

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор
ГБУ «Областной Центр «Семья»
Суханова И.В.
Приказ от «28» декабря 2016 г. № 110



**Положение о внутреннем контроле качества
предоставляемых государственных социальных услуг
ГБУ «Областной Центр Семья»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке контроля качества социальных услуг (далее - Положение), оказываемых ГБУ «Областной Центр Семья» (далее - Центр), разработано на основании Национального Стандарта Российской Федерации «Контроль качества социальных услуг» (ГОСТ Р 52496-2005), утвержденного Приказом Федерального агентства по техническому регулированию метрологии от 30.12.2005 № 533-ст, и стандартов государственных услуг в сфере социальной защиты населения Тверской области, утвержденных приказом департамента социальной защиты населения Тверской области от 16.06.2008 № 57/1.

1.2. Настоящее Положение устанавливает порядок внутреннего контроля качества социально-психологических услуг, оказываемых Центром, на основании действующих стандартов, специфики деятельности учреждения и в соответствии с запросами потребителей.

1.3. Потребителями социально-психологических услуг по настоящему Положению являются несовершеннолетние и их семьи (члены семей), находящиеся в трудной жизненной ситуации, а также функционирующие замещающие семьи и семьи на стадии принятия ребенка в семью.

1.4. Внутренний контроль осуществляется собственной службой контроля Центра, сформированной на основании настоящего Положения.

1.5. Порядок внутреннего контроля качества социальных услуг (далее - контроль качества услуг), оказываемых специалистами Центра, содержит общие правила, требования, последовательность оценки соответствия качества государственных услуг.

1.6. Качество социально-психологических услуг, оказываемых Центром, понимается как совокупность его организационной структуры (с распределением ответственности сотрудников за качество услуг), правил, методов обеспечения качества услуг, процессов предоставления услуг, ресурсов учреждения (материально-технических, кадровых, информационных и пр.), обеспечивающих качество услуг; соответствие деятельности Центра действующей законодательной базе, нормативам и стандартам; соответствие требованиям по безопасности несовершеннолетних и их семей.

1.7. Контроль качества социально-психологических услуг, оказываемых Центром, осуществляется Комиссией, утверждаемой приказом директора Центра на основании годового плана контроля качества услуг в соответствии с факторами, необходимыми для учета качества услуг.

1.8. Государственная функция по осуществлению ведомственного (внешнего) контроля деятельности учреждения по обеспечению государственных гарантий в сфере социальных услуг осуществляется Министерством социальной защиты населения Тверской области, федеральными органами.

1.9. Результаты контроля качества социально-психологических услуг, оказываемых специалистами Центра, учитываются при проведении аттестации сотрудников Центра и при распределении стимулирования труда работника.

1.10. Внутренний контроль осуществляется на основе зачетов профессиональных знаний специалистов, методов изучения документации специалистов, обследования и анализа, наблюдения за фактическим применением и исполнением стандартов качества социальных услуг, исполнением методических указаний и общим состоянием служб Центра, а также путем анкетирования или опроса несовершеннолетних и их семей, получающих (получивших) услуги Центра.

2. Цели, задачи, основные направления внутреннего контроля качества социальных услуг

2.1. Цели внутреннего контроля: регулярная оценка эффективности социально-психологической деятельности Центра по обеспечению государственных стандартов качества и объемов социально-психологических услуг, полноты, своевременности предоставления услуг, а также стимулирование позитивного поиска внутренних и внешних ресурсов для дальнейшего развития и повышения результативности деятельности Центра.

2.2. Основные задачи контроля:

- оценка соответствия качества фактически предоставляемых услуг социального обслуживания стандартам качества;
- анализ эффективности отдельных этапов деятельности, степени реализации конкретных задач;
- оценка действий структурных подразделений Центра и конкретных специалистов;
- анализ достигнутых результатов, выявление положительных и отрицательных сторон деятельности, имеющихся ресурсов;
- поддержание в коллективе устойчивого социально-психологического климата, повышение профессиональной компетентности специалистов, развитие инициативы и творческого подхода в процессе оказания услуг;
- соблюдение правил пожарной безопасности и охраны труда.

2.3. Основные факторы, подлежащие внутреннему контролю:

2.3.1. Наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение:

- Устав учреждения;
- законы, постановления, приказы;
- положения о структурных подразделениях;
- нормы по государственному заданию;
- должностные инструкции;
- годовой план учреждения, отделения;
- циклограммы работы сотрудников;
- внутренний трудовой распорядок.

2.3.2. Качество услуг: функционирование системы в целом и отдельных составных подразделений (отделений; служб) по учреждению;

2.3.3. Соответствие требованиям нормативных документов; основным задачам деятельности учреждения;

2.3.4. Корректирующие действия, направленные на устранение недостатков; совершенствование системы качества.

2.4. Предмет оценки качества:

2.4.1. Результаты работы структурных подразделений Центра по направлениям работы;

2.4.2. Эффективность использования конкретных социально-психологических и социально-педагогических технологий и методик работы;

2.4.3. Методические, информационные материалы, подготовленные специалистами структурных подразделений;

2.4.4. Квалификационное и личностное соответствие специалистов специфике учреждения и их результаты работы.

3. Комиссия по контролю качества услуг

3.1. Состав комиссии по контролю качества услуг (далее - Комиссия) частично соответствует основному составу Комиссии, определяющей стимулирование труда работников Центра. Членами Комиссии являются сотрудники учреждения. Решение о составе Комиссии выносится Приказом директора учреждения.

3.2. Администрация устанавливает периодичность планового контроля Комиссией (в соответствии с годовым планом и графиками) и информирует об этом руководителей структурных подразделений и специалистов Центра.

3.3. В процессе контроля качества оказываемых услуг Комиссия осуществляет выработку рекомендаций, направленных на устранение выявленных недочетов, нарушений и их предупреждение.

3.4. При контроле и оценке качества услуг Комиссия должна:

- проверять услуги на соответствие установленным стандартам, нормативным документам;

- изучать путем анализа данных проведенных опросов, анкетирования степень удовлетворенности потребителей услуг услугами Центра.

3.5. Комиссия имеет право по результатам проверок вносить руководству предложения:

- по корректировке нормативных документов, повышению качества услуг;

- по повышению эффективности деятельности учреждения;

- в части поощрения работников Центра за качественное предоставление услуг или, наоборот, о снижении выплат, касающихся материального стимулирования труда работников за определенный период.

3.6. Основные этапы работы Комиссии:

- определение задачи контрольной проверки;

- подготовка плана контрольной проверки;

- определение полномочий и границ действий;

- непосредственное знакомство с объектом контроля;

- изучение документации (положений, правил, должностных инструкций, планов, отчетов, методик работы, материалов, инструментария и пр.);

- проведение анализа работы;

- оформление информации по результатам контрольной проверки в Журнале внутреннего контроля;

- оформление по запросу администрации аналитических справок и рекомендаций по разрешению проблем и предупреждению возможных рисков и повышению эффективности деятельности учреждения.

4. Порядок проведения контроля

4.1. Контроль осуществляется в форме плановых тематических, оперативных контрольных проверок и фронтальных проверок.

4.2. Плановые контрольные проверки осуществляются членами Комиссии, ответственными за определенное направление контрольной работы, на основании годового плана учреждения.

4.3. Плановый контроль фиксируется в Журнале внутреннего контроля, который заполняется ответственным членом Комиссии за определенное направление контроля.

4.4. Делопроизводство Комиссии по плановой проверке контроля качества включает:

- основная форма:

- 1) журнал внутреннего контроля Комиссии;
-по запросу администрации;
- 2) аналитические справки по результатам контроля качества социально-психологической работы отделений и служб Центра;
- 3) рекомендации по устранению недочетов и нарушений, выявленных в процессе контрольной проверки;
- 4) Протоколы решений Комиссии по выявленным в результате контрольных проверок нарушениям;
- 5) Приложения к Протоколам по эффективности деятельности при неуспешном прохождении испытательного срока сотрудниками и при неуспешной сдаче зачета профессиональной компетентности.

4.5. Аналитические справки, и Приложения к Протоколам содержат описательную информацию о результатах проведения контрольной проверки, выявленных недочетах и/или нарушениях.

4.6. Протоколы содержат решения с выводами и рекомендациями, назначенными ответственными лицами за устранение недочетов и/или нарушений.

4.7. Оперативные заседания Комиссии осуществляются в экстренном порядке по факту возникшей ситуации, в случае жалобы получателя социальных услуг, при нарушении его прав и интересов.

4.8. Делопроизводство Комиссии по оперативной проверке контроля качества включает обязательные дополнительные формы документов:

- Акты оперативного контроля с описанием содержания нарушения;
- Протоколы оперативных заседаний Комиссии по выработке решений о проведении срочных мероприятий по устранению нарушений, выявленных в ходе контрольной проверки.

4.8. При выявлении нарушения составляется Акт, в котором конкретизируется нарушение, указываются мероприятия по его устранению, ответственные за мероприятия по устранению нарушения лица. К Акту прилагаются объяснения работников, подписи работников, ознакомившихся с Актом, а также лиц, присутствующих при проведении контроля и составлении Акта.

Один экземпляр Акта содержится у заместителя директора, ответственного за работу Комиссии и входящего в ее состав, второй экземпляр подшивается в личное дело сотрудника.

4.9. Комиссия по результатам проверки в случае выявления нарушений законодательства, отклонений от нормативных документов, стандартов по социальной работе вносит в Комиссию предложения в письменном виде:

- об устранении нарушений;
- о привлечении к дисциплинарной ответственности виновных лиц;
- о проведении дополнительных мероприятий в целях предупреждения подобных нарушений в дальнейшем.

4.10. Лицо, ответственное за устранение нарушений, на основании Акта проверки составляет и представляет в Комиссию план мероприятий по устранению нарушений с указанием конкретной даты устранения нарушения; по истечении указанного срока представляет итоговую информацию об исполнении плана мероприятий по устранению нарушений.

4.11. В случае несогласия работника с решением Комиссии, он имеет право апеллировать к руководству Центра либо в вышестоящую организацию для проведения внешней (ведомственной) экспертизы контроля качества услуг.

4.12. Делопроизводство Комиссии по фронтальной проверке контроля качества включает формы документов, утвержденные отдельным приказом директора учреждения с учетом целевого назначения и объекта контрольной проверки.

5. Порядок проверки факторов качества социально-психологических услуг несовершеннолетним и их семьям

5.1. Контроль качества социально-психологических услуг направлен на координацию обеспечения несовершеннолетним и их семьям психологической помощи в решении проблем, связанных с внутриличностными аспектами, межличностными, семейными, детско-родительскими и другими значимыми отношениями.

5.2. При контроле качества социально-психологических услуг диагностического обследования личности несовершеннолетнего или членов семьи, направленного на анализ психического и интеллектуального состояния, индивидуальных особенностей, дезадаптивного состояния, уровня социализации и отношения к окружающим, проверяют степень изученности личности. Психодиагностический анализ должен соответствовать современным требованиям обследования личности, доставлять точную необходимую информацию для прогнозирования развития личности, разработки рекомендаций по проведению корректирующих мероприятий.

5.3. При контроле качества социально-психологических услуг по психологическому сопровождению несовершеннолетнего и его семьи проверяют, в какой степени психологическое воздействие обеспечивает преодоление или ослабление отклонений в развитии, в эмоциональном состоянии, нарушений в общении, поведении.

5.4. При контроле качества социально-психологических услуг по психологической коррекции несовершеннолетнего и членов его семьи проверяют, в какой степени она влияет на приведение отклонений в соответствие с возрастными нормативам у несовершеннолетнего и требованиями социальной среды у несовершеннолетнего и членов его семьи.

5.5. При контроле качества психотерапевтической помощи проверяют, насколько она способствует эффективному решению внутриличностных проблем несовершеннолетнего; формирует эмоционально-волевой контроль для преодоления межличностных конфликтов, жизненных трудностей, острых травмирующих и стрессовых ситуаций, адаптации к изменяющимся социально-экономическим условиям жизни; анализу неадекватных форм поведения социально дезадаптированных родителей.

5.6. При контроле качества социально-психологических услуг по оказанию первичной психологической помощи несовершеннолетнему проверяют, в какой степени преодолевается острое и пост-стрессовое состояние, нервно-психическая напряженность несовершеннолетнего, связанное с трудной или осложненной жизненной ситуацией в семье.

5.7. При контроле качества социально-психологических услуг по психопрофилактике проверяют, в какой степени формируются социально ценностные нормы поведения участников процесса социализации, преодолеваются асоциальные формы жизнедеятельности, повышается стрессоустойчивость, жизненный тонус и психическая защищенность.

5.8. При контроле качества социально-психологических консультативных услуг проверяют степень обеспечения безотлагательной информационной поддержки несовершеннолетним и их семьям, способствующей мобилизации сил и ресурсов, по интересующим психологическим вопросам: психологического развития, общения, взаимодействия, индивидуальных особенностей личности и поведения.

6. Контроль качества финансово-хозяйственной деятельности

6.1. Внутренний финансовый контроль направлен:

- на соблюдение установленных действующим законодательством РФ, иными нормативными правовыми актами, регуливающими финансово-хозяйственную

- деятельность государственных (муниципальных) учреждений, требований к проведению в учреждении внутреннего финансового контроля;
- на повышение качества ведения бухгалтерского учета, составления отчетности;
- на исключение ошибок и нарушений норм законодательства РФ в части ведения бухгалтерского учета и составления отчетности;
- на повышение результативности использования средств субсидий и средств, полученных от осуществления приносящей доход деятельности.

6.2. Внутренний финансовый контроль осуществляется в отношении:

- составления документов и расчетов, необходимых для составления Плана финансово-хозяйственной деятельности;
- составления, корректировки и выполнения Плана финансово-хозяйственной деятельности;
- принятия в пределах показателей Плана финансово-хозяйственной деятельности обязательств, денежных обязательств;
- организации процесса заключения государственных контрактов и иных хозяйственных договоров;
- осуществления начисления и контроля за правильностью исчисления, полнотой и своевременностью осуществления платежей в бюджет, пеней и штрафов по ним, а также за принятием решений о возврате излишне уплаченных (взысканных) платежей в бюджет, принятия решений о зачете (уточнении) платежей как в погашение задолженности учреждения перед своими контрагентами, так и по платежам в бюджет;
- ведения бухгалтерского учета, в том числе принятия к учету первичных учетных документов (сводных учетных документов), отражения информации, указанной в первичных учетных документах и регистрах бухгалтерского учета;
- проведения инвентаризаций;
- составления и представления бухгалтерской (финансовой) отчетности;
- обеспечения соблюдения условий, целей и порядка использования учреждением полученных субсидий, грантов и иных форм целевых средств, установленных при их предоставлении;
- контроля за исполнением судебных актов по искам по денежным обязательствам учреждения.