

**Государственное учреждение Тульской области
«Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних №2»**

«Утверждаю»
Директор Г.У. ТО СРЦН №2
Н.Н. Бутрина
Приказ № 5-осн от 10.01.2025



**Положение
о внутреннем контроле
качества оказания социальных услуг**

1. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Уставом учреждения и регламентирует содержание и порядок проведения внутреннего контроля качества оказания социальных услуг администрацией учреждения.

1.2. Под внутренним контролем государственного учреждения Тульской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних №2» (далее - Центр) понимается проведение администрацией Центра наблюдений, обследований, осуществленных в порядке руководства и контроля в пределах своей компетенции за соблюдением работниками Центра законодательных и иных нормативно-правовых актов РФ в области оказания социальных услуг клиентам, находящимся в трудной жизненной ситуации. Внутренний контроль сопровождается инструктированием должностных лиц Центра по вопросам контроля.

1.3. Система внутреннего контроля качества предназначена для создания необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов потребностей граждан, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления в соответствии со стандартами социальных услуг с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации Центра как надежного поставщика социальных услуг.

Эффективность системы контроля качества обеспечивается:

- разработкой планов работы Центра и его структурных подразделений по контролю качества предоставляемых услуг;
- составлением графиков проверок;
- оформлением результатов проверок;
- выработкой и реализацией мероприятий по устранению выявленных недостатков.

1.4. Положение о внутреннем контроле утверждается директором, имеющим право вносить в него свои изменения и дополнения.

1.5. Для проведения внутреннего контроля создается Комиссия по контролю качества предоставления социальных услуг (далее – Комиссия по контролю качества), которая утверждается приказом директора Центра.

При проведении внутреннего контроля Комиссия по контролю качества руководствуется:

- Федеральным законом от 07.02.1992 N 2300-I «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом № 442-ФЗ от 28.12.2013 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- 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 52497-2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания»;
- иными федеральными и региональными законодательными и нормативными актами, относящимися к вопросам социального обслуживания населения.

2. Цели и задачи внутреннего контроля.

2.1. Целями внутреннего контроля являются:

- совершенствование качества деятельности Центра;
- повышение профессионального мастерства специалистов;
- улучшение качества процесса социальной реабилитации воспитанников;
- повышение качества оказания услуг, предоставляемых Центром.

2.2. Задачи внутреннего контроля в Центре:

- осуществление контроля над исполнением законодательства по предоставлению социальных услуг клиентам, находящимся в трудной жизненной ситуации;
- выявление случаев нарушений и неисполнения законодательных и иных нормативных правовых актов и принятие мер по их пресечению;
- анализ причин, лежащих в основе замечаний к работе, принятие мер по их предупреждению;
- анализ и экспертная оценка эффективности результатов деятельности работников Центра;
- инструктирование должностных лиц по вопросам действующих стандартов предоставления социальных услуг;
- изучение результатов деятельности специалистов, отрицательных и положительных тенденций в организации социально-реабилитационного процесса и разработка на этой основе предложений по устранению негативных показателей в работе, распространение передового и инновационного опыта;
- анализ результатов реализации приказов и распоряжений директора учреждения;
- оказание методической помощи специалистам в процессе контроля.

3. Функции и методы внутреннего контроля.

3.1. Функции внутреннего контроля:

- информационно-аналитическая;
- контрольно-диагностическая.

3.2. Директор, заместители директора вправе осуществлять внутренний контроль результатов деятельности работников по вопросам:

- соблюдения законодательства РФ и Тульской области в сфере социального обслуживания населения;
- осуществления региональной и государственной политики в области социальной защиты;
- использования финансовых и материальных средств в соответствии с нормативами и по назначению;
- использования методического обеспечения в социально-реабилитационном процессе;
- реализации утвержденных социально-реабилитационных программ, ежедневных планов специалистов, календарно-тематических планов учреждения;
- соблюдения Устава, Правил внутреннего трудового распорядка и иных локальных актов Центра;
- своевременности предоставления клиентам социальных услуг, предусмотренных законодательством Российской Федерации, законодательством региона;
- организации детского питания и соблюдения санитарно-гигиенических норм и правил в Центре;
- другим вопросам в рамках компетенции директора Центра.

3.3. При оценке качества работы специалиста в ходе внутреннего контроля учитывается:

- качество социально-реабилитационного процесса,
- выполнение решений, рекомендаций Социального консилиума Центра, -степень ответственности в плане профессионального роста и личностного развития,
- владение инновационными технологиями в профессиональной деятельности,
- качество ведения занятий,
- качество организации профессиональной деятельности по индивидуальному сопровождению воспитанников,
- совместная творческая деятельность «ребенок-ребенок», «ребенок-специалист», «ребенок-родители», «специалист-специалист»,
- система творческой деятельности, создание условий, обеспечивающих социально-реабилитационный процесс, атмосферу положительного эмоционального микроклимата,
- умение отбирать содержимое методического и дидактического материала (подбор дополнительной литературы, информации, иллюстраций и др.), направленного на улучшение качества социально-реабилитационного процесса,
- способность к целеполаганию, анализу социально-педагогических ситуаций, рефлексии, контролю результатов своей профессиональной деятельности,
- умение скорректировать свою деятельность,
- умение обобщать свой опыт,
- умение составлять и реализовывать планы работы.

3.4. Методы контроля деятельности специалиста:

- анкетирование,
- тестирование,
- социальный опрос,
- мониторинг,
- наблюдение,
- индивидуальное собеседование со специалистом,
- открытое обсуждение самоанализа занятий,
- анализ результатов воспитанников,
- экспертиза авторских разработок,
- выставка-презентация,
- организация тематических конкурсов,
- изучение методического и дидактического материалов, разработанных и используемых данным специалистом,
- изучение портфолио специалиста.

3.5. Методы контроля результатов социально-реабилитационного процесса и качества предоставления социальных услуг:

- наблюдение,
- анкетирование,
- супервизорство,
- взаимопосещение,
- комбинированная проверка,
- беседа,
- тестирование,
- проверка документации.

4. Виды и формы внутреннего контроля в Центре.

4.1. Внутренний контроль Центра может осуществляться в виде плановых или оперативных проверок, мониторинга и проведения производственных совещаний при директоре.

4.2. Внутренний контроль Центра в виде плановых проверок осуществляется в соответствии с утвержденным планом и графиком, который обеспечивает периодичность, исключает нерациональное дублирование в организации проверок и доводится до членов коллектива в начале календарного года.

4.3. Внутренний контроль Центра в виде оперативных проверок осуществляется в целях установления фактов и проверки сведений о нарушениях, указанных в обращениях родителей, воспитанников или других граждан, организаций, урегулирования конфликтных ситуаций в отношениях между участниками социально-реабилитационного процесса.

4.4. Внутренний контроль Центра в виде мониторинга предусматривает сбор, системный учет, обработку и анализ информации по организации и результатам социально-реабилитационного процесса для эффективного решения задач управления качеством предоставления социальных услуг (изучение состояния здоровья воспитанников, организации питания, выполнения режимных моментов, исполнительской дисциплины, методического обеспечения, диагностика профессионального мастерства и т.д.).

4.5. Внутренний контроль Центра осуществляется директором Центра или его заместителями с целью проверки успешности организации социально-реабилитационного процесса.

4.6. Формы внутреннего контроля: личностно-профессиональный (персональный), тематический, интегрированный, комплексный.

5. Правила проведения внутреннего контроля:

5.1. Внутренний контроль осуществляют директор Центра или его заместители по согласованию с директором.

5.2. В качестве экспертов к участию во внутреннем контроле Центра могут привлекаться сторонние (компетентные) организации, отдельные специалисты.

5.3. Директор издает приказ о сроках проверки, теме проверки, устанавливает срок предоставления итоговых материалов, план по устранению нарушений, выявленных в ходе проверки.

5.4. При проведении планового контроля не требуется дополнительного предупреждения специалиста, если в месячном плане указаны сроки контроля.

5.5. Основаниями для внутреннего контроля являются:

- заявление педагогического или медицинского работника на прохождение аттестации;
- плановый контроль;

- проверка состояния дел для подготовки управленческих решений;

- обращение физических и юридических лиц по поводу нарушений в области предоставления социальных услуг.

5.6. Результаты внутреннего контроля оформляются в виде акта по результатам контроля, по форме, установленной в учреждении.

5.7. Акт должен содержать констатацию фактов, выводы и, при необходимости, рекомендации и предложения.

5.8. Информация о результатах доводится до работников Центра в течение 5 дней с момента завершения проверки.

5.9. Работники после ознакомления с результатами внутреннего контроля должны поставить подпись под актом проверки, удостоверяющую о том, что они поставлены в известность о результатах внутреннего контроля.

При этом они вправе сделать запись в акте о несогласии с результатами контроля (в целом или по отдельным фактам и выводам).

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

- проводятся производственные заседания, рабочие совещания с работниками Центра;

-результаты внутреннего контроля могут учитываться при проведении аттестации педагогических, медицинских работников, установлении тарифно-квалификационных характеристик, но не являются основанием для заключения экспертной комиссии.

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

- об издании соответствующего приказа,
- об открытом обсуждении итоговых материалов внутреннего контроля на производственном заседании,
- о проведении повторного контроля с привлечением определенных специалистов (экспертов),
- о привлечении к дисциплинарной ответственности должностных лиц, граждан и организаций, о чем сообщается им в установленном порядке и в установленные сроки,
- о поощрении работников,
- иные решения в пределах своей компетенции.

5.12. По результатам проверки сведений, изложенных в обращениях воспитанников, их родителей, а также в других обращениях и запросах, проводятся совещания при директоре или его заместителях, заседания Социального консилиума, планерки в отделениях.

6. Личностно-профессиональный контроль

6.1. Личностно-профессиональный контроль — изучение и анализ профессиональной деятельности отдельного специалиста.

6.2. В ходе персонального контроля изучается:

- уровень знаний специалиста в области современных достижений психологической, медицинской и педагогической науки, профессиональное мастерство специалиста;
- уровень овладения специалистом технологии социальной реабилитации клиентов, находящихся в трудной жизненной ситуации, наиболее эффективными формами, методами и приемами социальной реабилитации;
- результаты работы специалиста и пути их достижения;
- способы повышения профессиональной квалификации специалиста.

6.3. При осуществлении персонального контроля проверяющий имеет право:

- знакомиться с документацией в соответствии с функциональными обязанностями, рабочими программами (тематическое планирование, которое составляется специалистом на календарный период, рассматривается и утверждается директором и может корректироваться в процессе работы), планами занятий или оказания услуг, индивидуальной программой социальной реабилитации, аналитическими материалами специалиста;
- изучать практическую деятельность работников Центра через посещение, анализ занятий или мероприятий;
- проводить экспертизу деятельности;
- проводить мониторинг социально-реабилитационного процесса с последующим анализом на основе полученной информации;
- организовывать социологические, психологические, педагогические, медицинские исследования: анкетирование, тестирование воспитанников, родителей, специалистов;
- делать выводы и принимать управленческие решения.

6.4. Проверяемый работник имеет право:

- знать сроки контроля и критерии оценки его деятельности;
- знать цель, содержание, виды, формы и методы контроля;
- своевременно знакомиться с выводами и рекомендациями администрации;
- обратиться в вышестоящую организацию при несогласии с результатами контроля.

6.5. По результатам персонального контроля деятельности работника оформляется акт по итогам контроля.

7. Тематический контроль

7.1. Тематический контроль проводится по отдельным проблемам деятельности Центра.

7.2. Содержание тематического контроля может включать вопросы индивидуализации, дифференциации, коррекции социально-реабилитационного процесса, устранения перегрузки воспитанников, изучение уровня социализации воспитанников, соответствия социально-реабилитационного процесса возрастным и индивидуальным особенностям воспитанников.

7.3. Тематический контроль направлен не только на изучение фактического состояния дел по конкретному вопросу, но и на внедрение в существующую практику инноваций и других технологий, инновационных методик отечественного и зарубежного опыта, новых форм и методов работы, опыта других учреждений для детей.

7.4. Темы контроля определяются в соответствии с Уставом Центра и локальными актами, ориентированными на социальные программы и социально-реабилитационный процесс учреждения; проблемно-ориентированным анализом работы Центра по итогам календарного года, основными тенденциями развития социальной сферы в регионе, стране.

7.5. Члены коллектива должны быть ознакомлены с темами, сроками, целями и методами контроля в соответствии с планом работы Центра.

7.6. В ходе тематического контроля:

- проводятся тематические исследования (анкетирование, тестирование) психологической, социальной, медицинской службой Центра;
- осуществляются анализ практической деятельности Центра и воспитанников Центра, посещение занятий, социокультурных мероприятий, социально-реабилитационного процесса, анализ документации Центра.

7.7. Результаты тематического контроля оформляются в виде акта по итогам проверки.

7.8. Коллектив знакомится с результатами тематического контроля на заседаниях, рабочих совещаниях при директоре или заместителях, на планерках в отделениях.

7.9. По результатам тематического контроля принимаются меры, направленные на совершенствование социально-реабилитационного процесса и повышение качества предоставления социальных услуг, уровня оказания психолого-педагогической, медико-социальной помощи клиентам, находящимся в трудной жизненной ситуации.

7.10. Результаты тематического контроля ряда специалистов могут быть оформлены одним документом.

8. Интегрированный контроль.

8.1. Интегрированный контроль осуществляется в конкретной программе.

8.2. Интегрированный контроль социальной программы направлен на получение информации о состоянии социально-реабилитационного процесса в конкретной программе.

8.3. В ходе интегрированного контроля социальной программы изучается весь комплекс организации социально-реабилитационного процесса в программе:

- деятельность всех специалистов, включенных в реализацию программы;
- включенность воспитанников в социально-реабилитационный процесс программы;
- организация адаптивного пространства и комфортной психологической среды в рамках реализации программы;
- стимулирование потребности специалиста в самоанализе, самосовершенствовании, самопомощи в работе с воспитанниками и семьями.

8.4. Социальные программы для проведения интегрированного контроля определяются по результатам проблемно-ориентированного анализа по итогам календарного года, полугодия или периода функционирования программы.

8.5. Продолжительность интегрированного контроля программы определяется необходимой глубиной изучения в соответствии с выявленными проблемами.

8.6. Члены коллектива знакомятся с объектами, сроком, целями, формами и методами интегрированного контроля предварительно в соответствии с планом работы Центра.

8.7. По результатам интегрированного контроля социальной программы проводятся совещания при директоре или его заместителях, планерки в отделениях.

9. Комплексный контроль.

9.1. Комплексный контроль проводится с целью получения полной информации о состоянии дел и организации социально-реабилитационного процесса в Центре или его отделениях.

9.2. Для проведения комплексного контроля создается группа под руководством одного из членов администрации, состоящая из членов Социального консилиума, творчески работающих специалистов Центра и членов администрации.

9.3. Члены группы должны четко определить цели, задачи, разработать план проверки, распределить обязанности между собой.

9.4. Перед каждым проверяющим ставится конкретная задача, устанавливаются сроки, формы обобщения итогов комплексной проверки.

9.5. Члены коллектива знакомятся с целями, задачами, планом проведения комплексной проверки в соответствии с планом работы Центра, но не позднее, чем за месяц до ее начала.

9.6. По результатам комплексной проверки готовится акт, на основании которого директор Центра издает приказ (контроль, над исполнением которого возлагается на одного из членов администрации) и проводит общее собрание коллектива, совещание при директоре или его заместителях.

9.7. При получении положительных результатов данный приказ снимается с контроля.