

МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ  
КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ  
КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ  
«РЕАБИЛИТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР ДЛЯ ДЕТЕЙ И  
ПОДРОСТКОВ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ  
«ЖЕМЧУЖИНА»

(ГБУСО КО «РЕАБИЛИТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР «ЖЕМЧУЖИНА»)


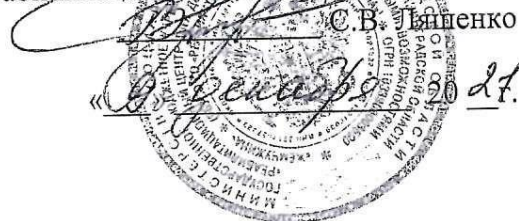
**СОГЛАСОВАНО**

Председатель Совета трудового коллектива

 Т.А. Григайтене

«9» сентября 2021 г.

**УТВЕРЖДЕНО**  
Приказом Директора ГБУСО КО  
«Реабилитационный центр «Жемчужина»

 С.В. Яценко  
20 27.  


**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о внутреннем контроле качества и объема предоставления социальных услуг  
в ГБУСО КО «Реабилитационный центр «Жемчужина»**

**1. Общие положения**

1.1. Положение о внутреннем контроле объема и качества предоставления социальных услуг в ГБУСО КО «Реабилитационный центр «Жемчужина» (далее - Учреждение) устанавливает порядок организации и проведения внутреннего контроля за соответствием объема и качества выполняемых социальных услуг, оказываемых получателям социальных услуг.

1.2. Настоящее положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», законом Калининградской области от 11.11.2014 года № 358 «О регулировании социального обслуживания граждан в Калининградской области», приказом Министерства социальной политики Калининградской области от 17.03.2017 года № 131 «Об утверждении Порядка предоставления социальной услуги "Предоставление социального обслуживания в полустационарной форме" (предоставление социально-бытовых услуг, социально-медицинских услуг, социально-психологических услуг, социально-педагогических услуг, социально-трудовых услуг, социально-правовых услуг, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, срочных социальных услуг) (уникальный номер услуги 8700000.99.0.АЭ25АА01000 (технический N 220460010011000010041) (бесплатно), уникальный номер услуги 8700000.99.0.АЭ21АА01000 (технический N 220420010011000010081) (платно)) (с внесенными изменениями).

1.3. Целью внутреннего контроля объема и качества предоставления социальных услуг является обеспечение прав получателей социальных услуг учреждения на получение социальных услуг необходимого объема и надлежащего качества, соответствующих порядкам оказания социальных услуг, утвержденными Министерством социальной политики Калининградской области.

1.4. Задачами внутреннего контроля объема и качества предоставления социальных услуг являются:

- совершенствование деятельности учреждения;
- исполнение нормативных правовых актов, регламентирующих деятельность учреждения;
- повышение профессионального мастерства и квалификации специалистов учреждения;
- анализ соответствия оказываемых учреждением услуг утвержденным стандартам;
- выявление недостатков при предоставлении социальных услуг, установление причин их возникновения и степени их влияния на качество оказания социальных услуг;
- оценка оптимальности использования кадровых и материально-технических средств при оказании социальных услуг;
- изучение удовлетворенности получателей социальных услуг учреждения оказанными услугами;
- анализ данных, полученных при проведении мониторинга качества оказания социальных услуг;
- подготовка предложений, направленных на устранение причин возникновения недостатков в оказании социальных услуг, повышения качества эффективности оказываемых социальных услуг.

1.5. По итогам проведения внутреннего контроля объема и качества предоставления социальных услуг в учреждении разрабатываются и реализуются мероприятия по управлению качеством социальных услуг:

- принятие администрацией учреждения управленческих решений, направленных на устранение причин возникновения недостатков при оказании социальных услуг, совершенствование организационных технологий оказания социальных и медицинских услуг;
- регистрация результатов проведения контроля объема и качества предоставления социальных и медицинских услуг с внесением записи о контрольных мероприятиях в журнал;
- осуществление контроля за реализацией принятых управленческих решений или выполнением плана мероприятий.

## **2. Порядок организации и проведения контроля объема и качества оказания социальных услуг**

2.1. Контроль объема и качества предоставления социальных услуг осуществляется сотрудниками учреждения – ответственными лицами за проведение внутреннего контроля объема и качества предоставления социальных услуг, назначенным приказом директора учреждения (далее – ответственные лица за проведение внутреннего контроля).

2.2. Ответственные лица за проведение внутреннего контроля несут ответственность за объективность оценки качества оказанных социальных услуг при проведении контроля объема и качества социальных услуг в соответствии с действующими в Учреждении порядками предоставления социальных услуг.

2.3. В необходимых случаях для проведения контроля объема и качества предоставления социальных услуг могут по согласованию привлекаться члены попечительского и (или) родительского совета учреждения.

2.4. Контроль объема и качества предоставления социальных услуг в учреждении осуществляется в виде плановых или оперативных проверок, мониторинга и проведения административных работ в соответствии с утвержденным планом-графиком на календарный год.

2.5. Схема внутреннего контроля объема и качества предоставления социальных услуг включает:

- текущий (плановый) контроль;
- целевой (тематический) контроль;
- оперативный контроль;
- итоговый контроль.

2.6. Текущий (плановый) контроль направлен на выявление и обсуждение недостатков предоставления социальных и медицинских услуг целью общей оценки предоставления социальных и медицинских услуг получателям социальных услуг учреждения. Включает в себя достоверную оценку объема предоставления социальных и социально-медицинских услуг согласно индивидуальным программам предоставления социальных услуг, а также оценку качества оформления отчетной документации по предоставлению социальных и медицинских услуг.

Текущий контроль проводится ежемесячно ответственными лицами за проведение контроля. Выявленные недостатки обсуждаются со специалистами, оказывающими социальные и медицинские услуги, и разрабатываются рекомендации по устранению выявленных нарушений.

2.7. Целевой (тематический) контроль проводится ежеквартально для оценки оказания качества социальных услуг по конкретным направлениям деятельности специалистов учреждения. При целевом (тематическом) контроле анализируются качество оказания социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-трудовых, социально-правовых услуг, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг. Темы целевого (тематического)

контроля определяются утвержденным в Учреждении планом-графиком внутреннего контроля на календарный год.

2.8. Оперативный контроль направлен на выявление состояния деятельности специалистов, непосредственно оказывающих социальные и социально-медицинские услуги на определенном этапе.

2.9. Итоговый контроль проводится с целью комплексного анализа результатов работы по выполнению государственного задания и достижению уставных целей учреждения. В ходе итогового контроля осуществляется анализ практической деятельности специалистов, оказывающих социальные и социально-медицинские услуги, а также анализ отчетной и аналитической документации. Результаты итогового контроля обобщаются по всем направлениям деятельности учреждения, озвучиваются на итоговом общем собрании трудового коллектива и отражаются в годовом плане работы учреждения на календарный год с разработкой мероприятий и мер, направленных на повышение качества оказания социальных и социально-медицинских услуг.

2.10. При проведении внутреннего контроля объема и качества предоставления социальных и социально-медицинских услуг ответственные лица руководствуются порядками оказания социальных услуг, индивидуальными программами предоставления социальных услуг, нормативными правовыми документами, регламентирующими деятельность учреждения.

2.11. При проведении внутреннего контроля объема и качества предоставления социальных услуг используются следующие критерии контроля:

- своевременность оказания социальных и социально-медицинских услуг – отражает своевременность оказания социальных и социально-медицинских услуг объективным потребностям получателей социальных услуг;

- объем оказания социальных и социально-медицинских услуг – отражает соответствие объемов оказанных социальных и социально-медицинских услуг индивидуальной программе предоставления социальных услуг;

- преемственность оказания социальных и социально-медицинских услуг – отражает соблюдение преемственности при оказании социальных и социально-медицинских услуг;

- безопасность оказания социальных и социально-медицинских услуг – отражает оптимальность выбора методов и форм работы с получателями социальных услуг;

- эффективность оказания социальных и социально-медицинских услуг – отражает достижение результатов оказания социальных и социально-медицинских услуг получателям социальных услуг.

2.12. Результаты внутреннего контроля оформляются актом контроля или аналитической справкой и регистрируются в журналах учета проведения контроля объема и качества предоставления социальных услуг.

2.13. Акты (Приложение № 1), журналы учета проведения контроля объема и качества предоставления социальных услуг (Приложение № 2), отчеты о

проведенном внутреннем контроле объема и качества предоставления социальных услуг по итогам прошедшего года хранятся в учреждении не менее 2 лет.

2.14. Информация о результатах внутреннего контроля доводится до работников учреждения в течение 7 дней с момента завершения проверки.

2.15. По результатам проведенного контроля объема и качества предоставления социальных и социально-медицинских услуг в учреждении планируются и реализуются мероприятия, направленные на повышение качества и эффективности оказания социальных и социально-медицинских услуг:

- организационные мероприятия – проведение совещаний, конференций, инструктажей, издание приказов, инструкций, регламентов, совершенствование организационных технологий оказания социальных и социально-медицинских услуг и другие;

- методические мероприятия – проведение методических/реабилитационных советов, научно-практических конференций для улучшения качества оказания социальных и социально-медицинских услуг, повышение квалификации сотрудников учреждения;

- дисциплинарные мероприятия – принятие дисциплинарных взысканий в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностными инструкциями работников;

- мероприятия по совершенствованию материально-технической базы, информатизации учреждения;

- мероприятия по укомплектованности учреждения профессиональными кадрами.

### **3. Порядок проведения опроса получателей социальных услуг о качестве оказания услуг в учреждении**

3.1. В целях изучения удовлетворенности получателей социальных услуг оказанными социальными и социально-медицинскими услугами в учреждении организуется проведение анонимного опроса получателей социальных услуг методом анкетирования с периодичностью не реже 1 раза в квартал.

3.2. Форма анкеты разрабатывается специалистами учреждения и должна отражать объективную оценку получателей качеством оказания социальных и социально-медицинских услуг в учреждении.

3.3. Информация о результатах проведения опроса является открытой.

3.4. Результаты проведенного опроса используются директором учреждения в целях совершенствования качества социальных услуг.

**Акт по результатам проведения  
контроля объема и качества предоставления социальных услуг**

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_ г.

№ \_\_\_\_\_

1. Перечень документов, подлежащих контролю: \_\_\_\_\_
2. Период, за который проведена проверка: \_\_\_\_\_
3. Количество опрошенных получателей социальных услуг: \_\_\_\_\_
4. Результаты внешнего осмотра помещений: \_\_\_\_\_
5. Результаты проверки: \_\_\_\_\_
6. Выявленные нарушения: \_\_\_\_\_

ФИО ответственного лица

подпись

