

**Государственное бюджетное стационарное учреждение
социального обслуживания системы социальной
защиты населения "Прохоровский дом-интернат для
престарелых и инвалидов имени Почетного гражданина
Белгородской области М.А.Деркач"**

ПОЛОЖЕНИЕ

**«О ПОРЯДКЕ ВНУТРЕННЕГО
КОНТРОЛЯ ЗА КАЧЕСТВОМ
ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ»**

СОГЛАСОВАНО:
Председатель профсоюзного
комитета ГБУСООСЗН
"Прохоровский дом-интернат для
престарелых и инвалидов Имени
Почетного гражданина
Белгородской области М.А.Деркач"
И.В.Воронина И.В. Воронина
" 05 " февраля 2018г.

УТВЕРЖДЕНО:
Директор ГБУСООСЗН
"Прохоровский дом -интернат для
престарелых и инвалидов имени
Почетного гражданина Белгородской
области М.А.Деркач"
Т.Н.Дивина Т.Н. Дивина
" 5 " февраля 2018г.

**Положение
о порядке внутреннего контроля за качеством предоставляемых
социальных услуг ГБУСООСЗН «Прохоровский дом-интернат
для престарелых и инвалидов имени Почетного гражданина Белгородской
области М.А.Деркач»**

1. Общие положения

Настоящее положение разработано для контроля предоставляемых социальных услуг с целью повышения их качества , создания комфортных условий для получателей услуг и определяет компетенцию, функции, задачи и порядок формирования и функционирования комиссии внутреннего контроля качества и оценки эффективности социального обслуживания (далее по тексту - Комиссия).

1.2. Положение разработано на основании федеральных законов:

- от 07.02.1992 г. №2300-1 "О защите прав потребителей";
- от 28 декабря 2013 г. №442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации";
- от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации";
- ГОСТ Р 52142-2013 "Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения";
- ГОСТ Р 52143-2013 "Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг";
- ГОСТ Р 52495-2005 "Социальное обслуживание населения. Термины и определения";
- ГОСТ Р 52496-2005 "Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения";
- ГОСТ Р 52497-2005 "Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания";
- ГОСТ Р 52498-2005 "Социальное обслуживание населения. Классификация учреждений социального обслуживания";
- ГОСТ Р 52880-2007 "Социальное обслуживание населения. Типы учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов";

- ГОСТ Р 52882-2007 "Социальное обслуживание населения. Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания";
- ГОСТ Р 52883-2007 "Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания";
- ГОСТ Р 52884-2007 "Социальное обслуживание населения. Порядок и условия предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам";
- ГОСТ Р 53058-2013 "Социальное обслуживание населения. Социальные услуги гражданам пожилого возраста";
- ГОСТ Р 53059-2014 "Социальное обслуживание населения. Социальные услуги инвалидам";
- ГОСТ Р 53060-2009 "Документация учреждений социального обслуживания";

2. Основные цели и задачи комиссии

Основной целью **Комиссии** является мониторинг качества предоставляемых социальных услуг, осуществляемый путем проведения периодических контрольных проверок, общее положение и определение эффективности и результативности работы в рамках реализации уставных целей и задач ГБУСОССЗН «Прохоровский дом-интернат для престарелых и инвалидов имени Почетного гражданина Белгородской области М.А.Деркач» (далее по тексту - Учреждение).

Для достижения цели в своей деятельности перед комиссией ставятся следующие основные задачи:

- контроль за соблюдением правил, государственных и региональных стандартов по предоставлению социальных услуг, соблюдение норм профессиональной этики при предоставлении услуг;
- контроль за соблюдением сотрудниками учреждения требований, предусмотренных действующим законодательством по социальным вопросам и внутренними документами по вопросам предоставления социальных услуг;
- принятие на основе закрепленных за Комиссией полномочий мер, обеспечивающих выполнение работниками учреждения требований и правил, предусмотренных внутренними документами;
- выполнение иных задач, соответствующих закрепленным за Комиссией полномочиям и направленным на достижение уставных целей и задач деятельности учреждения.

3. Порядок формирования Комиссии по внутреннему контролю за качеством предоставляемых социальных услуг

Комиссия создается приказом руководителя учреждения.

Количественный состав Комиссии утверждается руководителем учреждения, но не может быть менее трех человек.

В состав Комиссии входят: председатель, заместитель председателя, секретарь и члены комиссии. В состав комиссии в обязательном порядке

должен входить председатель профсоюзного комитета учреждения, имеющий право голоса.

Председатель Комиссии избирается членами Комиссии учреждения из их числа большинством голосов от общего числа членов комиссии.

Члены комиссии назначаются на весь срок полномочий. При выбытии отдельных членов Комиссии они заменяются другими в установленном настоящим Положением

Комиссия вправе в любое время переизбрать своего председателя большинством голосов от общего числа членов комиссии.

Комиссия в своей деятельности руководствуется действующим Законодательством РФ, Белгородской области, Уставом учреждения настоящим Положением.

Срок полномочий комиссии по внутреннему контролю - неограничен

4. Полномочия и обязанности комиссии

Комиссия в рамках своей компетенции рассматривает следующие вопросы:

- планированию работы Комиссии;
- анализа качества социальных услуг учреждением;
- организация плановых и внеплановых проверок подразделений и служб ;
- планирования мероприятий, повышающих качество социальных услуг на основе мониторинга качества услуг;
- выработка рекомендаций по внедрению мероприятий, направленных на повышение качества услуг;

Обязанности Комиссии:

- своевременно и полно проводить проверки подразделений и служб;
- заблаговременно изучать документацию и материалы, относящиеся к предмету проверки;
давать оценку достоверности данных; содержащихся в документах подразделений и служб по контролю качества услуг;
- по итогам проверок составлять акты и протоколы, содержащие выводы и предложения по устранению выявленных в ходе проверок недостатков , а так же, направленные на повышение качества услуг;
- соблюдать конфиденциальность в отношении сведений, полученных в ходе проверки;
- своевременно предоставлять руководителю Учреждения заключения по результатам проверок .

5. Организация работы комиссии

Организацию работы Комиссии обеспечивает председатель (заместитель председателя)и секретарь.

Председатель Комиссии созывает заседания Комиссии и председательствует на них, организует на заседаниях ведение протокола,

подписывает протокол заседания Комиссии и иные документы, исходящие от ее имени. В случае отсутствия председателя Комиссии его функции осуществляет заместитель председателя Комиссии.

Председатель Комиссии несет ответственность за деятельность Комиссии, своевременность, обоснованность и объективность принятых Комиссией решений.

Председатель Комиссии устанавливает персональную ответственность членов комиссии за проверку конкретных процессов, функций, отделений и подготовку рабочей документации.

Для достижения целей и решения задач деятельности Комиссии, координации ее взаимодействия с должностными лицами учреждения, председатель Комиссии осуществляет следующие основные функции:

- составляет план работы Комиссии;
- руководит деятельностью Комиссии по выполнению плановых мероприятий;
- обеспечивает повседневное выполнение функций Комиссии;
- по результатам проверки готовит внутреннюю документацию Комиссии для принятия администрацией учреждения решений о применении мер дисциплинарного воздействия к сотрудникам учреждения, допустившим нарушения требований стандартов и правил;
- обеспечивает взаимодействие Комиссии со структурными

подразделениями и должностными лицами учреждения.

- комиссия ведет учет проверок, которые отражаются в журнале регистрации о качестве предоставления услуг.

Комиссия дает заключения по поступившим жалобам от получателей социальных услуг и вырабатывает рекомендации по исполнению предложений поступивших в ходе проверки от получателей соц. услуг.

Комиссия по внутреннему контролю проводит проверки по качеству предоставляемых социальных услуг в соответствии с утвержденным планом контрольных проверок, составляемым председателем Комиссии или же на основании поступивших жалоб на качество услуг (внеплановая проверка).

6. Подготовка к проведению проверки внутреннего контроля

На стадии подготовки материалов к рассмотрению Комиссия разрешает следующие вопросы:

- перечень законов и иных нормативных актов, которыми следует руководствоваться при проведении проверки;
- обстоятельства, имеющие значение для правильного рассмотрения вопроса;
- состав лиц, участвующий в проведении проверки;

- перечень дополнительных вопросов, необходимых для освещения в ходе проверки,
- ознакомление руководителя проверяемой службы с минимальным перечнем вопросов, подлежащих освещению в ходе проверки (**Приложение №1 к настоящему Положению**).

7. Порядок работы комиссии.

Комиссия по внутреннему контролю качества ГБУСОССЗН «Прхоровский дом-интернат для престарелых и инвалидов имени Почетного гражданина Белгородской области М.А.Деркач» осуществляет мониторинг следующих социальных услуг:

- **социально-бытовые**, направленные на поддержание жизнедеятельности получателей социальных услуг в быту;
- **социально-медицинские**, направленные на поддержание и улучшение здоровья получателей социальных услуг ;
- **социально-психологические**, предусматривающие коррекцию психологического состояния получателей социальных услуг для их адаптации в среде проживания (обществе);
- **социально-педагогические**, направленные на профилактику отклонений в поведении и аномалий личного развития получателей социальных услуг, формирование у них позитивных интересов, в том числе в сфере досуга и организацию их досуга.
- **социально-трудовые**, направленные на проведение мероприятий по использованию трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам.
- **социально-правовые**, направленные на поддержание или изменение правового статуса, оказание юридической помощи, защиту законных прав и интересов клиентов;
- **услуги, направленные на повышение коммуникативного потенциала пожилых граждан и инвалидов, имеющих ограничения жизнедеятельности**, направленные на поддержание и улучшение жизненного уровня получателей социальных услуг;

При осуществлении проверки Комиссия по внутреннему контролю основывается на разработанный для каждой службы учреждения «Минимальный перечень вопросов», приведенных в приложении №1.

8. Ответственность комиссии

Члены комиссии, принимающие участие в проведении проверки по факту указанных нарушений, отвечают за достоверность и объективность сведений, полученных в ходе ее проведения, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и внутренними документами учреждения.

Члены Комиссии несут ответственность за добросовестное выполнение возложенных на них обязанностей в порядке, определенном действующим законодательством.

9. Оформление результатов проверки.

Результаты проведения проверки оформляются актом и протоколом.

В акте отражается :

- наименование службы и руководитель;
- время проведения проверки, дата ознакомления руководителя с перечнем вопросов;
- статус проверки (плановая или внеочередная);
- оценка качества услуг и соответствие требованиям нормативной документации (удовлетворительно, неудовлетворительно);
- мнение руководителя, проверяемой службы о выявленных недостатках.

10. Мероприятия по устранению выявленных нарушений.

По окончании проверки проводится заседание комиссии, которое оформляется протоколом.

В протоколе отражается:

- оценка качества предоставляемых услуг;
- рекомендации по устранению выявленных нарушений;
- срок устранения нарушений

Рекомендации по устранению выявленных нарушений являются обязательными для исполнения всеми работниками учреждения в установленный комиссией срок.

Оценка качества услуг носит рекомендательный характер для комиссии по назначению выплат стимулирующего характера и при распределении премий

11. Заключительные положения.

Настоящее Положение вступает в силу с даты его утверждения руководителем учреждения.

Внесение изменений и дополнений в настоящее Положение или утверждение Положения в новой редакции осуществляется по решению руководителя учреждения.

Положение разработали:

юрисконсульт

Шевченко И.В.

Утверждаю:
Директор ГБУ СОССЗН «Прохоровский
дом-интернат для престарелых и инвалидов имени
Почетного гражданина Белгородской области
М.А.Деркач »
Т.Н.Дивина _____

" ____ " _____

к « Положению о порядке внутреннего контроля за
качеством предоставляемых социальных услуг
ГБУ СОССЗН «Прохоровский дом-интернат для
престарелых и инвалидов имени Почетного гражданина
Белгородской области М.А.Деркач»

Минимальный перечень вопросов, подлежащих освещению
при проведении проверки
службы административно-хозяйственной части
«Бухгалтерский учет и финансово-экономическая деятельность»

Своевременность и полнота оказания получателям социальных услуг Учреждения содействия в получении полагающихся льгот,

Своевременность и полнота оказания получателям социальных услуг Учреждения содействия в получении полагающихся пособий,

Своевременность и полнота оказания получателям социальных услуг Учреждения содействия в получении полагающихся компенсаций,

Своевременность и полнота оказания получателям социальных услуг Учреждения содействия в получении полагающихся алиментов других выплат;

Своевременность и полнота оказания получателям социальных услуг Учреждения содействия в получении полагающихся других выплат;

Своевременность и полнота обеспечения получателям социальных услуг одеждой по утвержденным нормативам при выписке из Учреждения,

Своевременность и полнота обеспечения получателям социальных услуг обувью по утвержденным нормативам при выписке из Учреждения.

Минимальный перечень вопросов, подлежащих освещению при
проведении проверки службы административно-хозяйственной
части

«Бытовое обслуживание» Прачечная

Соблюдение порядка приемки белья в стирку.

Своевременность стирки белья;

Соблюдение технологического процесса замачивания и стирки белья Соблюдение технологического процесса сушки и глажения белья;

Соблюдение технологического процесса при приготовлении рабочих растворов и жидкостей.

Правильность ведения внутренней документации

Соблюдение правил охраны труда и противопожарной безопасности

Минимальный перечень вопросов, подлежащих освещению
при проведении проверки

службы административно-хозяйственной части

«Хозяйственная служба и материально-техническое снабжение»

Полнота и своевременность удовлетворения потребностей Учреждения в продуктах питания, материалах, оборудовании и иных ТМЦ.

Наличие всей документации, указанной в гражданско-правовых договорах и контрактах при приемку каждого вида поставляемых ТМЦ.

Степень рациональности размещения ТМЦ при хранении в складских помещениях.

Соблюдение режима хранения, соблюдение соответствующих СанПиН.

Соблюдение противопожарного режима.

Обеспечение сохранности ТМЦ при приемке, отпуске и хранении.

Своевременность и правильность оформления учетной документации.

Минимальный перечень вопросов, подлежащих освещению
при проведении проверки

службы административно-хозяйственной части

«Обслуживание и содержание зданий и территорий»

Внешний вид и состояние территории Учреждения.

Внешний вид и состояние жилых корпусов, служебных и вспомогательных зданий и сооружений.

Состояние жилых комнат получателям социальных услуг, коридоров, рекреаций, бытовых комнат, иных помещений.

Соответствие состояния жилых комнат получателям социальных услуг, коридоров, рекреаций, бытовых комнат, иных помещений требованиям СанПиН, противопожарным правилам.

Минимальный перечень вопросов, подлежащих освещению
при проведении проверки службы

«Организация питания» отделения

«Бытовое обслуживание»

Санитарное состояние пищеблока, использование кухонного инвентаря согласно его маркировки;

Проверка качества мытья и сушки посуды;

Контроль хранения продуктов в холодильнике, соблюдение принципа раздельного хранения продуктов в холодильнике, наличие 48-часового хранения контрольных проб и их маркировка;

Контроль бракеражного журнала, и журнала осмотра на гнойничковые заболевания;

Проверка соответствия семидневных перспективных меню требованиям нормативной документации МинЗдравСоцразвития и СанПиН;

Проверка системы контроля качества приготовляемых блюд (работа бракеражной комиссии, входящий контроль сырья);

Состояние и уровень технического обслуживания пищевого оборудования в столовых корпусов №1 и №2;

Проверка хранения скоропортящихся продуктов.

Проверка работы пищеблока по выполнению требованиям СанПиНов по выполнению противоэпидемических и санитарно-гигиенических мероприятий;

Проверка степени удовлетворенности получателям социальных услуг приготовлением и подачей пищи.

Минимальный перечень вопросов, подлежащих освещению
при проведении проверки

службы административно-хозяйственной части

«Автотранспортное обслуживание»

Внешний вид автотранспорта.

Техническое состояние автотранспорта.

Степень приспособленности транспортных средств для перевозки инвалидов.

Соблюдение водителями ПДД.

Соблюдение водителями правил перевозки пассажиров

Соблюдение водителями правил перевозки грузов.

Правильность ведения внутренней документации.

Наличие(отсутствие) обоснованных жалоб.

Полнота и своевременность предоставления услуг транспорта.

Минимальный перечень вопросов, подлежащих освещению
при проведении проверки

Социально-психологического отделения

Своевременность и полнота социально-психологического
психологического консультирования;

Своевременность социально-психологической диагностики и обследования личности;

Своевременность и полнота психологической коррекции;

Своевременность и полнота оказания психотерапевтической помощи;

Своевременность и социально-психологического патронажа;

Своевременность и эффективность психологических тренингов;

Своевременность и эффективность обучения инвалидов пользованию техническими средствами реабилитации;

Своевременность и полнота обучения получателям социальных услуг - инвалидов навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах, самоконтролю, навыкам общения и другим формам жизнедеятельности;

Своевременность и полнота оказания психологической помощи.

Своевременность и полнота социально-психологического консультирования;

Своевременность и полнота социально-психологической диагностики и обследования личности;

Минимальный перечень вопросов, подлежащих освещению при проведении проверки

службы **«Культурно-массовое обслуживание»**

Социально-реабилитационного отделения

Полнота и своевременность организации и проведения клубной работы для формирования и развития интересов клиентов;

Полнота и своевременность организации и проведения кружковой работы для формирования и развития интересов получателям социальных услуг;

Своевременность оказания помощи в написании и прочтении писем;

Степень удовлетворенности получателям социальных услуг предоставлением услуг предприятиями торговли,

Степень удовлетворенности получателям социальных услуг предоставлением услуг коммунально-бытового обслуживания,

Степень удовлетворенности получателям социальных услуг предоставлением услуг связи

Степень удовлетворенности получателям социальных услуг предоставлением услуг другими предприятиями, оказывающими услуги получателям социальных услуг;

Полнота и своевременность организации отправлений религиозных обрядов;

Правильность ведения внутренней документации.

Минимальный перечень вопросов, подлежащих освещению при проведении проверки

службы административно-хозяйственной части

«Делопроизводство, комплектование и подбор кадров»

Правильность разработки кадровой политики ГСУСОССЗН «Прохоровский дом-интернат для престарелых и инвалидов имени Почетного гражданина Белгородской области М.А.Деркач»

Правильность составления проектов приказов, инструкций, положений, стандартов и других актов нормативно-правового характера Своевременность разработки прогнозов, определения текущей потребности в кадрах и источников ее удовлетворения на основе изучения рынка труда;

Своевременность комплектования ГСУСОССЗН «Прохоровский дом-интернат для престарелых и инвалидов имени Почетного гражданина Белгородской области М.А.Деркач» кадрами рабочих, специалистов требуемых профессий, специальностей и квалификации в соответствии с целями, стратегией и профилем ГСУСОССЗН «Прохоровский дом-интернат для престарелых и инвалидов имени Почетного гражданина Белгородской области М.А.Деркач»,

требованиями ГОСТ Р 52883-2007 «Требования к персоналу учреждений социального обслуживания»;

Правильность формирования и ведения банка данных о количественном и качественном составе кадров;

Своевременность и эффективность подбора и отбора работников совместно с руководителями заинтересованных подразделений и внесение соответствующих предложений по их назначению на указанные должности, оформление приказов о приеме на работу и другой необходимой для этого документации;

Своевременность и правильность оформления приема, перевода, увольнения работников в соответствии с Трудовым Законодательством, положениями, инструкциями и приказами директора ГСУСОССЗН «Прохоровский дом-интернат для престарелых и инвалидов имени Почетного гражданина Белгородской области М.А.Деркач»;

Своевременность и правильность подготовки и выдача справок о настоящей и прошлой трудовой деятельности по заявлениям работников (в т.ч. бывших);

Своевременность и правильность приема на ответственное хранение трудовых книжек работников;

Своевременность и правильность ведения установленной документации по кадрам, подготовки материалов для представления персонала к поощрению;

Своевременность и правильность подготовки материалов для привлечения работников к материальной, дисциплинарной ответственности;

Своевременность и эффективность расстановки кадров на основе оценки их квалификации, личных и деловых качеств;

Своевременность и правильность подготовки документов по пенсионному страхованию и представление их в соответствующие органы;

Контроль составления и соблюдение графиков отпусков, учета использования работниками отпусков, оформления очередных и дополнительных отпусков в соответствии с утвержденными графиками;

Своевременность и правильность оформления командировок;

Своевременность и полнота контроля за состоянием трудовой дисциплины в подразделениях ГСУСОССЗН «Прохоровский дом-интернат для престарелых и инвалидов имени Почетного гражданина Белгородской области М.А.Деркач» и соблюдением работниками правил внутреннего распорядка;

Наличие плана мероприятий по укреплению трудовой дисциплины, снижению текучести кадров, потерь рабочего времени;

Своевременность и правильность рассмотрения жалоб и заявлений работников по вопросам приема, перемещения, увольнения, нарушения трудовых прав;

Наличие заключенного коллективного договора;

Минимальный перечень вопросов, подлежащих освещению
при проведении проверки
службы административно-хозяйственной части

«Правовое обслуживание»

Своевременность и полнота оказания получателям социальных услуг помощи в оформлении документов;

Своевременность и полнота оказания помощи в вопросах, связанных с пенсионным обеспечением;

Своевременность и полнота оказания юридической помощи в содействии в получении установленных законодательством льгот и преимуществ, социальных выплат;

Своевременность и полнота оказания клиентам Учреждения содействия в получении бесплатной помощи адвоката в порядке, установленном законодательством;

Своевременность и полнота оказания клиентам Учреждения содействия в сохранении занимаемых ранее по договору найма или аренды жилых помещений в домах государственного, муниципального жилых фондов в течение 6 месяцев с момента поступления в Учреждение, а также во внеочередном обеспечении жилым помещением в случае отказа от услуг Учреждения по истечении указанного срока, если не может быть возвращено ранее занимаемое помещение;

Своевременность и полнота оказания клиентам Учреждения содействия в получении страхового медицинского полиса;

Степень удовлетворенности желаний получателям социальных услуг Учреждения по получению по доверенности пенсий, пособий, социальных выплат.

Минимальный перечень вопросов, подлежащих освещению
при проведении проверки
**социально-медицинского отделения, отделения активного долголетия,
отделения милосердия**

Полнота и своевременность оказания или содействия в оказании клиентам учреждения медицинской помощи в объеме базовой программы обязательного медицинского страхования граждан Российской Федерации, целевых территориальных программ обязательного страхования государственных и муниципальных лечебно-профилактических учреждениях;

Полнота и эффективность ухода с учетом состояния здоровья, в том числе оказание санитарно-гигиенических услуг;

Полнота и своевременность содействия в проведении медико-социальной экспертизы;

Полнота и своевременность содействия в проведении или проведение реабилитационных мероприятий социально-медицинского характера;

Полнота и своевременность оказания получателям социальных услуг Учреждения первичной медико-санитарной помощи;

Полнота и своевременность содействия в организации прохождения клиентами Учреждения диспансеризации;

Своевременность госпитализации получателям социальных услуг Учреждения в лечебно-профилактические учреждения, содействия в направлении по заключению врачей на санаторно-курортное лечение;

Полнота и своевременность содействия в получении зубопротезной, бесплатной протезно-ортопедической и слухопротезной помощи;

Полнота и своевременность обеспечения техническими средствами ухода и реабилитации;

Своевременность и эффективность проведения санитарно - просветительной работы для решения вопросов возрастной адаптации;

Своевременность организации экстренной медико-психологической помощи;

Полнота формирования и организации работы «групп здоровья» по медицинским показаниям и возрастным особенностям клиентов;

Полнота и своевременность содействия в обеспечении по заключению врачей лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения;

Своевременность содействия в госпитализации, сопровождения нуждающихся в лечебно-профилактические учреждения;

Полнота и своевременность проведения в соответствии с назначением лечащего врача медицинских процедур.

Комиссия вправе проводить проверку по отдельной части из выше перечисленных вопросов.

Председатель профсоюзного комитета:

Юрисконсульт

Главный бухгалтер

Воронина И.В

Шевченко И.В.

Столярова Н.В.