

## **ПОЛОЖЕНИЕ О СИСТЕМЕ ВНУТРЕННЕГО КОНТРОЛЯ**

### **1. Общие положения**

1. Настоящее положение разработано в соответствии:

1.1. с Федеральными законами Российской Федерации:

- от 28.12.2013г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации»;
- от 21.12.1994г. №69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- от 22.07.2008 г. № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

1.2. Законом Красноярского края от 16.12.2014 № 7-3023 «Об организации социального обслуживания граждан в Красноярском крае»;

1.3. Национальными стандартами Российской Федерации:

- ГОСТ Р 52497-2005 «Система качества учреждений социального обслуживания»;
  - ГОСТ Р 52882-2007 «Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания»;
  - ГОСТ Р 52883-2007 «Требования к персоналу учреждений социального обслуживания»;
  - ГОСТ Р 52884-2007 «Порядок и условия предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам»;
  - ГОСТ Р 52885-2007 «Социальные услуги семье»;
  - ГОСТ Р 53060-2008 «Документация учреждений социального обслуживания»;
  - ГОСТ Р 52888-2013 «Социальные услуги детям»;
  - ГОСТ Р 53058-2013 «Социальные услуги гражданам пожилого возраста»;
  - ГОСТ Р 52142-2013 «Качество социальных услуг»;
  - ГОСТ Р 52143-2013 «Основные виды социальных услуг»;
  - ГОСТ Р 53059-2014 «Социальные услуги инвалидам»;
  - ГОСТ Р 53061-2014 «Контроль качества социальных услуг детям»;
  - ГОСТ Р 53063-2014 «Контроль качества социальных услуг семье»;
  - ГОСТ Р 53347-2014 «Контроль качества социальных услуг гражданам пожилого возраста»;
  - ГОСТ Р 53348-2014 «Контроль качества социальных услуг инвалидам»;
- 1.4. СанПиН 2.2.4.548-96.2.2.2.1191-03.2.2.2./2.4.1340-03;
- 1.5. постановлениями администрации Партизанского района;
- 1.6. Уставом муниципального бюджетного учреждения социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Партизанского района» и регламентирует содержание и порядок

проведения внутреннего контроля администрацией муниципального учреждения социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Партизанского района»(далее учреждение).

2. Внутренний контроль - неотъемлемая часть управленческой деятельности учреждения, действия директора учреждения, заведующих отделениями и других должностных лиц по обеспечению достижения целей и задач работы учреждения, выявлению возможных нарушений и отклонений в принятии оперативных мер по их корректировке, совершенствованию системы деятельности учреждения.

3. Деятельность комиссии по внутреннему контролю осуществляется в соответствии с положением (приложение № 1 к данному положению).

4. Внутренний контроль сопровождается инструктированием должностных лиц по вопросам контроля.

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

6. Задачи системы внутреннего контроля:

- достижение и поддержание уровня качества социальных услуг, соответствующего требованиям государственных и национальных стандартов, иных нормативных правовых документов;
- осуществление эффективного контроля за техническими, организационными, кадровыми факторами, влияющими на качество социальных услуг;
- предотвращение и устранение любых несоответствий социальных услуг предъявляемым к ним требованиям;
- выработка корректирующих действий, направленных на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления социальных услуг, и совершенствование системы качества.

7. Система внутреннего контроля базируется на следующих основных принципах:

- законность - соблюдение специалистами, осуществляющими контроль, Требований законодательства, нормативных правовых актов, определяющих их полномочия;
- ответственность и объективность - предоставление специалистами, осуществляющими контроль, достоверность предоставляемой информации по итогам контроля;
- системность - периодичность проведения контрольных мероприятий.

8. Объекты, подлежащие контролю, представлены в приложении № 2 к настоящему положению.

9. Результаты внутреннего контроля оформляются в зависимости от его формы и задач письменно в виде акта согласно приложению №3 к настоящему положению или аналитической справки.

10. При оценке качества социальных услуг используют следующие критерии:

- полнота предоставления социальной услуги в соответствии с требованиями документов, на основании которых функционирует учреждение;
- своевременность предоставления услуги;
- результативность (эффективность) предоставления социальной услуги: степень решения материальных проблем получателя социальных услуг, степень улучшения эмоционального, физического состояния получателя социальных услуг, решения его правовых, бытовых и других проблем.

## **II. Формы внутреннего контроля**

1. Внутренний контроль осуществляется в виде плановых или оперативных проверок.
2. Плановый контроль осуществляется в соответствии с утвержденным планом учреждения, который обеспечивает периодичность и исключает нерациональное дублирование в организации проверок.
3. Оперативный контроль осуществляется по приказу директора в случаях ухудшения показателей работы отделений, установления факта нарушения технологий, инструкций, регламентов оказания социальных услуг, урегулирования конфликтных ситуаций.
3. Формы контроля по направленности:
  - 3.1. Личностно-профессиональный контроль - изучение и анализ выполнения должностных инструкций, качества оказания социальных услуг, уровня знаний современных технологий социального обслуживания, повышения квалификации отдельными сотрудниками учреждения.
  - 3.2. 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.
  - 3.3. Комплексный контроль проводится с целью получения полной информации о работе структурного подразделения, его продолжительность не должна превышать 10 дней.
4. Формы контроля по времени проведения:
  - 4.1. 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.
  - 4.2. Текущий контроль проводится непосредственно в ходе деятельности, направлен на анализ эффективности отдельных этапов, аспектов, степени реализации конкретных задач, оценку действий подразделений и работников. В его основе лежат нормативные показатели. Текущий контроль может включать контроль оперативный и систематический.
  - 4.3. Итоговый контроль дает информацию о достигнутых результатах, позволяет выявить положительные и отрицательные стороны деятельности,

определить пути его дальнейшего развития и совершенствования.

5. Формы контроля по объекту.

5.1. Самоконтроль.

5.2. Взаимоконтроль.

5.3. Административный контроль.

5.4. Участие получателей социальных услуг в оценке качества (анкетирование, отзывы в журналах, опросы).

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

### **III. Методы внутреннего контроля**

1. Изучение документации.

2. Тестирование.

3. Анкетирование.

4. Наблюдение.

5. Опрос.

6. Беседа.

7. Анализ.

8. Хронометраж.

9. Мониторинг.

### **IV. Алгоритм проверки системы качества**

1. Определение цели проверки. При определении цели проверки необходимо руководствоваться основными задачами работы и реальным состоянием дел в учреждении.

2. Определение объекта проверки. Определяется, какие именно направления работы структурных подразделений или отдельных специалистов будут проверяться.

3. Разработка плана проверки. Составляется подробный план проверки, в котором намечаются основные вопросы проверки, методы его проведения, сроки.

4. Проведение проверки начинается с ознакомления, контролируемого с целями и планом проверки, после этого начинается непосредственное изучение работы в соответствии с планом проверки.

5. Первичный анализ проверки. Весь полученный в результате проверки материал систематизируется и обобщается. Отмечаются положительные и отрицательные стороны, формируются объективные выводы о состоянии работы.

6. Выработка рекомендаций. Готовятся убедительные, доказательные предложения по устранению недостатков. Указываются конкретные сроки по устранению выявленных недостатков.

7. Оформление итога проверки. По итогам проверки оформляется акт или справка, вносятся записи в «Журнал контроля». Подлежащий проверке

## **ПОЛОЖЕНИЕ О КОМИССИИ ПО ВНУТРЕННЕМУ КОНТРОЛЮ**

### **I. Общие положения**

1. Настоящее положение разработано в соответствии с нормативными правовыми актами, регулирующими деятельность муниципального бюджетного учреждения социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Партизанского района» (далее учреждение), положением о системе внутреннего контроля и регламентирует содержание и порядок работы комиссии по внутреннему контролю (далее комиссия).
2. Комиссия представляет собой действующую на функциональной основе рабочую группу, которая позволяет контролировать деятельность подразделений и отдельных сотрудников по оказанию социальных услуг, ее соответствие государственным и национальным стандартам и иным нормативным правовым актам по социальному обслуживанию населения.
3. Комиссия создается приказом директора учреждения, в котором указывается ее состав и сроки полномочий комиссии.
4. Состав комиссии определяется спецификой работы учреждения, штатным расписанием и должностными обязанностями работников.

### **II. Основные задачи комиссии по внутреннему контролю.**

1. Контроль основных факторов, непосредственно влияющих на качество предоставляемых услуг.
2. Проверка полноты, своевременности предоставления социальных услуг, а также их результативность.
3. Создание необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей получателей социальных услуг и осуществления их социальной реабилитации.
4. Повышение эффективности работы учреждения, качества и результативности социальных услуг на всех стадиях их предоставления.

### **III. Организация работы комиссии по внутреннему контролю.**

1. Комиссия осуществляет свою деятельность в соответствии с графиком проведения внутреннего контроля, утвержденным директором учреждения.
2. Результаты внутреннего контроля оформляются письменно в зависимости от его формы и задач в виде аналитической справки или акта.
  - 2.1. В справке (акте) о проведенной проверке указываются факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, ссылки на

нарушенные нормы государственных и национальных стандартов качества социальных услуг иных нормативных правовых актов, а также выводы и предложения проверяющих по устранению выявленных нарушений. Справка (акт) подписывается членами комиссии, а также заведующим структурным подразделением, где проводилась проверка. Если проводилась проверка отдельного специалиста, то справку (акт) подписывает специалист, в отношении которого проводилась проверка.

2.2. Ежеквартально результаты внутреннего контроля отражаются директором в анализе по результатам деятельности учреждения, где отражаются выявленные недостатки и принятые меры по их исправлению.

2.3. Результаты контроля учитываются при планировании работы учреждения на следующий календарный период.

3. На основании акта проверки или аналитической справки директор учреждения может издать приказ с указанием сроков устранения нарушений и ответственных лиц, которые письменно информируют руководителя о принятых мерах.

#### **IV. Права членов комиссии по внутреннему контролю.**

1. Члены комиссии имеют право:

- знакомиться с документацией, изучать практическую деятельность работников по оказанию услуг получателям социальных услуг;
- проводить анкетирование получателей социальных услуг;
- вносить на рассмотрение директора предложения по повышению эффективности деятельности структурных подразделений.

#### **V. Ответственность членов комиссии по внутреннему контролю.**

1. Члены комиссии несут ответственность за:

- соблюдение требований законодательства, нормативных правовых актов, определяющих их полномочия;
- объективность и достоверность предоставляемой информации по итогам контроля;
- качество проведения контроля;
- соблюдение конфиденциальности информации личного характера, ставшей известной в ходе контроля.

## **ОБЪЕКТЫ ПОДЛЕЖАЩИЕ ВНУТРЕННЕМУ КОНТРОЛЮ**

1. Условия размещения зданий и помещений учреждения.
2. Состояние специального технического и табельного оснащения учреждения, его структурных подразделений.
3. Деятельность специалиста по кадрам.
4. Деятельность специалистов по социальной работе.
5. Деятельность юрисконсульта.
6. Деятельность психолога.
7. Качество предоставления социальных услуг отделением временного проживания для граждан пожилого возраста и инвалидов.
8. Качество предоставления социальных услуг отделением социального обслуживания на дому.
9. Качество предоставления социальных услуг отделением срочного социального обслуживания.
10. Качество предоставления социальных услуг отделением социальной помощи семье и детям.
11. Деятельность программиста.

**АКТ**  
**по результатам проверки**

от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

№ \_\_\_\_\_

Акт составлен

\_\_\_\_\_  
(должность, фамилия, имя, отчество)

\_\_\_\_\_  
(должность, фамилия, имя, отчество)

\_\_\_\_\_  
(должность, фамилия, имя, отчество)

В присутствии:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

В результате проведенной проверки установлено:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

С актом проверки ознакомлен и получил 1 экз.

\_\_\_\_\_  
(должность)

(расшифровка подписи)



**Справка  
по итогам тематической проверки**

«Качество предоставления санитарно-гигиенических услуг» социальным работником

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Мною,

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

Заведующим \_\_\_\_\_

(наименование отделения)

в период с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_ проведена тематическая проверка  
«Качество предоставления санитарно-гигиенических услуг» социальным работником

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

В соответствии с планом работы отделения и графиком проведения контроля  
Социальный работник

\_\_\_\_\_ имеет

(Ф.И.О.)

среднее-специальное образование, стаж работы в отделении. Ею обслуживается 8  
получателей социальных услуг, из них 2-одиноких, 1- семейная пара; 4 человека  
- одиноко проживающие.

В ходе проверки просмотрены документы: тетрадь посещения клиентов, журнал  
учета услуг социального работника, перечни на гарантированные государством  
социальные услуги, дополнительные социальные услуги график посещения  
клиентов.

Проверкой установлено следующее: (далее дается описание всех моментов,  
выявленных входе проверки).

На основании выше изложенного можно сделать **выводы:**

Рекомендации: \_\_\_\_\_

Заведующая отделением \_\_\_\_\_

(Ф.И.О.)

(подпись)

Ознакомлена: Социальный работник \_\_\_\_\_

(Ф.И.О.)

(подпись)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Перечень социальных услуг,  
подлежащих проверке службой внутреннего контроля  
МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения»**

**1. Наличие и состояние документов, на основании которых функционирует учреждение:**

- Устав учреждения;
- Положение об учреждении, положения о структурных подразделениях учреждения;
- штатное расписание и сметы расходов учреждения;
- должностные инструкции сотрудников учреждения;
- правила и инструкции вводного инструктажа по ТБ и ОТ, ППБ;
- правила и инструкции периодического инструктажа по ТБ и ОТ, ППБ;
- правила и инструкции внутреннего трудового распорядка учреждения;
- документация на оборудование, приборы и аппаратуру.

**2. Условия размещения учреждения:**

- учреждение и его структурные подразделения размещаются в специально предназначенном здании, доступном для всех категорий обслуживаемых граждан. Здание оборудовано пандусом для подъема инвалидов и других маломобильных групп населения. Помещения обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной, факсовой и Интернет связью;
- при эксплуатации помещения соответствуют правилам и нормам охраны труда и технике безопасности;
- по размерам и состоянию помещения учреждения отвечают санитарно-гигиеническим требованиям, противопожарным и антитеррористическим нормам и правилам;
- площади, занимаемые учреждением, позволяют нормально разместить персонал и получателей для предоставления социальных услуг;
- в учреждении имеется автотранспорт, техническое состояние которого обеспечивает безопасность персонала и получателей соц. услуг учреждения;
- помещения имеют приглядный вид, отремонтированы;
- прилегающая территория учреждения благоустроена, имеет хорошие подъездные и эвакуационные пути, освещена в ночное время.

**3. Кадровое обеспечение учреждения:**

- % укомплектованности учреждения специалистами в соответствии со штатным расписанием;
- подбор специалистов проводится в соответствии с образованием, квалификацией, профессиональной подготовкой;
- ведется список резерва кадров работников;

- проводится регулярное повышение квалификации и профессиональной компетенции штатных работников по разным видам и формам (курсы повышения квалификации, семинары, круглые столы);
- руководители структурных подразделений следят за четким распределением обязанностей специалистов, практикуется взаимовыручка и взаимозаменяемость;
- проведение аттестации работников в установленном порядке и сроках;
- принятие мер к недопущению разглашения сотрудниками учреждения сведений личного характера о получателях социальных услуг.

#### **4. Оснащенность учреждения специальным и табельным оборудованием, аппаратурой, приборами:**

- использование оборудования, приборов и аппаратуры строго по назначению, содержание в технически исправном состоянии, систематическое проведение проверок исправности оборудования;
- оснащенность учреждения оборудованием, инвентарем необходимым для решения уставных задач, согласно нормативам.

#### **5. Состояние информации об учреждении**

На информационных стендах учреждения обязательному размещению подлежит следующая информация:

- извлечение из законодательных и нормативно-правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность учреждения;
- краткое описание порядка предоставления государственных социальных услуг;
- перечень документов, необходимых для принятия решения о зачислении в учреждение на получение государственной (муниципальной) социальной услуги;
- образцы оформления документов, необходимых для принятия решения о зачислении в учреждение на получение государственной (муниципальной) социальной услуги;
- месторасположение, график (режим), работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты органов и организаций, в которых клиент может получить информацию о деятельности учреждения;
- схема размещения специалистов и режим приема получателей соц.услуг;
- перечни основных государственных социальных услуг, предоставляемых учреждением, и дополнительных социальных услуг;
- краткая характеристика услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;
- наименование государственных стандартов социального обслуживания, требованиям которых должны соответствовать услуги;
- основания отказа в предоставлении государственной услуги;
- порядок получения консультаций;
- наименование, адрес Учредителя, электронная почта и номера контактных телефонов специалистов министерства, курирующих деятельность учреждения.

## **Социально-бытовые услуги (ГОСТ Р 52496-2005):**

### **1. Контроль качества социально-бытовых услуг**

1.1. При контроле качества услуг по содействию населению всех категорий - клиентам учреждения в получении предусмотренных законодательством Российской Федерации льгот и преимуществ в социально-бытовом обеспечении проверяют, насколько своевременно, квалифицированно и в полной мере оказана клиентам помощь в решении их проблем и какова ее эффективность.

1.2. Качество помещений, предоставляемых для организации реабилитационных мероприятий, лечебно-трудовой и учебной деятельности, культурного и бытового обслуживания, контролируют путем их проверки на соответствие требованиям по размеру, расположению, конфигурации, обеспечению возможности проведения в них всех упомянутых выше мероприятий с учетом специфики обслуживаемого контингента.

1.3. Качество социально-бытовых услуг индивидуально-обслуживающего и гигиенического характера клиентам, по состоянию здоровья частично или полностью утратившим способность к самообслуживанию и не способным выполнять обычные житейские процедуры, в том числе такие действия: встать с постели, лечь в постель, одеться и раздеться, умыться, принять ванну (сходить в баню), принять пищу, пить, пользоваться туалетом или судном, передвигаться по дому и вне дома, ухаживать за зубами или челюстью, пользоваться очками или слуховыми аппаратами, стричь ногти, мужчинам брить бороду и усы, контролируют проверкой, в какой степени эти услуги обеспечивают возможность выполнения необходимых клиентам процедур без причинения какого-либо вреда их здоровью, физических или моральных страданий или неудобств и проявляет ли при этом обслуживающий персонал необходимую деликатность и корректность по отношению к клиентам.

1.4. При контроле качества услуг по содействию в получении направления в специализированные учреждения здравоохранения, или в стационарные учреждения социального обслуживания проверяют, в какой степени это содействие способствовало оперативному и обоснованному направлению клиента в то или иное учреждение на лечение в соответствии с медицинскими показаниями.

1.5. Качество содействия в организации предоставления услуг предприятиями торговли, связи, коммунально-бытового обслуживания проверяют на предмет его соответствия требованиям по удовлетворению потребностей и запросов клиентов в своевременном приобретении необходимых продовольственных и промышленных товаров, в решении вопросов оплаты жилья и коммунально-бытовых услуг.

1.6. Контроль качества услуг по доставке воды, топке печей, содействию в обеспечении топливом, сдаче вещей в стирку, ремонт и обратной их доставке, содействию в организации уборки жилых помещений, по оказанию помощи в приготовлении пищи осуществляется проверкой того, насколько полно и своевременно удовлетворяются нужды и потребности клиентов в решении этих проблем для создания им нормальных условий жизни.

1.7. При контроле качества услуг по оказанию помощи в уходе за нетрудоспособными или длительно болеющими членами семьи проверяют, в какой степени эти услуги помогли остальным членам семьи освободиться от этих

обязанностей и позволили им заниматься другими, нужными им делами на работе или дома.

## **2. Контроль качества социально-медицинских услуг**

2.1. При контроле качества услуг по оказанию помощи населению всех категорий и групп - клиентам учреждения в получении предусмотренных законодательством Российской Федерации социально-медицинских услуг проверяют, насколько своевременно и в необходимом ли объеме оказывают эти услуги и как учитывают при их оказании характер заболевания, медицинские показания, физическое и психическое состояние клиентов.

2.2. При контроле качества услуг по содействию в проведении медико-социальной экспертизы проверяют, в какой степени эти услуги помогают учреждениям медико-социальной экспертизы в правильном определении (в установленном порядке) потребностей освидетельствуемых клиентов в мерах социальной защиты, включая реабилитацию, на основе оценки ограничений жизнедеятельности, вызванных стойким расстройством функций организма, а также в обеспечении посещения клиентами соответствующих специалистов и сбора всех документов, необходимых для комплексной оценки состояния их здоровья на основе анализа различных данных.

2.3. Контроль за содействием в проведении реабилитационных мероприятий социально-медицинского характера в соответствии с индивидуальными программами реабилитации инвалидов заключается в проверке того, насколько оптимальным для каждого конкретного инвалида является набор разработанных мероприятий по его социальной реабилитации и в полной ли мере обеспечивается выполнение запланированных мероприятий, а также какова результативность их проведения.

2.4. Контроль качества услуг, связанных с госпитализацией или содействием госпитализации нуждающихся граждан в лечебно-профилактические учреждения, заключается в проверке, насколько обоснованными были эти направления, соответствовали ли они медицинским показаниям и полностью ли учитывались при этом пожелания и потребности граждан.

2.5. Контроль качества услуг, связанных с проведением медицинских процедур (измерение температуры тела и артериального давления, наложение компрессов, осуществление перевязок, обработка пролежней, раневых поверхностей, выполнение очистительных клизм) и с оказанием помощи в выполнении связанных со здоровьем процедур (прием лекарств, закапывание капель, пользование катетерами и др.), заключается в проверке того, не наносит ли оказание этих услуг вреда клиентам и выполняются ли при этом требования максимальной аккуратности и осторожности со стороны обслуживающего персонала.

2.6. Качество услуг по содействию клиентам, обслуживаемым на дому, в оказании медицинской помощи, оказываемой лечебно-профилактическими учреждениями, контролируют тем, насколько правильно и своевременно было обеспечено выполнение работ по постановке предварительного диагноза, доставке клиентов в лечебное учреждение, участию в уточнении диагноза и проведению необходимых медицинских процедур, предусмотренных программами, а также по возвращению клиентов домой.

2.7. При контроле качества услуг, связанных с оказанием обслуживаемым на дому клиентам санитарно-гигиенической помощи (обтирание, обмывание, гигиенические

ванны, стрижка ногтей, причесывание и т. д.), осуществлением им подкожных и внутримышечных введений лекарственных препаратов в соответствии с назначением лечащих врачей, забором материалов для проведения лабораторных исследований, сменой нательного белья, кормлением ослабленных клиентов, проверяют, насколько своевременно и в полном ли объеме проводят предписанные клиентам указанные выше медицинские процедуры, способствуют ли они улучшению состояния здоровья и самочувствия клиентов, устранению неприятных ощущений дискомфорта.

2.8. Качество консультирования по социально-медицинским вопросам проверяют тем, в какой степени обеспечивает оно оказание квалифицированной помощи клиентам в правильном понимании и решении стоящих перед ними конкретных социально-медицинских проблем (гигиена питания и жилища, избавление от вредных привычек, профилактика различных заболеваний, обучение родственников больных практическим навыкам ухода за ними и др.).

2.9. При контроле качества услуг по организации экстренной доврачебной помощи проверяют, обеспечивает ли она своевременное безотлагательное консультирование клиентов, оказание помощи в мобилизации их физических и духовных ресурсов, в определении предварительного диагноза, правильном выборе и получении лекарств, порядке их приема до прибытия вызванного врача.

2.10. Качество услуг по организации лечебно-трудовой деятельности клиентов контролируют проверкой, как активно привлекаются они к посильной трудовой деятельности, совмещаемой с лечением и отдыхом, в зависимости от состояния здоровья с целью поддержания активного образа жизни, а также насколько полно обеспечивается потребность клиентов в лечебно-трудовой деятельности.

2.11. При контроле качества услуг по оказанию помощи в выполнении физических упражнений проверяют, в какой степени обеспечено овладение клиентами доступным и безопасным для здоровья комплексом физических упражнений с целью его систематического выполнения для укрепления здоровья.

### **3. Контроль качества социально-психологических услуг**

3.1. При контроле качества психологического консультирования проверяют, насколько квалифицированно и полно оно было проведено и обеспечило ли оказание клиентам необходимой помощи в решении интересующих их проблем, связанных с налаживанием межличностных отношений для предупреждения и преодоления семейных конфликтов, супружеских и других значимых отношений.

3.2. Контроль качества психодиагностики и обследования личности осуществляют проверкой, насколько проведенный анализ психического состояния и индивидуальных особенностей личности клиента, влияющих на отклонения в его поведении и отношении к окружающим людям, позволяет получить необходимую информацию для составления прогноза и разработки рекомендаций по проведению корректирующих мероприятий.

3.3. Качество услуги по психологической коррекции контролируют проверкой, в какой степени эта услуга, заключающаяся в активном психологическом воздействии, обеспечивает преодоление или ослабление отклонений в развитии, эмоциональном состоянии и поведении клиентов и приведение этих отклонений в соответствие с возрастными нормативами и требованиями социальной среды.

3.4. Контроль качества социально-психологического патронажа осуществляют проверкой, систематически ли проводят наблюдения за клиентами, насколько своевременно на основе этих наблюдений выявляют ситуации психического

дискомфорта, конфликтов и другие ситуации, усугубляющие трудную жизненную ситуацию клиентов, в полной ли мере оказывают им необходимую в данный момент социально-психологическую помощь.

3.5. При контроле качества психопрофилактической и психологической работы проверяют, в какой степени эта работа обеспечивает выполнение задач по своевременному предупреждению возможных отклонений в психике, становлении и развитии личности клиентов на каждом возрастном этапе, по содействию в формировании у них потребности в психологических знаниях и желания использовать их для работы над собой и своими проблемами, созданию условий для полноценного психического развития личности.

3.6. Качество психологических тренингов как активного психологического воздействия контролируют проверкой, насколько эффективно способствуют они снятию последствий психотравмирующих ситуаций, нервно-психической напряженности, формированию личностных предпосылок для адаптации к изменяющимся условиям, привитию социально ценных норм поведения людям, преодолевающим асоциальные формы жизнедеятельности.

3.7. Контроль качества услуг по привлечению клиентов к участию в группах взаимоподдержки, клубах общения осуществляется проверкой того, в какой степени эти услуги оказывают клиентам помощь в выходе из состояния дискомфорта (если оно есть), в повышении стрессоустойчивости, поддержании и укреплении психического здоровья, повышении уровня психологической культуры, в первую очередь в сфере межличностных отношений и общения.

3.8. При контроле качества услуг по экстренной (по телефону) психологической помощи проверяют, обеспечивает ли эта помощь безотлагательное психологическое консультирование клиентов, содействие в мобилизации их духовных, физических, интеллектуальных ресурсов для выхода из кризисного состояния.

3.9. Качество услуг, включающих беседы, общение, поддержание компании, выслушивание, подбадривание, мотивацию к активности, психологическую поддержку жизненного тонуса, контролируют проверкой, в какой степени эти услуги содействуют укреплению психического здоровья клиентов, повышению их стрессоустойчивости и психической защищенности.

#### **4. Контроль качества социально-педагогических услуг**

4.1. При контроле услуг по социально-педагогическому консультированию проверяют, насколько своевременно и полно оно было проведено и обеспечило ли оказание клиентам необходимой помощи в правильном понимании и решении стоящих перед ними социально-педагогических проблем ( межличностных отношений в семье ).

4.2. При контроле качества услуг по организации досуга в учреждении проверяют, насколько они удовлетворяют культурные и духовные запросы клиентов и способствуют расширению общего и культурного кругозора, сферы общения, повышению творческой активности клиентов, привлечению их к участию в праздниках, соревнованиях, к активной клубной и кружковой работе, к проведению других культурно-досуговых мероприятий.

4.3. Качество услуг, связанных с социально-трудовой реабилитацией, контролируют проверкой, в какой степени эти услуги обеспечивают создание в учреждении условий, позволяющих клиентам с максимальной пользой для своего здоровья использовать остаточные трудовые возможности и принимать активное участие в

проводимых мероприятиях по обучению профессиональным навыкам, способствующим восстановлению их личностного и социального статуса.

4.4. Качество услуг, связанных с обучением инвалидов пользованию техническими средствами реабилитации (в том числе профессиональной, творческой и физкультурно-спортивной реабилитации), контролируют проверкой, в какой степени помогает это обучение развивать у инвалидов практические навыки умения самостоятельно и уверенно пользоваться этими средствами с целью максимально возможного восстановления, в первую очередь, их профессиональных навыков и овладения новыми профессиями.

## **5. Контроль качества социально-экономических услуг**

5.1. При контроле качества услуг по содействию населению всех категорий - клиентам учреждения в получении предусмотренных законодательством Российской Федерации льгот, пособий, компенсаций, кредитов, алиментов и других выплат, а также в предоставлении жилья или улучшении жилищных условий проверяют, насколько своевременно и квалифицированно оказывают клиентам помощь в решении их проблем, какова ее эффективность в удовлетворении законных запросов и потребностей клиентов.

5.2. Качество услуг, связанных с оказанием материальной помощи, контролируют проверкой, насколько полно и своевременно обеспечивают клиентов положенными им денежными средствами, продуктами питания, одеждой, обувью, средствами санитарии и гигиены, другими предметами первой необходимости.

5.3. При контроле качества услуг по обеспечению клиентов бесплатным горячим питанием или продуктовыми наборами проверяют, своевременно ли получают они положенное им питание или наборы, соблюдаются ли при этом установленные нормы отпуска и качество продуктов.

5.4. Контроль качества услуг по содействию в решении вопросов занятости осуществляют проверкой, правильно ли сориентированы клиенты в положении дел по данной проблеме в интересующих их населенных пунктах и в какой степени оказанная им практическая помощь способствовала успешному поиску и выбору места и характера работы.

5.5. При контроле качества услуг, связанных с консультированием клиентов по вопросам самообеспечения, проверяют, насколько квалифицированно и доходчиво разъясняют клиентам их права и возможности в положительном решении проблемы улучшения своего материального положения, каковы практические результаты консультирования.

5.6. Качество социального патронажа малообеспеченных семей и одиноких граждан контролируют проверкой, систематически ли проводят наблюдение за их социально-экономическим состоянием для выявления степени их социальной дезадаптации и угрозы осложнения или возникновения трудной жизненной ситуации, и своевременно ли оказывают им необходимую помощь, какова эффективность этой помощи.

## **6. Контроль качества социально-правовых услуг**

6.1. При контроле качества услуг, связанных с консультированием по вопросам прав граждан на социальное обслуживание и защиту своих интересов, проверяют, в полной ли мере доводят до клиентов нужную им информацию и дает ли она четкое



представление о положенных им по закону правах на социальное обслуживание и защиту от возможных нарушений закона.

6.2. При контроле качества услуг по оказанию помощи в подготовке и подаче жалоб проверяют, в какой степени эта помощь способствует юридически грамотному изложению сути жалоб и своевременной их отправке адресатам.

6.3. Контроль качества услуг по оказанию помощи в оформлении различных юридических документов (на получение положенных по законодательству пособий, льгот, преимуществ и других социальных выплат, для удостоверения личности, трудоустройства, на решение различных вопросов социальной реабилитации) осуществляют проверкой, в какой степени обеспечила эта помощь уяснение клиентами сути интересующих их проблем, способствовала юридически грамотной разработке и направлению в соответствующие инстанции необходимых документов, обеспечила контроль за их прохождением и помогла своевременному и объективному решению проблем клиента.

6.4. Качество услуг по содействию в получении клиентом бесплатной помощи адвоката или по обеспечению представительства в установленном порядке в суде с целью защиты прав и интересов контролируют проверкой, в какой мере способствовало это содействие оказанию квалифицированной и действенной юридической защиты и помощи для принятия объективного решения по его вопросу.

6.5. Контроль качества услуг, предусматривающих консультирование населения всех групп и категорий по социально-правовым вопросам (гражданское, жилищное, трудовое, пенсионное, уголовное законодательство, права инвалидов и др.), осуществляют проверкой, в полном ли объеме получают клиенты необходимую информацию об интересующих их законах, правах и практическую помощь в подготовке и направлении соответствующим адресатам документов (заявлений, справок, жалоб и т.д.), необходимых для положительного решения затронутых в них вопросов.

6.6. При контроле качества социально-правового патронажа граждан пожилого возраста и инвалидов в семьях, где существует угроза насилия или насилие в отношении их, проверяют, систематически ли обеспечивается юридическая помощь, прежде всего в семьях социального риска (имеющих в составе лиц, страдающих алкоголизмом, наркоманией, психическими заболеваниями, ведущих аморальный паразитический образ жизни, вернувшихся из мест лишения свободы, семьям с неблагоприятным психологическим микроклиматом и др.), как при этом учитывается физическое, психическое состояние членов семьи и характер взаимоотношений между ними и как сказывается эта помощь на предотвращении или устранении какого-либо насилия.

**МОДЕЛЬ СИСТЕМЫ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА**  
**социальных услуг, предоставляемых**  
**МБУ « Комплексный центр социального обслуживания населения» Партизанского района**

