Приложение 2 к приказу от 09 января 2019 года 38
Утверждено
Приказом директора
ГБСУ КО ПОО
«Советский техникум-интернат»
от «09»января 2019 г. №38

## положение

## о внутреннем контроле объема и качества предоставления социальных услуг в государственном бюджетном социальном учреждении Калининградской области профессиональной образовательной организации «Советский техникум-интернат»

- 1.1. Положение внутреннем контроле 0 объема И качества предоставления социальных услуг в государственном бюджетном социальном учреждении Калининградской области профессиональной образовательной организации «Советский техникум-интернат» (далее – техникум-интернат) 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 г. №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 29.09.2017 г. № 573.
- 1.3. Целью внутреннего контроля объема и качества предоставления социальных услуг является обеспечение прав обучающихся (получателей социальных услуг) техникума-интерната на получение социальных услуг необходимого объема и надлежащего качества, соответствующих Порядкам и стандартам 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 объема и качества социальных услуг, оказываемых обучающимся (получателям социальных услуг) техникума-интерната;

- 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 обучающихся (получателей социальных услуг) техникума-интерната 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 техникуме-интернате разрабатываются и реализуются мероприятия по управлению качеством социальных услуг:
- принятие администрацией техникума-интерната управленческих решений, направленных на устранение причин возникновения недостатков при оказании социальных услуг, повышение качества и эффективности оказываемых социальных услуг, совершенствование организационных технологий оказания социальных услуг;
- регистрация результатов проведения контроля объема и качества предоставления социальных услуг;
- осуществление контроля за реализацией принятых управленческих решений или выполнением плана мероприятий.

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

- 2.1. Контроль объема и качества предоставления социальных услуг осуществляется сотрудниками техникума-интерната ответственными лицами за проведение внутреннего контроля объема и качества предоставления социальных услуг, назначенными приказом директора техникума-интерната (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 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) Совета родителей (законных представителей) обучающихся ГБСУ КО ПОО «Советский техникум-интернат».

- 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 на календарный год.
- 2.5. схема внутреннего контроля объема и качества предоставления социальных услуг включает:
  - текущий (плановый);
  - целевой (тематический) контроль;
  - итоговый контроль.
- 2.6. Текущий (плановый) контроль направлен на выявление и обсуждение недостатков предоставления социальных услуг с целью общей системой оценки предоставления социальных услуг обучающимся (получателям социальных услуг) техникума-интерната. Включает в себя достоверную оценку объема предоставления социальных услуг согласно индивидуальным программам предоставления социальных услуг, а также оформления учетно-отчётной оценку качества документации услуг. Текущий предоставлению социальных контроль проводится ежемесячно ответственными лицами за проведение контроля. Оформляется в виде акта, отражающего результаты контроля ведения карт учета оказанных социальных услуг. Выявленные недостатки обсуждаются со специалистами, оказывающими социальные услуги, и разрабатываются рекомендации по устранению выявленных нарушений.
- 2.7. Целевой (тематический) контроль проводится ежеквартально для оценки оказания качества услуг по конкретным направлениям деятельности техникума-интерната в соответствии с государственным заданием. При целевом (тематическом) контроле выборочно анализируются объем и качество услуг, доведенных государственным заданием техникуму-интернату:
  - реализация образовательных услуг;
  - предоставление социальных услуг;
  - осуществление медицинских услуг;
  - обеспечение жилыми помещениями в общежитии;
- содержание детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

Темы целевого (тематического) контроля определяются планомграфиком внутреннего контроля на календарный год. По итогам проведенного контроля оформляется Акт проведения целевого контроля.

- 2.8. Итоговый контроль проводится с целью комплексного анализа результатов работы по выполнению государственного задания и достижению уставных целей техникума-интерната. В ходе ИТОГОВОГО контроля осуществляется анализ практической деятельности специалистов, оказывающих услуги в соответствии с государственным заданием, а также учетно-отчетной аналитической И документации. Результаты итогового контроля обобщаются по всем направлениям деятельности учреждения и оформляются в виде отчета о результатах проведения внутреннего контроля, который озвучивается 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 услуг.
- 2.10. При проведении внутреннего контроля объема и качества предоставления социальных услуг ответственные лица руководствуются Порядками оказания социальных услуг, нормативными правовыми документами, регламентирующими деятельность техникума-интерната.
- 2.11. При проведении внутреннего контроля объема и качества предоставления социальных услуг используются следующие критерии контроля:
- своевременность оказания социальных услуг: отражает своевременность оказания социальных услуг объективным потребностям получателям социальных услуг;
- объем оказания социальных услуг: отражает соответствие объемов оказанных социальных услуг индивидуальной программе предоставления социальных услуг;
- преемственность оказания социальных услуг: отражает соблюдение преемственности при оказании социальных услуг;
- безопасность оказания социальных услуг: отражает оптимальность выбора методов и форм работы с получателями социальных услуг;
- эффективность оказания социальных услуг: отражает достижение результатов оказания социальных услуг получателям социальных услуг.
- 2.12. Результаты внутреннего контроля актируются. Акты регистрируются в журналах учета проведения контроля объема и качества предоставления социальных услуг.
- 2.13. Акты, журналы учета проведения контроля объема и качества предоставления социальных услуг, отчеты о проведенном внутреннем контроле объема и качества предоставления социальных услуг по итогам прошедшего года хранятся в учреждении не менее 2-х лет.
- 2.14. По результатам проведенного контроля объема и качества предоставления социальных услуг в учреждении планируются и реализуются

мероприятия, направленные на повышение качества и эффективности оказания социальных услуг:

- организационные мероприятия проведение совещаний, конференций, инструктажей, издание приказов, инструкций, регламентов, совершенствование организационных технологий оказания социальных услуг и др.;
- методические мероприятия проведение педагогических советов, научно-практических конференций для улучшения качества оказания социальных 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 социальных услуг в учреждении

- 3.1. В целях изучения удовлетворенности получателей социальных услуг оказанными социальными 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 социальных услуг в учреждении.
- 3.3. Информация о результатах проведенного опроса является открытой.
- 3.4. Результаты проведенного опроса используются директором техникума-интерната в целях совершенствования качества социальных услуг.