

Государственное автономное учреждение Новосибирской области «Областной центр социальной помощи семье и детям «Морской залив»  
(ГАУ НСО «ОЦСПСид «Морской залив»)

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о внутреннем контроле качества оказания социальных услуг**  
**в государственном автономном учреждении Новосибирской области «Областной**  
**центр социальной помощи семье и детям «Морской залив»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конвенцией о правах ребенка. Законодательную, нормативно правовую базу контроля деятельности социально-реабилитационных учреждений для несовершеннолетних составляют следующие документы:

- Федеральный закон от 28.12.2013 г № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24.06.1999 г. № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 27.11.2000 г. №896 «Об утверждении примерных положений о специализированных учреждениях для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации»;
- Постановление Министерства труда и социального развития РФ от 29.03.2002 г. № 25 «Об утверждении Рекомендаций по организации деятельности специализированных учреждений для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации»;
- Национальные стандарты «Социальное обслуживание населения», касающиеся деятельности социально-реабилитационных учреждений для детей:
  - ГОСТ Р 52142 – 2013 « Качество социальных услуг. Общие положения»;
  - ГОСТ Р 52496 – 2005 «Контроль качества социальных услуг»;
  - ГОСТ Р 52497 – 2005 «Система качества учреждений социального обслуживания»;
  - ГОСТ Р 52881 – 2007 «Типы учреждений социального обслуживания семьи и детей»;
  - ГОСТ Р 52888 – 2013 « Социальные услуги детям»;
  - ГОСТ Р 52885 – 2013 «Социальные услуги семье»;
  - ГОСТ Р 53061 – 2008 «Контроль качества социальных услуг детям»;
  - ГОСТ Р 53062 – 2008 «Контроль качества социальных услуг семье».

- Устав ГАУ НСО «ОЦСПСиД «Морской залив».

1.2. Настоящее Положение отражает процесс контроля над деятельностью учреждения и сотрудников по оказанию социальных услуг на их соответствие государственным стандартам социального обслуживания, другим нормативным документам в области социального обслуживания населения.

1.3. Настоящее Положение определяет цели и задачи, объемы и этапы внутреннего контроля, а также специалистов, ответственных за осуществление внутреннего контроля.

1.4. Под внутренним контролем понимается проведение администрацией и уполномоченными сотрудниками наблюдений и обследований, осуществленных в порядке руководства и контроля в пределах своей компетенции за соблюдением работниками законодательных и иных нормативно-правовых актов РФ, субъекта РФ, ГАУ НСО «ОЦСПСиД «Морской залив» в области социального обслуживания населения.

1.5. Система контроля должна иметь чёткую стратегическую направленность, отражать общие приоритеты развития учреждения.

1.5. Основные принципы системы внутреннего контроля качества:

- контроль должен быть всеобъемлющим;
- контроль должен быть операционным;
- контроль следует сосредоточить на результатах;
- система контроля должна быть простой;
- контроль должен быть непрерывным во времени;
- обязательная разработка системы отчетности, проверка этой отчетности и её анализ как по результатам реабилитационной деятельности учреждения в целом, так и каждого его отделения;
- процесс контроля должен быть доброжелательным, гласным, открытым.

## 2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ СИСТЕМЫ ВНУТРЕННЕГО КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА

2.1. Система внутреннего контроля качества социальных услуг несовершеннолетним и их семьям создана с целью регулярной оценки эффективности системы качества и ее соответствия установленным требованиям, а также получения информации, необходимой для обеспечения эффективного функционирования этой системы.

2.2. Задачи внутренней системы контроля качества:

- обеспечить достижение нового качества деятельности учреждения;
- создать и реализовать эффективный механизм контроля деятельности всех сотрудников Центра;
- предупреждать и своевременно устранять несоответствия предоставляемых социальных услуг предъявляемым к ним требованиям.

## 3. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ КОНТРОЛЯ

3.1. Высокая компетентность руководства, достаточный уровень его мировоззренческой, научно-теоретической подготовки в вопросах возрастной и педагогической психологии, теории и методики воспитания, инновационных технологий социальной работы, способность верно оценивать работу сотрудников.

3.2. Общественный характер контроля: привлечение к проверкам лучших специалистов Центра, максимально расширив полномочия людей в процессе исполнения ими своих обязанностей.

3.3. Гласность и объективность контроля. Гласность становится обязательным условием регулирования и коррекции социально-реабилитационного процесса.

3.4. Наличие органической взаимосвязи контроля с глубоким и всесторонним анализом проверяемых объектов, педагогических явлений, деятельности специалистов и воспитанников, конечной целью которого является принятие управленческих решений, а также прогнозирование дальнейшего развития реабилитационного процесса или отдельных его сторон.

3.5. Нацеленность контроля на качество конечных результатов и рациональность путей их достижения.

3.6. Повышение самостоятельности и ответственности каждого за качество конечных результатов, стимулирование перехода отдельных специалистов на самоконтроль и самооценку в сочетании с отслеживанием конечных результатов руководителем Центра.

3.7. Создание такой системы внутреннего контроля, которая предусматривала бы охват контролем всех компонентов.

3.8. Разработка и постоянное накопление научно - обоснованных программ сбора информации, где бы четко были сформулированы цель проверки, параметры оценки, программа наблюдения и методика обработки результатов.

#### 4. НОРМАТИВНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ СИСТЕМА КАЧЕСТВА (СВЕДЕНИЯ О КОМПЛЕКТЕ ДОКУМЕНТОВ ВСЕХ УРОВНЕЙ)

4.1. В комплект документов учреждения, необходимый для организации работы системы контроля качества входит:

4.1.1. Государственные стандарты социального обслуживания.

4.1.2. Приказ о создании внутренней службы контроля по оказанию социальных услуг и их соответствию государственным стандартам социального обслуживания.

4.1.3. Руководство по организации комплексной системы контроля качества предоставления услуг.

4.1.4. Годовой план работы учреждения в области контроля качества услуг.

4.1.5. Циклограмма контрольных мероприятий.

4.1.6. Правила этики поведения проверяющего.

4.1.7. Журнал учёта мероприятий по внутреннему контролю.

4.1.9. Годовой анализ работы учреждения в области качества предоставления услуг.

#### 5. СТРУКТУРА РЕАЛИЗАЦИИ ВНУТРЕННЕЙ СИСТЕМЫ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА

5.1. Система внутреннего контроля качества услуг учреждения предполагает реализацию различных направлений, форм и мер административного, методического, информационного характера.

5.2. Внутренний контроль включает в себя:

- контроль количественных и качественных показателей оценки качества социальных услуг;
- контроль за осуществлением управленческой деятельности;
- контроль содержания различных аспектов деятельности учреждения: организационно - педагогической, социально-психологической, медико-социальной, финансово - хозяйственной и др.;
- контроль воспитательно-реабилитационного процесса;
- взаимный контроль специалистов, работающих в учреждении;
- самоконтроль.

5.3. Внутренний контроль качества осуществляется внутренней службой контроля качества (ВСКК) услуг Центра, возглавляемой директором Центра.

5.4. Основными принципами работы внутренней службой контроля качества (ВСКК) являются: планомерность, обоснованность, всеобъемлемость, теоретическая и методическая подготовленность, принятие оптимальных управленческих решений.

5.5. Структурно - функциональная модель деятельности ВСКК в учреждении трехуровневая:

- 1 уровень «Административный контроль» - осуществление общего контроля за деятельностью специалистов Центра. Состав: директор Центра, начальник хозяйственной части.
- 2 уровень «Административно - методический контроль» - осуществление контроля за отдельными направлениями и формами работы специалистов Центра по организации своевременного и достоверного учета социально-реабилитационных услуг и их соответствию государственным стандартам. Состав: старший воспитатель.
- 3 уровень «Персонально - методический контроль» - осуществление контроля и самоконтроля деятельности специалистов Центра по оказанию социально-реабилитационных услуг и их соответствию государственным стандартам. Состав: старший воспитатель, социальный педагог, старшая медицинская сестра.

5.6. Координацию деятельности внутренней службы контроля качества услуг осуществляет старший воспитатель.

5.7. Общее руководство за деятельностью внутренней службы контроля качества услуг осуществляется директором Центра.

5.8. Направления деятельности внутренней СКК:

- многоцелевой контроль - то есть направленный на проверку различных вопросов (социально-реабилитационная, научно-методическая, экспериментальная деятельность учреждения, совершенствованное материальной базы, выполнение санитарно-гигиенических требований, соблюдение техники безопасности и пр.);
- многосторонний контроль - применение различных форм и методов контроля к одному и тому же объекту (фронтальный, тематический, персональный контроль деятельности специалиста и т.п.);
- многоступенчатый - контроль одного и того же объекта различными уровнями ВСКК (работу специалистов в ходе социально-реабилитационного процесса контролирует

директор, начальник хозяйственной части, старший воспитатель, старшая медицинская сестра и т.д.).

5.9. Контроль в Центре может осуществляться в виде плановых или оперативных проверок, мониторинга и проведения административных работ.

Инспектирование в виде плановых проверок осуществляется в соответствии с утвержденным планом-графиком, который обеспечивает периодичность и исключает нерациональное дублирование в организации проверок и доводится до членов коллектива в начале года.

Инспектирование в виде оперативных проверок осуществляется в целях установления фактов и проверки сведений о нарушениях, указанных в обращениях воспитанников и их родителей или других граждан, организаций, и регулирования конфликтных ситуаций в отношениях между участниками воспитательно-реабилитационного процесса.

Инспектирование в виде мониторинга предусматривает сбор, системный учет, обработку и анализ информации об организации и результатах процесса (результаты реабилитационной деятельности, состояние здоровья воспитанников, организация питания, выполнения режимных моментов, исполнительская дисциплина, учебно-методическое обеспечение, диагностика педагогического мастерства и т.д.).

Инспектирование в виде административной работы осуществляется директором учреждения с целью проверки успешности деятельности в рамках текущего контроля.

5.10. Основанием для внутреннего контроля является:

- заявление работника на аттестацию;
- плановый контроль;
- проверка состояния дел для подготовки управляющих решений;
- обращение физических и юридических лиц по поводу нарушений в области качества социальных услуг, предоставляемых в соответствии с государственными стандартами качества.

5.11. Результаты контроля отражаются в журнале контроля качества с указанием полученных результатов.

5.12. Итоговый материал должен содержать констатацию фактов, выводы и, при необходимости, предложения. Информация о результатах доводится до работников Центра в течение 7 дней с момента завершения проверки.

5.13. По итогам внутреннего контроля в зависимости от его формы, целей и задач с учетом реального положения дел:

- проводятся заседания методического совета, административные совещания, заседания методических объединений, рабочие совещания с трудовым коллективом, производственные совещания;
- результаты контроля могут учитываться при проведении аттестации работников, но не являются основанием для заключения экспертной группы.

5.14. Директор Центра по результатам внутреннего контроля принимает следующие решения:

- об издании соответствующего приказа;
- об обсуждении итоговых материалов внутреннего контроля коллегиальным органом;
- о проведении повторного контроля с привлечением определенных специалистов (экспертов);

- о привлечении к дисциплинарной ответственности должностных лиц;
- о поощрении работников;
- иные решения в пределах своей компетенции.

5.15. Результаты контрольных мероприятий могут ложиться в основу оценки эффективности деятельности специалиста при назначении ему выплат стимулирующего характера, в соответствии с Положением об оплате и стимулировании труда.

## 6. СОДЕРЖАНИЕ ВНУТРЕННЕГО КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА. ФОРМЫ И ВИДЫ КОНТРОЛЯ

### 6.1. Правила внутреннего контроля:

- директор издает приказ о сроках проверки, теме проверки, устанавливает срок, предоставления итоговых материалов, план-задание;
- план-задание устанавливает вопросы конкретной проверки и должен обеспечивать достаточную информированность и сравнимость результатов контроля для подготовки итогового документа по отдельным направлениям деятельности должностного лица;
- продолжительность тематических или комплексных проверок не должна превышать 5-10 дней с посещением не более 5 занятий и других мероприятий;
- эксперты имеют право запрашивать необходимую информацию, изучать документацию, относящуюся к вопросу контроля;
- при обнаружении в ходе контроля нарушений законодательства РФ в области социальной защиты населения, о них сообщается директору Центра;
- при проведении планового контроля не требуется дополнительного предупреждения сотрудника, если в месячном плане указаны сроки контроля;
- в экстренных случаях директор и его заместители могут посещать рабочее место сотрудника без предварительного предупреждения (экстренным считается письменная жалоба на нарушение прав ребенка, законодательства о социальной защите населения);
- при проведении оперативных проверок сотрудник предупреждается не менее чем за день до посещения.

6.2. Особенностью оперативного контроля является устранение незначительных сбоев в работе, регулирование деятельности некоторых специалистов или всего коллектива с помощью рекомендаций, советов. В оперативном контроле выделяют предупредительный, сравнительный, экспресс-диагностику. Оперативный контроль - это не констатация фактов, а их сравнение, обобщение, анализ, поиск причин, вызвавших ту или иную проблему.

6.3. Тематический контроль проводится в течение всего года с целью углубленного изучения и получения информации о состоянии определенного элемента объекта управления (уровень социализации воспитанников; качество работы специалистов различного профиля; качество досуговой работы; качество проведения индивидуальных занятий и консультаций; качество проведения групповых занятий; уровень соблюдения прав воспитанников и т.д.).

6.4. По результатам тематического контроля оформляется справка, проводятся собеседования, совещания.

6.5. Фронтальный контроль проводится не чаще двух-трех раз в год с целью одновременной всесторонней проверки объекта управления в целом (уровень социально - реабилитационной работы; кадровое обеспечение; организация и управление и т.д.)

6.6. Фронтальный контроль может осуществляться за работой отдельного специалиста и предполагает изучение всех сторон его деятельности (отчетность, качество проведения занятий и т.д.). Такой контроль осуществляется при аттестации специалиста.

6.7. При способе организации контроля поверяемым объектам возможно применение следующих форм контроля: персональный, программно -обобщающий, тематически-обобщающий, обзорный, комплексно-обобщающий.

6.8. Все виды контроля завершаются выработкой предложений по коррекции выявленных в ходе него недостатков. Эти предложения должны быть направлены на повышение эффективности социально-реабилитационной деятельности и соответствовать возможностям Центра.

## 7. МЕТОДЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ

7.1. Для оценки качества используются следующие методы оценки качества оказываемых социальных услуг в Центре:

- наблюдение (исследование и изучение наблюдаемого объекта);
- анализ (разбор занятий, консультаций и т.п. с выявлением причин и определение тенденции развития);
- беседа (деловой разговор, обязательно с обменом мнениями);
- анкетирование и опрос потребителей услуг, т.е. несовершеннолетних и их семей (опрос по заранее составленным вопросам);
- изучение документации (с целью ознакомления или выявления системы планирования и организации процесса, или для получения иной информации);
- мониторинг.

7.2. Для оценки и учета качества социальных услуг, используются методы, применяемые к различным видам показателей качества:

- для учета количественных показателей - анализ документации: локальных актов (их наличие и исполнение), журналов учета и реестров учета несовершеннолетних, статистических отчетов специалистов и т.п.
- для оценки качественных показателей – проведение мониторингов для соответствующих категорий показателей.

7.3. В работе Центра рассматривать мониторинг - как систему организации сбора, хранения, обработки, распространения информации о качестве услуг, направленных на реабилитацию несовершеннолетних:

- эффективность индивидуальных программ реабилитации несовершеннолетних;
- социальный статус несовершеннолетних
- психологическое развитие детей подросткового возраста, проходящих реабилитацию в Центре;
- профессиональная компетентность специалистов

7.4. При проведении работы по оценке качества социальных услуг также необходимо учитывать:

- частоту обращения клиента в Центр;
- уровень предлагаемых социальных гарантий при обращении;

- объем социальных услуг, долю оказанных социальных услуг в общем объеме необходимых услуг;
- среднюю продолжительность решения проблемной задачи (оказания услуги) и переходом ребенка к нормальной жизнедеятельности.

## 8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

9.1. Место и значение контроля определяются тем, что он, благодаря своей многоплановой структуре, является способом организации обратных связей, благодаря которым руководитель получает информацию о реальной картине деятельности учреждения в различных направлениях, позволяет своевременно выявлять и исправлять упущения, предвидеть и упреждать ошибки, устранять отклонения, изыскивать новые ресурсы. Контроль – это залог компетентности руководства и эффективности его действий. Отсутствие контроля или его низкий уровень приводит к снижению исполнительской дисциплины и ответственности, и, естественно, к снижению качества услуг.

9.2. Контроль является процессом, обеспечивающим эффективную деятельность отдельных служб и всего учреждения.