3.3. Предотвращает или устраняет любые несоответствия услуг предъявляемым к ним требованиям

3.4. Способствует росту эффективности социальной работы и повышению качества предоставления социальных услуг.

IV. Организация, принципы деятельности Комиссии

4.1. Состав Комиссии назначается и утверждается приказом директора

учреждения, из числа руководителей структурных подразделений и специалистов.

4.1.1. Председателем Комиссии является лицо из числа руководителей (директор, заместители директора).

Обязанности председателя Комиссии:

-организует деятельность Комиссии в рамках, закрепленных за ним полномочий в соответствии с настоящим Положением, Уставом и внутренними локальными актами учреждения;

-разрабатывает программу' внутреннего аудита, планов-графиков, планирует, анализирует процесс внутренних аудитов;

-готовит проекты приказов об утверждении программы внутренних аудитов на календарный год, планов внутренних аудитов, назначает ответственных за проведение внутренних аудитов;

-организует текущую работу Комиссии;

-созывает и проводит заседания Комиссии;

-обеспечивает выполнение функций Комиссии;

-решает вопросы, связанные с подготовкой и проведением внутренних аудитов;

-составляет отчеты о результатах внутреннего аудита, заполняет бланки листа регистрации несоответствий и уведомлений (при выявлении несоответствий), проводит обобщенный анализ результатов аудита;

-обеспечивает взаимодействие Комиссии со структурными подразделениями и должностными лицами учреждения.

4.1.2. Функции секретаря Комиссия исполняет выборное лицо из членов Комиссии.

4.1.3. Плановая проверка проводится в соответствии с программой внутреннего аудита, планом – графиком проверки полноты и качества оказания социальных услуг в ГАУ «Первоуральский ПНИ», других планов внутренних аудитов.

4.1.4. Внеплановая проверка проводится при поступлении жалобы со стороны получателей социальных услуг учреждения или по письменному указанию

руководства учреждения.

4.2. Основными принципами деятельности Комиссии являются;

- объективность;
- независимость;
- беспристрастность;
- конфиденциальность;
- профессиональная компетентность членов Комиссии;

4.2.1. Основные принципы деятельности учреждения в области качества услуг:

- приоритетность требований (запросов) клиента по обеспечению качества услуг;

- предупреждение проблем качества услуг, т. е. обеспечение уверенности в том, что эти проблемы будут предупреждаться, а не выявляться и разрешаться после их возникновения;

- соблюдение положения нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг;

- обеспеченность учреждения соответствующими людскими, материально-техническими и другими ресурсами (базовой и оперативной информацией, технической документацией, данными о результатах предоставления услуг и их контроле, итоги оценки качества и др.);

- четкое распределение полномочий и ответственности персонала за его деятельность по предоставлению услуг, влияющую на обеспечение их качества;

- обеспечение личной ответственности каждого исполнителя за качество услуг в сочетании с материальным и моральным стимулированием качества;

- документальное оформление правил и методов обеспечения качества услуг.

4.2.2. Контроль основных факторов, влияющих на качество предоставляемых социальных услуг:

- контролю подлежат следующие основные факторы, установленные ГОСТ Р 52142-2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения»;

- наличие и состояние документов, в соответствии с которым функционируют

структурные подразделения;

- условия размещения структурных подразделений;
- укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;
- состояние информации об учреждении.

4.2.3. Соответствие занимаемой должности:

- деловые и морально-этические качества;
- умение поддерживать межличностные отношения с клиентом (путем опросов клиента, коллег по работе, изучение письменных отзывов).

4.2.4. При оценке качества услуги учитываются следующие критерии:

- объем предоставленной услуги (гарантированной, дополнительной) в соответствии с требованиями и ее своевременностью;
- качество предоставления социальных услуг;
- результативность (эффективность) предоставленной услуги;
- нематериальная степень улучшения состояния клиента (психологического, физического в решении его правовых, бытовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги), оцениваемая косвенным методом, в том числе путем проведения социальных опросов, при этом должен быть обеспечен приоритет клиента в оценке качества услуг;
- материальная степень улучшения проблем клиента;
- качественное составление и ведение документации;
- качественное составление и выполнение планов работы, отчетов;
- степень удовлетворенности клиентов оказываемыми социальными услугами;
- использование инновационных технологий;
- участие в мероприятиях, направленных на повышение статуса учреждения;
- наличие (отсутствие) жалоб, благодарностей.

4.2.5. Основные виды социальных услуг, подлежащих контролю качества:

- социально – бытовые услуги;
- социально – медицинские услуги;

- социально – психологические услуги;
- социально – педагогические услуги;
- социально – трудовые услуги;
- социально – правовые услуги;
- услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов.

4.3. По результатам проверок членами Комиссии составляются акты, которые предоставляются председателю Комиссии для составления отчета о проведенном внутреннем аудите.

Акт по результатам проверки должен содержать:

- цель проверки;
- сроки проведения проверки;
- выявленные недостатки и рекомендации по улучшению и устранению замечаний.

4.4. Копии отчетов (актов, справок) о выполнении планов проверок и предложения по результатам проверок представляются председателем Комиссии директору учреждения, руководителям проверяемых структурных подразделений.

4.5. Комиссия действует на постоянной основе.

4.6. Заседания Комиссии, проводятся по вопросам подготовки, проведения, результатов внутреннего аудита.

4.7. Для работы Комиссии создаются условия для беспрепятственного и эффективного осуществления своих функций.

V. Права и обязанности членов Комиссии

5.1. Члены Комиссии имеют право:

- осуществлять контроль над деятельностью структурных подразделений, добросовестностью выполнения работниками учреждения возложенных на них должностных обязанностей;
- запрашивать необходимые сведения, документы, иную информацию в объеме, необходимом для полного, всестороннего и объективного исследования и

проведения проверки.

5.2. Члены Комиссии обязаны:

- строго соблюдать законодательные и нормативно-правовые акты Российской Федерации, Свердловской области, устав учреждения и других внутренних локальных документов;
- соответствовать действующим законам, нормам и другим требованиям, относящимся к системе менеджмента качества;
- иметь навыки по планированию аудита и использованию ресурсов;
- действовать в установленной области аудита;
- принимать участие в заседаниях Комиссии;
- добросовестно выполнять возложенные на них функции;
- проводить оценку выполнения и результативности корректирующих и предупреждающих действий;
- организовывать контроль путем проведения проверок деятельности подразделений Учреждения и отдельных работников;
- разрабатывать рекомендации по устранению выявленных нарушений;
- осуществлять контроль за исполнением рекомендаций и указаний по устранению замечаний;
- обеспечивать полное документирование каждого факта проверки и оформлять заключения по результатам проверок, отражающие все вопросы, изученные в ходе проверки, выявленные недостатки, рекомендации по их и устранению, а также по применению мер дисциплинарного и иного рода воздействия;
- обеспечивать сохранность и возврат полученных от соответствующих подразделений, должностных лиц документов;
- проявлять объективность;
- соблюдать этические нормы;
- соблюдать конфиденциальность;
- председатель и члены Комиссии обязаны информировать директора учреждения обо всех случаях, которые препятствуют осуществлению Комиссией

своих функций.

VI. Ответственность членов Комиссии

6. Председатель и члены Комиссии несут ответственность за:

- полноту и своевременность проведения проверок;
- обоснованность выводов по результатам проведенной проверки;
- своевременное информирование директора учреждения обо всех выявленных нарушениях законодательства, нормативных актов, внутренних распоряжений, а также о мерах, принятых руководителями проверяемых подразделений по устранению допущенных нарушений.

VII. Требования к членам Комиссии

К членам Комиссии предъявляются следующие требования:

- 7.1. Наличие высшего (специального) образования и владения необходимыми профессиональными навыками и квалификацией.
- 7.2. Соблюдение требований законодательных и иных нормативных документов.


VIII. Заключительные положения

8. Все дополнения и изменения в настоящее Положение вносятся на основании приказа директора учреждения, являются его неотъемлемой, частью и оформляются в виде отдельных к нему приложений, либо вносятся непосредственно в текст с указанием основания для их внесения.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Положения о комиссии по внутреннему контролю качества предоставления социальных услуг в ГАУ «Первоуральский ПНИ»

Исполнитель:

Должность	ФИО	Подпись	Дата
Заместитель директора	Манеркина Н.В.		09.01.2023

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора

по медицинской части

Подпись  Логинова Т.Н.

Дата « 09 » 01 2023 г.

СОГЛАСОВАНО:

Юрисконсульт

Подпись  Киприянова Я.С.

Дата « 09 » 01 2023 г.