

СОГЛАСОВАНО
Председатель Совета трудового
коллектива КГАУ СО «РЦДПсОВ»
О.А. Балобанова
« 09 » января 2024 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор КГАУ СО «РЦДПсОВ»



В.О. Цветков
2024 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ
О СЛУЖБЕ ВНУТРЕННЕГО КОНТРОЛЯ
КРАЕВОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО АВТОНОМНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
«РЕАБИЛИТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР ДЛЯ ДЕТЕЙ И ПОДРОСТКОВ
С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ»**

Приказ от 09.01.2024 г. № 82-ОД

1. Общие положения

1.1. 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, повышение качества и эффективности социальных услуг на всех стадиях 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 внешнего контроля включает в себя: министерство социальной политики края; Росздравнадзор по Красноярскому краю; Роспотребнадзор по Красноярскому краю; Ростехнадзор по Красноярскому краю; Прокуратура края; Госпожнадзор по Красноярскому краю; Государственная инспекция труда и другие органы и организации в пределах своей компетенции.

1.4. Система внутреннего контроля включает: контроль директора, заместителей директора; внутренняя служба контроля; контроль руководителей структурных подразделений учреждения; взаимный контроль работников; самоконтроль.

1.5. Система внутреннего контроля базируется на следующих основных принципах:

- законность – соблюдение специалистами, осуществляющими контроль, требований законодательства, нормативных правовых актов, определяющих их полномочия;
- ответственность и объективность – предоставление специалистами, осуществляющими контроль, достоверной и объективной информации по итогам контроля;
- системность – периодичность проведения контрольных мероприятий.

1.6. Для проведения контрольных мероприятий в учреждении формируется служба внутреннего контроля (далее Служба), из руководителей структурных подразделений, высококвалифицированных специалистов. Возглавляет службу внутреннего контроля заместитель директора учреждения. Численный состав службы утверждается приказом директора учреждения.

1.7. 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 клиентам, проводить опросы, анкетирование среди получателей социальных

услуг по утвержденной директором анкете;

- вносить на рассмотрение директора 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 учреждения.

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

Федеральным законом от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 21.12.1994 г. № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

Федеральным законом от 22.07.2008 г. № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

Правилами противопожарного режима в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 16 сентября 2020 г. № 1479 «Об утверждении Правил противопожарного режима в Российской Федерации»;

Национальными стандартами Российской Федерации:

ГОСТ Р 52143-2021 "Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг";

ГОСТ Р 52142-2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения»;

ГОСТ Р 52496-2019 "Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения";

ГОСТ Р 52497-2020 "Социальное обслуживание населения. Система обеспечения качества учреждений социального обслуживания";

ГОСТ Р 52883-2007 «Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания»;

ГОСТ Р 52882-2007 «Социальное обслуживание населения. Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания»;

ГОСТ Р 52885-2013 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги семье»;

ГОСТ Р 52888-2021 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги детям»;

ГОСТ Р 53059-2019 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги инвалидам»;

ГОСТ Р 53063-2014 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг семье»;

ГОСТ Р 53060-2008 «Социальное обслуживание населения. Документация учреждений социального обслуживания»;

ГОСТ Р 530061-2019 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг детям»;

- Санитарных правил СП 2.1.3678-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг»;

- Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 24.11.2014 №938-н «Об утверждении примерного порядка предоставления социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания»;

- Постановлением Правительства РФ от 24.11.2014 № 1236 «Об утверждении примерного перечня социальных услуг по видам социальных услуг»;

- Законом Красноярского края от 16.12.2014 № 7-3023 «Об организации социального обслуживания граждан в Красноярском крае»;

- Постановлением Правительства Красноярского края от 17.12.2014 № 605-п «Об утверждении нормативов обеспечения мягким инвентарем и площадью жилых помещений при предоставлении социальных услуг краевыми государственными учреждениями социального обслуживания»;

- Постановлением Правительства Красноярского края от 17.02.2017 № 97-п (с изменениями: Постановлением Правительства Красноярского края от 22.09.2021 № 657-п) «Об утверждении нормативов штатной численности краевых государственных учреждений социального обслуживания»;

- Постановлением Правительства Красноярского края от 17.12.2014 № 607-п «Об утверждении норм питания в краевых учреждениях социального обслуживания»;

- Приказом министерства социальной политики Красноярского края от 19.03.2021 № 27-Н «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг, включая перечень документов, необходимых для предоставления социальных услуг, и порядка предоставления получателями социальных услуг сведений и документов, необходимых для предоставления социальных услуг»;

- Уставом и Порядком предоставления социальных услуг в КГАУ СО «РЦДПсОВ», Положением о структурных подразделениях и настоящим Положением.

2. Порядок проведения внутреннего контроля

2.1. Внутренний контроль качества предоставления социальных услуг осуществляется в виде плановых, внеплановых, оценочных проверок и самоконтроля.

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

Внеплановый контроль осуществляется по приказу директора учреждения в случаях ухудшения показателей работы отделений, при наличии претензий, жалоб со стороны получателей социальных услуг, 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. Объекты и социальные услуги, подлежащие контролю Службой, представлены в приложении №1 к настоящему положению.

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

В акте проведенной проверки указываются факты нарушений предоставления социальных услуг, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы и предложения проверяющих по устранению выявленных нарушений. Акт подписывается членами комиссии, заведующим структурного подразделения, где проводилась проверка и проверяемыми лицами.

2.4. На основании акта проверки службы внутреннего контроля, в случае выявленных нарушений директор учреждения издает приказ о наложении дисциплинарного взыскания на лицо допустившее нарушение, указанное в акте.

2.5. При оценке качества социальных услуг 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;
- полнота и правильность оформления документации связанной с предоставлением социальных услуг.

2.6. 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.

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

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

**Перечень объектов и социальных услуг,
подлежащих проверке службой внутреннего контроля
КГАУ СО «РЦДПсОВ»**

1. Наличие пакета основных обязательных документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение:

- учредительные документы учреждения;
- коллективный договор;
- правила внутреннего трудового распорядка учреждения;
- положение о структурных подразделениях учреждения;
- порядок оказания социальных услуг в КГАУ СО «РЦДПсОВ»;
- должностные инструкции специалистов учреждения;
- отчетная – учетная документация (представленные отчеты по установленным формам, принятым в учреждении);
- документация на оборудование, приборы и аппаратуру, способствующая обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии;
- иные нормативные акты, регламентирующие деятельность учреждения.

Документы проверяют на соответствие предъявляемым к ним требованиям по оформлению, хранению, срокам исполнения.

Одновременно контролю подлежит своевременность проверки состояния и пересмотра документов, их обновления и изъятия из обращения устаревших.

2. Условия размещения учреждения.

При проверке условий размещения учреждения обращают внимание на соответствие размеров и состояния зданий и помещений санитарно-гигиеническим нормам и правилам, требованиям противопожарной безопасности; защищенность от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура и влажность воздуха, загазованность, запыленность, шум, вибрация и др.).

Одновременно проверяют полноту обеспечения учреждения всеми видами коммунально-бытового обслуживания, оснащения телефонной связью, создания необходимых условий для пребывания в нем получателей социальных услуг, обслуживающего персонала, а также предоставления социальных услуг.

3. Кадровое обеспечение учреждения.

Укомплектованность учреждения специалистами проверяют на соответствие штатному расписанию. Каждый специалист должен иметь соответствующие образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Все специалисты учреждения должны

быть аттестованы в установленном порядке.

Деловые, моральные и морально-этические качества, умение поддерживать нормальные человеческие отношения с получателями социальных услуг, посещающими учреждение, проверяют путем изучения личных дел, собеседования, опроса руководителей, коллег по работе и самих получателей социальных услуг.

Также проверяют соответствие обязанностей, исполняемых специалистами, изложенных в нормативных правовых актах, регулирующих их обязанности, права и ответственность; своевременность прохождения аттестации в установленном порядке.

4. Техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.).

При проверке специального технического оснащения учреждения отмечают укомплектованность этим оснащением (оборудованием, аппаратурой, приборами), его техническое состояние, соответствие требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов, правильность и эффективность использования, своевременность его приобретения.

Неисправное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, своевременно снимаются с эксплуатации, заменяются или подвергаются ремонту.

5. Состояние информации об учреждении.

На информационных стендах учреждения обязательному размещению подлежит следующая информация:

- извлечения из законодательных и нормативно-правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность учреждения;
- краткое описание порядка предоставления государственных социальных услуг;
- перечень документов, необходимых для принятия решения о зачислении в учреждение на получение государственной социальной услуги;
- образцы оформления документов, необходимых для принятия решения о зачислении в учреждение на получение государственной социальной услуги;
- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты органов и организаций, в которых клиент может получить информацию о деятельности учреждения;
- схема размещения специалистов и режим приема клиентов;
- перечни основных государственных социальных услуг, предоставляемых учреждением, и дополнительных социальных услуг;
- краткая характеристика услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;
- основания отказа в предоставлении государственной услуги;
- порядок получения консультаций;
- наименование, адрес Учредителя, электронная почта и номера контактных телефонов специалистов министерства, курирующих деятельность учреждения.

6. Социально-бытовые услуги.

Контроль качества оказания социально-бытовых услуг включает в себя оценку:

- жилой площади по размерам и другим жизненным показателям (состояние зданий и помещений, их комфортность), которая должна обеспечивать удобство проживания получателей социальных услуг, а также учитывать, по возможности, физическое и психическое состояние, наклонности, психологическую совместимость при размещении получателей социальных услуг в жилых помещениях (комнатах);
- помещений, предоставляемых для предоставления социальных услуг, которые по размерам, расположению и конфигурации должны обеспечивать возможность оказания всех видов социальных услуг с учетом специфики получателей социальных услуг, отвечать санитарно-гигиеническим нормам и требованиям;
- мебели и оборудования, которые должны быть удобными в пользовании, подобранными с учетом физического состояния получателей социальных услуг, отвечать санитарно-гигиеническим нормам;
- мягкого инвентаря, предоставляемого получателям социальных услуг, который должен быть удобным, отвечать санитарно-гигиеническим нормам и требованиям;
- питания, которое должно быть приготовлено из доброкачественных продуктов, удовлетворять потребности получателей социальных услуг по калорийности, соответствовать установленным нормам питания, санитарно-гигиеническим требованиям и нормам;
- уборки помещений и стирки постельных принадлежностей, которые должны проводиться вовремя и отвечать санитарно-гигиеническим нормам и требованиям.

7. Социально-медицинские услуги.

Контроль качества оказания социально-медицинских услуг включает в себя оценку:

- своевременного и в необходимом объеме выполнения процедур, связанных с сохранением здоровья получателей социальных услуг, путем организации ухода за ними с учетом медицинских показаний, физического и психического состояния;
- проведения систематического наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья;
- проведения процедур, связанных с сохранением здоровья получателей социальных услуг, оздоровительных мероприятий, которые должны быть осуществлены с аккуратностью и осторожностью без причинения какого-либо вреда получателям социальных услуг;
- мероприятий по консультированию получателей социальных услуг по социально-медицинским вопросам, которые должны обеспечивать оказание квалифицированной помощи получателям социальных услуг в правильном понимании и решении стоящих перед ними конкретных проблем, связанных с сохранением здоровья;
- санитарно-просветительской работы, которая должна способствовать усвоению получателями социальных услуг навыков соблюдения гигиены и санитарии, укреплению их физического и психического здоровья;
- полнота и правильное оформление документации медицинскими

работниками отделения.

8. Социально-психологические услуги.

Контроль качества социально-психологических услуг включает в себя оценку:

- социально-психологического консультирования, которое должно обеспечить оказание получателям социальных услуг квалифицированной помощи по налаживанию межличностных отношений, в том числе для предупреждения и преодоления семейных конфликтов;
- психологической помощи, оказание которой должно помочь получателю социальных услуг раскрыть и мобилизовать внутренние ресурсы, решить возникшие социально-психологические проблемы;
- психодиагностики и обследования личности получателей социальных услуг, проведение которого должно обеспечивать оказание квалифицированной помощи для получения необходимой информации о психическом состоянии и индивидуальных особенностях личности, влияющих на отклонения в их поведении и взаимоотношениях с окружающими людьми;
- полнота и правильное оформление документации социально-педагогическими работниками отделений.

9. Социально-педагогические услуги.

Контроль качества социально-педагогических услуг включает в себя оценку:

- социально-педагогической коррекции, осуществление которой должно обеспечивать оказание квалифицированной и эффективной педагогической помощи, в которой нуждаются получатели социальных услуг, получающие социальные услуги в учреждении;
- социально-педагогического консультирования, которое должно обеспечить оказание получателям социальных услуг квалифицированной помощи по выявлению педагогических проблем, разъяснению получателю социальных услуг сути проблем и определение возможных путей их решения, проведению профилактических мероприятий, направленных на преодоление сложностей социальной адаптации, предупреждение поведенческих отклонений, социального неблагополучия, конфликтных взаимоотношений, привитие социальных норм и нравственных ценностей;
- педагогической диагностики, проведение которой должно обеспечивать оказание квалифицированной помощи для изучения способностей, склонностей и интересов детей с целью разработки направлений коррекционной работы;
- организации досуга с получателями социальных услуг, который должен обеспечивать удовлетворение социокультурных и духовных запросов получателей социальных услуг, расширение кругозора, сферы общения, повышение творческой активности получателей социальных услуг;
- полнота и правильное оформление документации социально-педагогическими работниками отделений.

10. Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности

Контроль качества услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, включает в себя оценку:

- проведения социально-реабилитационных мероприятий в сфере социального обслуживания, которое должно обеспечивать информирование получателя социальных услуг в полной мере в доступной форме о ходе оказания социальных услуг, социально-реабилитационных мероприятий; ознакомление с режимом и тематикой занятий; приглашение на мероприятие;
- обучение навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах, в ходе которого должно обеспечиваться улучшение взаимоотношения детей в коллективе сверстников, их отношения со взрослыми, с окружающими, помощь в адаптации к существующей среде обитания, какие положительные общежитейские навыки и умения по оздоровлению своего образа жизни приобрели дети и как применяют их на практике;
- обучение получателей социальных услуг основам компьютерной грамотности, навыкам пользования информационно-коммуникационными технологиями в повседневной жизни, которое должно обеспечить оказание квалифицированной помощи по обучению навыкам пользования компьютером и основам компьютерной грамотности (навыкам работы с текстовыми, табличными документами, презентационными материалами, навыкам работы с поисковыми системами в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, общения в социальных сетях, умению пользоваться электронной почтой, электронными услугами в различных сферах жизнедеятельности);
- полнота и правильное оформление документации социально-педагогическими работниками отделений.

АКТ №

« ____ » _____ 20 ____ г.

Службой внутреннего контроля КГАУ СО «РЦДПсОВ» в составе:
председателя комиссии: _____
сопредседателя комиссии: _____
членов комиссии: _____

Проведена плановая проверка: _____
Проверка проводилась в присутствии: _____
Описание проверки: _____

Выводы при проверке: _____

Предложения: _____

Председатель:

Сопредседатель:

Члены службы внутреннего контроля:

1. _____
2. _____
3. _____

С материалами ознакомлены, с выводами службы внутреннего контроля
согласны (не согласны) нужное подчеркнуть.

1. _____
2. _____