

Краевое государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Кежемский»

ПРИКАЗ

«27» 01 2025г.

№ 10-н

Кодинск

Об утверждении плана мероприятий работы службы внутреннего контроля на 2025 год

В целях контроля деятельности подразделений и сотрудников краевого государственного учреждения социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Кежемский» (далее - Учреждение), по предоставлению социальных услуг, их соответствии необходимым требованиям, повышения качества и эффективности социальных услуг, руководствуясь Законом Российской Федерации от 28.12.2013 № 442 «Об основах социального обслуживания в Российской Федерации», Законом Красноярского края от 16.12.2014 № 7-3032 «Об организации социального обслуживания в Красноярском крае», на основании Устава Учреждения,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Положение о собственной службе контроля за деятельностью Учреждения (приложение №1)
2. Утвердить план работы внутреннего контроля качества предоставления социальных услуг, предоставляемых Учреждением (приложение 2).
3. Утвердить критерии качества социальных услуг, предоставляемых сотрудниками Учреждения (приложение 3).
4. Утвердить перечень социальных услуг, подлежащих проверке службой внутреннего контроля (приложение 4).
5. Утвердить руководство по качеству (приложение 5).
6. Утвердить примерный план-задание к фронтальной проверке отделений социального обслуживания на дому, (приложение 6).
7. Утвердить состав службы внутреннего контроля (приложение 7).
8. Утвердить основные мероприятия внутреннего контроля качества предоставления социальных услуг и оценки эффективности результативности социального обслуживания в Учреждении.

Ходос Е.А. - заместителю директора Учреждения, предоставлять отчет по внутреннему контролю Учреждения ежеквартально.

Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



К.В. Никонова

**Положение**  
**о собственной службе контроля за деятельностью краевого**  
**бюджетного учреждения социального обслуживания**  
**«Комплексный центр социального обслуживания населения**  
**«Кежемский»**

**I. Общие положения**

1. Настоящее положение разработано на основании Национального стандарта Российской Федерации ГОСТ Р 52496-2005, устанавливающего основные правила и порядок проведения контроля качества всех видов комплекса социальных услуг, предоставляемых населению. Система внутреннего контроля учреждения формируется с целью контроля деятельности подразделений и отдельных сотрудников по оказанию социальных услуг, их соответствие национальным стандартам и другим нормативным документам по социальному обслуживанию, повышения качества и эффективности социальных услуг по всем стадиям их предоставления, предупреждение возможных отклонений от заданных требований к этим услугам.

1.2. Задачами системы внутреннего контроля являются:

- достижение и поддержание уровня качества социальных услуг, соответствующего требованиям государственных и национальных стандартов, иных нормативных правовых документов;
- осуществление контроля за техническими, организационными, кадровыми факторами, влияющими на качество социальных услуг;
- предотвращение и устранение любых несоответствий предъявляемых к качеству социальных услуг;
- выработка корректирующих действий, направленных на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления социальных услуг, и совершенствование системы качества социального обслуживания.

1.3. Система внутреннего контроля учреждения включает:

- контроль директора, заместителя директора;
- службы внутреннего контроля;
- контроль заведующих подразделений;
- взаимный контроль работников;
- самоконтроль.

1.4. Система внутреннего контроля базируется на следующих основных принципах:  
- законность — соблюдение специалистами, осуществляющими контроль, требований законодательства, нормативных правовых актов, определяющих их

-ответственность и объективность — предоставление специалистами, осуществляющими контроль, достоверной и объективной информации по итогам контроля;

-системность — периодичность проведения контрольных мероприятий (проведение инспекционных проверок, наблюдений, обследований, социологических исследований, хронометраж в порядке надзора и контроля за соблюдением должностными лицами, специалистами, положений, норм и правил, установленных законодательством РФ, иными нормативно-правовыми актами в области социального обслуживания населения на территории района).

1.5. Для проведения контрольных мероприятий в учреждении формируется служба внутреннего контроля (далее Служба), из руководителей структурных подразделений, высококвалифицированных специалистов. Возглавляет службу внутреннего контроля заместитель директора, состав службы утверждается приказом директора. В качестве экспертов к участию внутреннего контроля привлекаются заведующие отделениями, специалисты, а также специалисты различных общественных организаций, УСЗН, здравоохранения, культуры, образования.

1.6. Члены службы внутреннего контроля имеют право:

- планировать деятельность службы внутреннего контроля, составлять акты, отчеты, аналитические справки;
- знакомиться с документацией структурных подразделений учреждения, изучать практическую деятельность работников по оказанию социальных услуг их получателям, проводить опросы, анкетирование среди получателей социальных услуг по утвержденной директором анкете, при необходимости осуществлять мониторинг;
- вносить на рассмотрение директора учреждения предложения по повышению качества и объема предоставления социальных услуг, эффективности деятельности структурных подразделений учреждения, устранению нарушений государственных и национальных стандартов социального обслуживания в учреждении;
- вносить предложения по разработке новых методов и средств управления качеством предоставляемых социальных услуг, улучшению состава и содержания нормативной документации по системе качества социального обслуживания.

1.7. Служба в своей деятельности руководствуется следующими нормативно-правовыми документами:

- Федеральным законом от 28.12.2013 года № 442 «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации»;
- Национальными стандартами;
- Законом Красноярского края от 16.12.2014 года № 7-3032 «Об организации социального обслуживания в Красноярском крае»;
- Уставом и Положением об учреждении и настоящим положением.

## **2. Порядок проведения внутреннего контроля**

2.1. Внутренний контроль качества предоставления социальных услуг осуществляется в виде плановых или оперативных проверок Службой.

Плановый контроль осуществляется Службой в соответствии с утвержденным на очередной год директором планом, который обеспечивает периодичность и исключает нерациональное дублирование проводимых проверок.

Оперативный контроль осуществляется по приказу директора учреждения в случаях ухудшения показателей работы отделений, установления фактов нарушения технологий, инструкций, регламентов оказания социальных услуг, урегулирования конфликтных ситуаций.

Оценочный контроль выполняется клиентами учреждения через анкетирование, отзывы в журналах, опросы с целью объективного и непосредственного взгляда на предоставляемые социальные услуги.

2.2. Результаты внутреннего контроля оформляются в зависимости от его формы и задач письменно в виде акта, аналитической справки или отчета.

В акте проведенной проверки указываются факты нарушений стандартов предоставления социальных услуг, выявленные в ходе проверки, или отсутствия таковых, ссылки на нарушенные нормы государственных и национальных стандартов и иных нормативных актов, а также выводы и предложения проверяющих по устранению выявленных нарушений. Акт подписывается членами комиссии, а также заведующим структурного подразделения, где проводилась проверка. Продолжительность внутренней инспекционной проверки отделений учреждения не должна превышать пяти рабочих дней. Проверяемые должностные лица, специалисты, сотрудники должны быть предупреждены о предстоящей проверке не менее, чем за один день до начала проведения проверки.

2.3. На основании акта проверки службы внутреннего контроля директор учреждения издает приказ с указанием сроков устранения выявленных нарушений и ответственных лиц, которые письменно информируют директора о принятых мерах.

2.4. При оценке качества социальных услуг Службой используются следующие критерии:

- полнота предоставления социальных услуг в соответствии с национальными стандартами, требованиями по объему и качеству, определенными локальными актами учреждения;
- своевременность предоставления социальных услуг;
- результативность (эффективность) предоставления социальных услуг: степень решения материально-бытовых проблем; степень улучшения эмоционального, психологического, физического состояния клиентов, решения их правовых, бытовых и других проблем.

2.5. Ежеквартально результаты внутреннего контроля оформляются руководителем Службы в виде отчета о работе службы внутреннего контроля за квартал, отражающего выявленные недостатки и принятые меры по их исправлению.

2.6. Ежегодно в срок до 27 декабря руководитель Службы составляет сводный отчет о работе службы внутреннего контроля учреждения за прошедший год.

2.7. Результаты внутреннего контроля учитываются при планировании работы учреждения на следующий календарный год.