

Утверждено приказом директора

ГКУ СО СРЦ «Наш дом»

О.С.Титовой *Титова*

от « 11 » 04 2016г. № 50

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

### **ОБ ОРГАНИЗАЦИИ ВНУТРЕННЕГО КОНТРОЛЯ ЗА ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ОТДЕЛЕНИЙ И СПЕЦИАЛИСТОВ**

**ГОСУДАРСТВЕННОГО-КАЗЁННОГО УЧРЕЖДЕНИЯ  
САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**«СОЦИАЛЬНО-РЕАБИЛИТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР  
ДЛЯ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ «НАШ ДОМ»**

## Положение

На основании 120-ФЗ от 24 июня 1999 г. (редакция от 30.12.2012) "Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних"; национальных стандартов РФ ГОСТ «Качество социальных услуг. Общие положения»; «Контроль качества социальных услуг. Основные положения»; «Социальные услуги детям», «Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания», «Требования к персоналу учреждений социального обслуживания», «Типы учреждений социального обслуживания семьи и детей», «Государственные стандарты обслуживания семей и детей в Самарской области», устава учреждения, а также Национальная стратегия действий в интересах детей на 2012 – 2017 годы (утв. Указом Президента РФ от 1 июня 2012 г. N 761) разработано настоящее положение.

### 1. Общие положения.

1.1 Настоящее положение регламентирует систему внутреннего контроля учреждения на соответствие качества предоставления социальных услуг национальным стандартам РФ.

1.2 Внутренний контроль за деятельностью специалистов Центра по оказанию социальных услуг осуществляет служба внутреннего контроля СРЦ «Наш дом»

1.3 Служба внутреннего контроля – рабочая группа, назначается директором ГКУ СО СРЦ «Наш дом», подчиняется и подотчетна руководителю учреждения. В состав группы входят начальники отделений Центра.

1.4 Внутренний контроль осуществляется в соответствии с действующим законодательством РФ, Уставом учреждения, и настоящим Положением.

1.5 Система внутреннего контроля за предоставлением социальных услуг специалистами Центра предусматривает:

- план-контроль руководства деятельности специалистов;
- ежемесячную отчетность начальников отделений Центра по количеству предоставленных услуг на планерке у директора;
- аналитические и статистические отчеты о деятельности специалистов центра, отражающие количественные и качественные показатели раз в полугодие;
- лист контроля качества оказания услуг;
- анкетирование воспитанников центра.

### 2. Цели и задачи внутреннего контроля.

Цель: повышение качества оказания социальных услуг, предоставляемых специалистами центра.

Задачи:

- определение соответствия качества предоставления социальных услуг национальным стандартам РФ;
- повышение эффективности качественного предоставления услуг;
- выявление причин некачественного предоставления социальных услуг;
- разработка рекомендаций по устранению выявленных недостатков.

### 3. Организация деятельности службы внутреннего контроля.

3.1 Контроль осуществляется посредством проверки:

- отчетов специалистов Центра (ежемесячных, полугодовых);
- достоверности, полноты, объективности и своевременности учета и отчетности по оказанию социальных услуг, регламентированных ГОСТами;

- достоверности, полноты, объективности и своевременности предоставления информации в органы внешнего контроля (Министерство социально-демографической и семейной политики Самарской области, Управление по вопросам семьи и демографического развития, ГКУ ОСП «Надежда», прокуратуру)
- применяемых способов (методов) обеспечения сохранности имущества учреждения.

3.2 Служба внутреннего контроля осуществляет проверки по всем направлениям деятельности учреждения. Объектом проверки являются любые отделения и специалисты центра.

3.3 Формы планирования и отчетности разрабатываются службой внутреннего контроля, утверждаются руководителем учреждения.

3.4 Отчеты и предложения по результатам проверок предоставляются службой внутреннего контроля директору учреждения.

3.5 Отчеты должны содержать информацию о соответствии социальных услуг, предоставляемых специалистами центра, национальным стандартам РФ, о качестве предоставляемых услуг, выявлении нарушений, недостатков в работе специалистов, рекомендации по их устранению.

#### **4. Основные способы (методы) осуществления проверок службой внутреннего контроля:**

- проверка соблюдения законодательства РФ, внутренних документов, программ, правил и процедур, целью которой является оценка качества услуг и соответствие их требованиям ГОСТов;
- анализ результатов анкетирования клиентов на предмет удовлетворенности оказанными услугами;
- анализ результатов тренингов, групповых занятий по программам, реализуемым специалистами СРЦ, мероприятий;
- анализ анкетирования воспитанников центра, их отзывы о качестве предоставления услуг.

#### **5. Критерии оценки.**

##### **5.1 Качественные показатели:**

- выполнение мероприятий, запланированных на год;
- степень вовлеченности каждого специалиста в реабилитационный процесс;
- взаимодействие специалистов центра;
- наличие индивидуальных программ реабилитации воспитанников Центра;
- использование инновационных технологий в работе с несовершеннолетними;
- постоянное повышение специалистами центра профессионального мастерства, квалификации;
- удовлетворенность клиентов оказанными услугами (отзывы, анкетирование).

##### **5.2 Количественные показатели:**

- количество выполненных мероприятий по реабилитации воспитанников и их семей;
- количество воспитанников, получивших комплекс социальных услуг;
- количество семей, получивших социальные услуги, предусмотренные законодательством.