

Государственное автономное учреждение социального обслуживания Московской области
«Комплексный центр социального обслуживания и реабилитации «Дмитровский»

СОГЛАСОВАНО:

Председатель первичной
профсоюзной организации
ГАУ СО МО «КЦСОР «Дмитровский»

И.Е. Царькова

«11» августа 2022 г.



УТВЕРЖДАЮ:

Директор
ГАУ СО МО «КЦСОР «Дмитровский»

Е.Н. Захарова

«11» августа 2022 г.



**Положение о внутреннем контроле
ГА У СО МО «КЦСОР
«Дмитровский»**

Дмитров 2022 г.

Внутренний аудит - неотъемлемая часть управленческого цикла. Формирование системы контроля позволит поднять работу учреждения на более высокий уровень путем независимой оценки эффективности и качества предоставляемых социальных услуг (изучение документации, выход на объекты, работа с получателями услуг, мониторинги), разноплановой работы по повышению профессиональной компетентности специалистов учреждения.

Программа внутреннего аудита ГАУ СО МО «КЦСОР «Дмитровский» (далее по тексту - учреждение) разработана в целях систематического и эффективного контроля за качеством предоставления социальных услуг, для получения руководством полной и достоверной информации о различных сторонах деятельности учреждения. Программа предоставляет возможность объективно оценить и принять на ее основе наиболее целесообразные решения для улучшения деятельности учреждения.

Целью создания программы внутреннего аудита является - достижение и удержание высокого уровня качества услуг, создание необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей получателей социальных услуг, повышение эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления, предупреждение возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечение репутации учреждения, как надежного поставщика социальных услуг. Программа внутреннего аудита включает в себя контроль за качеством предоставления социальных услуг в структурных отделениях учреждения, эффективностью работы инновационных проектов, качеством питания, работой системы охраны труда, финансовой дисциплиной, работой с кадрами.

1. Цели внутреннего аудита:

1.1. Контроль основных показателей, непосредственно влияющих на эффективность и качество предоставляемых услуг: состояние документации, исполнение обязанностей отдельных структурных подразделений и сотрудников.

1.2. Проверка полноты, своевременности предоставления, качества социальных услуг, а так же их эффективности.

1.3. Создание необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей получателей социальных услуг и осуществление их социальной реабилитации.

1.4. Повышение эффективности работы учреждения социального обслуживания, качества предоставления социальных услуг на всех стадиях их предоставления.

2. Задачи внутреннего аудита:

2.1 Проверка полноты и своевременности предоставления социальных услуг, а также их результативность;

2.2 Своевременное обеспечение структурных подразделений и руководства центра объективной и полной информацией о степени соответствия

качества выполнения услуг к установленным требованиям;

2.3 Сбор и анализ данных для стратегического планирования деятельности отдельных структурных подразделений и центра в целом;

2.4 Определение круга мероприятий, направленных на повышение эффективности деятельности учреждения;

2.5 Планирование предупреждающих действий;

2.6 Обучение персонала в процессе проведения аудитов;

2.7 Удовлетворенность качеством услуг (мониторинги).

3. Этапы программы внутреннего аудита

3.1 Создание комиссии внутреннего аудита, групп и комиссий внутреннего контроля из числа специалистов учреждения;

3.2 Разработка плана внутреннего аудита

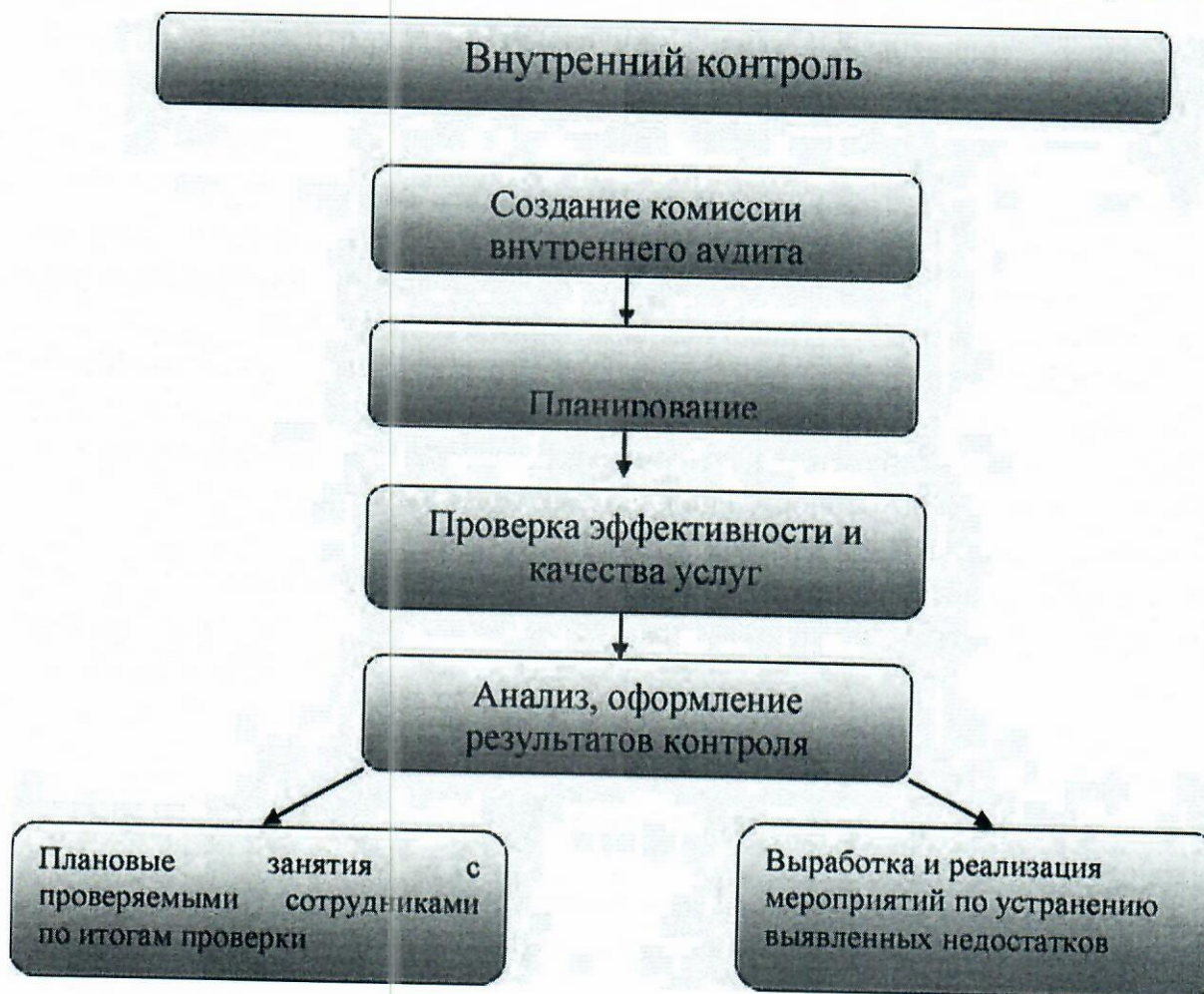
3.3 Непосредственно проведение контроля качества

3.4 Работа с получателями социальных услуг;

3.5 Анализ аудита, оформления результатов контроля;

3.6 Выработка и реализация мероприятий по устранению выявленных недостатков;

3.7 Работа со специалистами по повышению профессионализма на рабочем



Приказом директора назначается ответственное лицо за реализацию программы внутреннего аудита, а также профильные комиссии, состоящие из лучших опытных специалистов учреждения (представителей администрации, бухгалтеров, юрисконсульта и др.). В своей работе комиссия руководствуется требованиями норм законодательства РФ, учредительными документами и положениями и приказами по учреждению:

- Федеральный закон от 28.12.2013 №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24.07.1998 №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка»;
- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 10.11.2014 №874Н «О примерной форме договора о предоставлении социальных услуг, а также о форме индивидуальной программы предоставления социальных услуг»;
- Закон Московской области от 04.12.2014 №162/2014-03 «О некоторых вопросах организации социального обслуживания в Московской области»;
- Постановление Правительства Московской области от 30.12.2014 №1195/51 «Об утверждении порядков предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Московской области и признании утратившими силу некоторых постановлений Правительства Московской области в сфере социального обслуживания населения».
- Постановление Правительства Московской области от 26.06.2018 №414/22 «О внесении изменений в некоторые постановления Правительства Московской области в сфере социального обслуживания граждан»;
- Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52496-2005 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг»
- Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания»
- Стандарты социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Московской области (по формам)
- Профессиональные стандарты

4. Формы и виды контроля

4.1 *Контроль осуществляется в виде плановых, внеплановых или оперативных проверок.*

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

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

4.1.3. С целью проверки структурного подразделения в целом, используется фронтальная проверка, направленная на получение более полной и разносторонней информации работы подразделения в соответствии с приказом директора.

4.2 *Формы контроля:*

4.2.1. Личностно-профессиональный контроль — изучение и анализ выполнения должностных инструкций, эффективности и качества оказания социальных услуг, уровня знаний современных технологий социального обслуживания, повышения профессиональной квалификации отдельным сотрудникам учреждения.

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

4.2.3. Комплексный контроль проводится с целью получения полной информации о деятельности учреждения, структурных подразделений.

4.3. *Алгоритм организации внутреннего контроля в учреждении.*

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

4.3.2. Текущий контроль проводится непосредственно в ходе деятельности, направлен на анализ эффективности и качества 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.

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

В целях эффективности функционирования программы внутреннего аудита в учреждении сформирована нормативная база, разработаны объемные показатели и нагрузки, уточненные должностным инструкциям с учетом стандартов социального обслуживания. Утверждены: устав; положения об отделениях; форма трудового договора (эффективный контракт), должностные инструкции; коллективный договор с приложениями: правилами внутреннего трудового распорядка, положениями «Об оплате труда работников», «О порядке проведения тарификации работников», «О выплатах стимулирующего характера работникам», «Об аттестации», положения «Об организации работ по охране труда, обучения по охране труда и проверке знаний требований охраны труда», «О гражданской обороне», «Учетная политика учреждения» и др.

Разработаны и утверждены новые нормативно распорядительные документы

учреждения:

- Положение об организации внутреннего контроля в ГАУ СО МО «КЦСОР «Дмитровский» по проверке качества предоставления услуг, включающего в себя проверку качества работы структурных подразделений центра непосредственно оказывающих социальные услуги;

- План мероприятий по контролю за организацией питания в ГАУ СО МО «КЦСОР «Дмитровский» включающий в себя мероприятия по проверке выполнения нормативных и плановых документов по организации питания, организации получения продуктов питания от поставщиков и условия их хранения, контроль за качеством приготовления пищи и полнотой её доведения до клиентов и др.;

- «Положение о внутреннем финансовом контроле», который направлен на создание системы соблюдения законодательства РФ в сфере финансовой деятельности, внутренних процедур составления и исполнения плана финансово хозяйственной деятельности, повышение качества составления и достоверности бухгалтерской отчетности и ведения бухгалтерского учета, а также на повышение результативности использования средств бюджета;

- графики контрольных стирок, варок, помывки и т.д.

5. Система внутреннего аудита в учреждении включает в себя:

5.1. Самоконтроль.

- работа в программном комплексе по ежедневному учету оказанных социальных услуг

- анализ книг жалоб и предложений получателей социальных услуг, подведение итогов работы за определенный период работы,

- по итогам рабочего дня заполнение журналов, дневников по выполненным услугам, реабилитационных карт

- ежемесячная отчетность

Каждый сотрудник Центра стремится повысить свой профессиональный уровень путем:

- изучения специализированной литературы,

- ознакомления с опытом работы других регионов на сайте "Социальная служба Подмосковья" и иных сайтах в Интернете, в специализированной методической библиотеке, в которой можно найти материалы по специальности, по передовым технологиям и опыту региональных учреждений

- прохождения курсов повышения квалификации

- участия в обучающих семинарах, вебинарах, конференциях и пр.

- участия в методических мероприятиях учреждения:

 - методический час (в соответствии с графиком)

 - социальный медико-психолого-педагогический консилиум

5.2. Взаимный контроль.

Осуществление взаимопроверок отделений по различным актуальным вопросам, обмен опытом работы. Результаты по проверке работы отделения отражаются в актах контрольных групп.

Один раз в квартал по итогам работы и результатам сравнительного анализа

отмечаются специалисты среди однопрофильных отделений, достигшие лучших результатов в работе. В программе мероприятия, которое проходит под девизом «Опыт лучших - достижение каждого!»: теоретический отчет, видео презентации работы отделений, мастер-класс, творческие конкурсы, выставки по определенной тематике, разбор кейсов.

Такой вид проверки дает толчок работникам центра для дальнейшего профессионального развития и роста здоровой конкуренции, выполнения требований профессионального стандарта.

5.3. Административный контроль.

Специально созданная и утвержденная директором группа (комиссия) по контролю, планирует тематику контрольных проверок, их регулярность и географию. Директор утверждает планы проверок. Все замечания, выявленные проверкой, ликвидируются во время проверки или после обсуждения и разбора ситуации на рабочем совещании. Члены комиссии выступают экспертами и одновременно консультантами. Используются вышеуказанные (тематические) формы проверок. Проводятся выездные проверки:

- по соблюдению графика и режима рабочего времени (хронометраж),
- качеству предоставления социальных услуг,
- оформлению и ведению документации,
- качеству проведения плановых мероприятий в отделениях,

Результаты систематически рассматриваются на оперативных совещаниях у директора, учитываются оценочной комиссией при установлении выплат стимулирующего характера и направляются на рассмотрение директора согласно справки о работе учреждения в целом с приложением служебных записок руководителей структурных подразделений. Анализируются письменные отчеты отделений по соблюдению нормативов и качеству оказываемых социальных услуг («эффективность работы отделения»).

Группа контроля осуществляет контроль над выполнением специалистами и заведующими отделений договорных обязательств, качеством социального обслуживания, удовлетворенностью получателей услуг.

Результаты оформляются в актах контрольных проверок и хранятся в организационно - методическом отделе в папке «Внутренний аудит». Раз в месяц на итоговых совещаниях с социальными работниками и медицинскими сестрами заведующие отделениями обсуждают возникшие в ходе проверок вопросы, подводят итоги.

Группа контроля еженедельно обсуждает итоги проверки со специалистами, проверенными в этот период, с приглашением заведующих отделениями, проводятся консультации, планируются сроки исправления и повторных проверок.

На основании выводов, сделанных по результатам проверки, составляется отчет, который включает в себя все объекты проверки, а также описание выявленных недостатков и нарушений. На основании отчета - разработка плана мероприятий по устранению выявленных недостатков и нарушений, назначение сроков исполнения и ответственных лиц. Все вышеуказанные формы контроля обязывают и мотивируют сотрудников к высокоэффективному труду.

5.4. Участие получателей услуг в оценке качества

Сбор информации для определения эффективности и качества работы с помощью анкетирования, мониторингов, опросов и бесед с получателями услуг отделений учреждения

Анализ отзывов получателей услуг в книге отзывов, журналах отзывов и предложений, на почте учреждения, официальном сайте

Положительные результаты анкетирования и благодарственные отзывы получателей социальных услуг стимулируют сотрудников учреждения на дальнейшее повышение качества своего труда.

5.5. Итоговый контроль.

Оформление заместителем директора учреждения результатов контроля в форме справки о работе учреждения за месяц на основании:

- мониторинга и анализа информации по организации социального обслуживания,

- локальных актов по проверке,
- анализа докладных,
- объяснительных,
- справок по результатам комплексных внутренних проверок.

Издание соответствующих приказов директора:

привлечение к ответственности, поощрение работников с учетом личного вклада каждого в соответствии с условиями эффективного контракта и коллективного договора, утверждение мероприятий по устранению выявленных недостатков. Обобщение опыта специалистов и отделений в форме брошюр, буклетов, наглядной агитации, видеороликов и иные решения в пределах компетенции учреждения.

6. Методы контроля по эффективности и качеству предоставленных социальных услуг.

- 6.1 Изучение документации.
- 6.2. Анкетирование.
- 6.3. Тестирование.
- 6.4. Наблюдение.
- 6.5. Опрос.
- 6.6. Беседа.
- 6.7. Анализ.
- 6.8. Хронометраж.
- 6.9. Мониторинг.

7. Результативность внутреннего аудита.

1. Повышение эффективности и качества предоставления социальных услуг, что является основной функцией учреждения;
2. повышение спроса на оказание учреждением социальных услуг;
3. своевременное выявление и исправление имеющихся ошибок и нарушений;
4. осуществление корректирующих действий;
5. формирование работоспособного сплоченного коллектива, в котором интересно работать и ветеранам, и молодым специалистам;

6. стимулирование работников центра на повышение уровня профессионального мастерства;
7. поиск новых ресурсов и возможностей в дальнейшем развитии учреждения;
8. создание в структуре учреждения группы контроля для формирования независимой оценки работы сотрудников.