|  |
| --- |
| Приложение 1.УТВЕРЖДЕНО Приказом ГБУ КЦСОН Карачевского района№ 409 от 30.12.2022 г. |

**Положение о внутреннем контроле качества социальных услуг, предоставляемых гражданам, признанных нуждающимися в социальном обслуживании, ГБУ КЦСОН Карачевского района**

**1.Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о внутреннем контроле качества оказания социальных услуг разработано в соответствии с нормативно - правовыми актами Российской Федерации в сфере социального обслуживания и регламентирует содержание и порядок проведения внутреннего контроля.

1.2. Внутренний контроль качества социальных услуг – неотъемлемая часть управленческой деятельности учреждения, действий директора, заместителя директора-заведующего территориальным центром социального обслуживания населения, заведующих отделениями, других должностных лиц по обеспечению достижения целей и задач работы учреждения, выявлению нарушений и отклонений в принятии оперативных мер по их корректировке, совершенствованию системы деятельности учреждения.

1.3. Организация внутреннего контроля качества оказания социальных услуг в учреждении осуществляется специально созданной комиссией, в состав которой входят лица, назначаемые приказом директора учреждения.

1.4. Деятельность комиссии по внутреннему контролю осуществляется в соответствии с положением о комиссии, утвержденного приказом директора.

1.5. Целью внутреннего контроля качества социальных услуг является создание необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей получателей социальных услуг, повышение качества и эффективности услуг на всех стадиях их предоставления, предупреждения всевозможных отклонений от заданных требований к этим услугам.

**2.Задачи и принципы внутреннего контроля качества социальных услуг**

2.1.Задачи внутреннего контроля качества социальных услуг:

2.1.1. достижение и поддержание уровня качества услуг, соответствующих требованиям государственных и национальных стандартов, административных регламентов по предоставлению государственных услуг, иных нормативных правовых документов;

2.1.2. осуществление эффективного контроля за техническими, организационными, кадровыми факторами, влияющими на качество социальных услуг;

2.1.3. предотвращение и устранение любых несоответствий услуг предъявляемым к ним требованиям;

2.1.4. поддержание объема государственных заданий; 2.1.5. решение иных задач, отражающих специфику деятельности учреждения.

2.2. Критерии оценки качества социальных услуг:

2.2.1. полнота предоставления услуг в соответствии с требованиями документов, на основании которых функционирует учреждение;

2.2.2. своевременность предоставления услуг;

2.2.3. результативность (эффективность) предоставления услуг - степень улучшения эмоционального, физического состояния клиента, решения его правовых, бытовых и других проблем.

2.3. Принципы, на которых базируется внутренний контроль качества социальных услуг:

- законность – соблюдение специалистами, осуществляющими контроль, требований законодательства, нормативных правовых актов, определяющих их полномочия;

- ответственность и объективность – предоставление специалистами, осуществляющими контроль, достоверной предоставляемой информации по итогам контроля;

- системность – периодичность проведения контрольных мероприятий.

**3.Формы внутреннего контроля качества социальных услуг**

3.1. Внутренний контроль качества социальных услуг осуществляется в виде плановых и оперативных проверок.

3.1.1. Плановый контроль осуществляется в соответствии с утвержденным планом учреждения, который обеспечивает периодичность и исключает нерациональное дублирование в организации проверок.

3.1.2. Оперативный контроль осуществляется по приказу директора учреждения в случаях ухудшения показателей работы отделений, установления фактов нарушения технологий, инструкций, регламентов в оказании социальных услуг, урегулирования конфликтных ситуаций.

3.2. Формы контроля по направленности:

3.2.1. Личностно-профессиональный контроль – изучение и анализ выполнения должностных инструкций, качества оказания социальных услуг, уровня знаний современных технологий социального обслуживания, повышения профессиональной квалификации отдельными сотрудниками учреждения.

3.2.2. Тематический контроль проводится по отдельным проблемам деятельности учреждения, направлен не только на изучение фактического состояния дел по конкретному вопросу, но и внедрение в существующую практику инновационных технологий.

3.2.3. Комплексный контроль проводится с целью получения полной информации о деятельности учреждения.

3.3. Формы контроля по времени проведения:

3.3.1. Предварительный контроль осуществляется до начала выполнения работы и дает возможность оценить существующие организационные, кадровые, методические ресурсы, степень их готовности к предстоящей деятельности в целях предупреждения проблем.

3.3.2. Текущий контроль проводится непосредственно в ходе деятельности, направлен на анализ эффективности отдельных этапов, степени реализации конкретных задач, оценку действий подразделений и работников. В его основе лежат нормативные показатели.

3.3.3. Итоговый контроль дает информацию о достигнутых результатах, позволяет выявить положительные и отрицательные стороны деятельности, определить пути его дальнейшего развития и совершенствования.

3.4. Формы контроля по субъекту:

3.4.1. Самоконтроль - проводится через анализ отзывов клиентов, подведение работниками итогов работы внутри отделения.

3.4.2. Взаимоконтроль - взаимопроверки однопрофильных отделений по различным актуальным вопросам. Выступление заведующих в средствах массовой информации о работе отделений.

3.4.3. Административный контроль – оформление результатов контроля на основании анализа докладных, объяснительных, анкетирования, опроса клиентов, справок по результатам проверок. Завершается изданием соответствующих приказов директора «О дисциплинарном взыскании по результатам внутренней проверки», «Об утверждении мероприятий по устранению выявленных недостатков», «Об обобщении опыта специалистов и отделений в доступной форме».

3.4.4. Участие клиентов в оценке качества (анкетирование, отзывы в журналах, опросы).

3.4.5. Мониторинг, предусматривающий сбор, системный учет, обработку и анализ информации по организации и результатам социального обслуживания.

**4.Методы внутреннего контроля качества социальных услуг**

4.1. Изучение документации.

4.2. Тестирование.

4.3. Анкетирование.

4.4. Наблюдение.

4.5. Опрос.

4.6. Беседа.

4.7. Анализ.

4.8. Хронометраж.

4.9. Мониторинг.