

Муниципальное бюджетное учреждение города Новосибирска
«Городской центр активного долголетия, реабилитации»



УТВЕРЖДАЮ:

Директор

Нарышкина Л.Г.

2022 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ
О СИСТЕМЕ ВНУТРЕННЕГО КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ**

г. Новосибирск 2022

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о системе внутреннего контроля качества предоставления социальных услуг (далее – Положение) разработано в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Новосибирской области, национальными стандартами Российской Федерации, Уставом учреждения и иными нормативно-правовыми актами, регулирующими деятельность муниципального бюджетного учреждения города Новосибирска «Городской центр активного долголетия, реабилитации» (далее – МБУ «ГЦАРД», Учреждение).

1.2. Положение устанавливает и регулирует порядок осуществления внутреннего контроля качества оказания социальных услуг отдельным категориям граждан в МБУ «ГЦАРД».

1.3. Внутренний контроль качества предоставления социальных услуг является неотъемлемой частью управленческой деятельности МБУ «ГЦАРД» по обеспечению достижения задач учреждения и осуществляется с целью удовлетворения потребностей граждан в социальных услугах, повышения эффективности и качества оказания услуг, выявления нарушений и отклонений от заданных стандартов, принятия оперативных мер по их регулированию и устранению.

1.4. Внутренний контроль осуществляет Комиссия по внутреннему контролю качества предоставления социальных услуг (далее – Комиссия) в соответствии с Положением о комиссии по внутреннему контролю качества предоставления социальных услуг, утвержденным директором МБУ «ГЦАРД».

2. Задачи и принципы внутреннего контроля качества предоставления социальных услуг

2.1. Задачи внутреннего контроля качества предоставления социальных услуг:

2.1.1 достижение и поддержание уровня качества предоставляемых услуг, соответствующего требованиям стандартов, а также нормативно-правовым актам, регламентирующим алгоритм оказания услуг;

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

2.1.3 своевременное предотвращение и устранение любых несоответствий социальных услуг заданным и предъявляемым к ним требованиям;

2.1.4 выработка корректирующих действий, направленных на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления услуг, и совершенствование системы качества в целом;

2.1.5 внедрение новых форм социального обслуживания, отвечающих потребностям отдельных категорий граждан и направленных на развитие деятельности Учреждения.

2.2. Принципы внутреннего контроля качества предоставления социальных услуг:

2.2.1 законность – соблюдение сотрудниками, осуществляющими контроль, требований законодательства и нормативно-правовых актов, определяющих их полномочия;

2.2.2 ответственность и объективность – предоставление сотрудниками, осуществляющими контроль, достоверной информации по итогам контроля;

2.2.3 системность – периодичность проведения контрольных мероприятий.

3. Порядок внутреннего контроля качества предоставления социальных услуг

3.1 Внутреннему контролю качества предоставления социальных услуг подлежат структурные подразделения МБУ «ГЦАДР», включая структурные подразделения филиала «Социально-оздоровительный центр «Обские зори», филиала «Центр по обслуживанию лиц пожилого возраста и инвалидов «Ветеран», оказывающие социальные услуги определенным категориям граждан.

3.2. Внутренний контроль качества предоставления социальных услуг осуществляется Комиссией в виде плановых и внеплановых проверок:

3.2.1 внутренний контроль в виде плановых проверок осуществляется в соответствии с утвержденным планом-графиком Учреждения;

3.2.2 внутренний контроль в виде внеплановых проверок осуществляется по приказу директора Учреждения при поступлении жалоб, претензий, связанных с качеством предоставления услуг со стороны граждан.

3.3 Внутренний контроль качества включает в себя:

3.3.1 ежедневный контроль качества предоставления социальных услуг руководителями структурных подразделений;

3.3.2 взаимоконтроль специалистов, работающих в Учреждении;

3.3.3 Самоконтроль работников Учреждения;

3.3.4 Оценка качества предоставляемых услуг со стороны граждан (отзывы, письма, анкетирование);

3.3.5 Качественные показатели эффективности деятельности сотрудников МБУ «ГЦАДР», утвержденные локальными актами Учреждения.

3.4. Методы Внутреннего контроля:

3.4.1 изучение документации;

3.4.2 наблюдение;

3.4.3 анкетирование;

3.4.4 беседа;

3.4.5 хронометраж;

- 3.4.6 анализ;
- 3.4.7 тестирование.

4. Ответственность за осуществление внутреннего контроля качества предоставления социальных услуг

4.1 Ответственность за качество предоставляемых услуг, разработку, внедрение и обеспечение эффективности системы внутреннего контроля качества, за организацию и общее руководство работами по обеспечению качества несет директор МБУ «ГЦАДР». В филиалах – несет директор филиала.

4.2. Ответственность за обеспечение качества предоставления услуг в каждом структурном подразделении Учреждения, в том числе и филиалов, несет руководитель структурного подразделения.

4.3. Ответственность за сроки и качество непосредственно предоставления услуг несёт сотрудник Учреждения, оказывающий эти услуги.