

Государственное бюджетное учреждение
«Городецкий психоневрологический интернат»

П Р И К А З

«07» мая 2018г.

г. Городец

№ 293

Об утверждении Положения о внутреннем аудите качества предоставляемых социальных услуг в государственном бюджетном учреждении «Городецкий психоневрологический интернат» и его филиалах

В целях приведения в соответствие с действующим законодательством деятельность учреждения по предоставлению социальных услуг получателям социальных услуг, проживающим в ГБУ «Городецкий ПНИ» и его филиалах,

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить и ввести в действие с 10 мая 2018г. Положение о внутреннем аудите качества предоставляемых социальных услуг в государственном бюджетном учреждении «Городецкий психоневрологический интернат» и его филиалах (приложение №1 к настоящему приказу).
2. Положение о внутреннем аудите качества предоставляемых бюджетных услуг в государственном бюджетном учреждении «Городецкий психоневрологический интернат» и его филиалах (о системе менеджмента качества услуг), утвержденное приказом директора от 20.08.2015г. №332, считать утратившим силу.
3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор

С.Б.Поздняков

Проект приказа «Об утверждении Положения о внутреннем аудите качества предоставляемых социальных услуг в государственном бюджетном учреждении «Городецкий психоневрологический интернат» и его филиалах» от 07.05.2018г. №293 согласован:

Заместитель директора по общим вопросам	Щечилина Е.А.
Заместитель директора по медицинской части	Корнилова Е.И.
Главный бухгалтер	Клячина Г.Л.
И.о.нач. хозяйственной службы	Абрамов А.А.
Зав.отделением социально-трудовой реабилитации	Емельянова Т.Н.
Начальник отдела правовой и кадровой службы	Софронова С.В.
Зав. филиалом в с.Воронино	Линькова О.А.
Зав. филиалом в пос.Смиркино	Лебедев Н.С.

Положение
о внутреннем аудите качества предоставляемых социальных услуг в государственном бюджетном учреждении «Городецкий психоневрологический интернат» и его филиалах

1. Общие положения

1.1. Положение о внутреннем аудите качества предоставляемых социальных услуг в государственном бюджетном учреждении «Городецкий психоневрологический интернат» и его филиалах (далее - Положение) разработано в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Федеральным законом от 28.12.2013г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Национальным стандартом РФ ГОСТ Р 52495-2005 "Социальное обслуживание населения. Термины и определения", утвержденным приказом Ростехрегулирования от 30.12.2005 N 532-ст;
- Национальным стандартом РФ ГОСТ Р 52497-2005 "Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания" (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30 декабря 2005 г. N 534-ст);
- Национальным стандартом РФ ГОСТ Р 52498-2005 "Социальное обслуживание населения. Классификация учреждений социального обслуживания" (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30 декабря 2005 г. N 535-ст);
- Постановлением Правительства Нижегородской области от 28 июня 2007 г. N 213 "Об утверждении стандартов качества предоставления бюджетных услуг в области здравоохранения, социальной защиты населения, культуры и образования, предоставляемых за счет средств областного бюджета";
- Законом Нижегородской области от 5 ноября 2014 г. № 146-З «О социальном обслуживании граждан в Нижегородской области»;
- Постановлением Правительства Нижегородской области от 24 декабря 2015г. №864 «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания гражданам пожилого возраста и инвалидам»;
- Уставом государственного бюджетного учреждения «Городецкий психоневрологический интернат».

1.2. Положение регламентирует осуществление внутриучрежденческого должностного контроля (внутреннего аудита).

1.3. Система внутреннего аудита в ГБУ «Городецкий ПНИ» создана для достижения и поддержания уровня качества услуг, соответствующего предъявляемым к нему требованиям и предназначена для создания необходимых условий гарантированного удовлетворения законных интересов и потребностей получателей социальных услуг, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам.

1.4. Внутренний аудит является объективным источником информации о качестве предоставляемых услуг и основным критерием в оценке качества предоставляемых услуг в ГБУ «Городецкий ПНИ» (далее - Учреждение) и заключается в проведении руководителем Учреждения, его заместителями, руководителями структурных подразделений наблюдений, обследований, осуществляемых в порядке руководства и контроля в пределах своей компетенции

за соблюдением работниками законодательных и иных нормативно-правовых актов Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, а также нормативной базы Учреждения.

2. Основные понятия, используемые в настоящем Положении

2.1. Социальное обслуживание граждан (далее - социальное обслуживание) - деятельность по предоставлению социальных услуг гражданам;

2.2. Социальная услуга - действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности;

2.3. Получатель социальных услуг - гражданин, который признан нуждающимся в социальном обслуживании и которому предоставляются социальная услуга или социальные услуги;

2.4. Поставщик социальных услуг - юридическое лицо независимо от его организационно-правовой формы и (или) индивидуальный предприниматель, осуществляющие социальное обслуживание;

2.5. Стандарт социальной услуги - основные требования к объему, периодичности и качеству предоставления социальной услуги получателю социальной услуги, установленные по видам социальных услуг.

3. Цели и задачи внутреннего аудита

3.1. Основной целью введения внутренней системы контроля за деятельностью ГБУ «Городецкий ПНИ» является соблюдение стандартов качества предоставления социальных услуг получателям социальных услуг, проживающим в Учреждении и его филиалах.

3.2. Задачами внутреннего аудита являются:

3.2.1. получение объективной информации о качестве предоставления социальных услуг в ГБУ «Городецкий ПНИ» и его филиалах;

3.2.2. оценка эффективности проводимых мероприятий по совершенствованию качества предоставляемых Учреждением социальных услуг;

3.2.3. оценка соответствия деятельности учреждения требованиям действующего законодательства;

3.2.4. предотвращение и устранение любых несоответствий предоставляемых услуг стандартам оказания социальных услуг;

3.2.5. осуществление контроля за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество предоставляемых услуг;

3.2.6. определение степени понимания персоналом поставленных целей, задач и требований в области системы качества предоставления социальных услуг.

4. Организация и порядок проведения контрольных мероприятий внутреннего аудита (проверки)

4.1. С целью проведения контрольного мероприятия (проверки) внутреннего аудита издается приказ руководителя Учреждения.

4.1.1. Контрольные мероприятия внутреннего аудита проводятся не реже 1 раза в квартал.

4.2. Контрольное мероприятие (проверка) может проводиться без предварительного уведомления либо с предварительным уведомлением проверяемого подразделения в устной форме. Предварительное уведомление может содержать требования о заблаговременной подготовке необходимых для контрольного мероприятия материалов и документов, а также о проведении других подготовительных мероприятий.

4.3. Контрольное мероприятие (проверка) проводится в установленные рабочие дни, его продолжительность должна быть достаточной для проверки требований стандартов качества социальных услуг, соответствовать целям этого мероприятия и не должна превышать десяти календарных дней.

4.4. По результатам контрольного мероприятия составляется Акт по итогам проведения контрольного мероприятия (проверки)

внутреннего аудита качества социальных услуг, предоставляемых в ГБУ «Городецкий ПНИ» и его филиалах. Акт проведения контрольного мероприятия (проверки) составляется в одном экземпляре, подписывается должностными лицами, проводившими проверку.

4.4.1. В Акте указываются выводы и рекомендации комиссии по результатам контрольного мероприятия, а также сроки устранения выявленных нарушений ответственными должностными лицами, которые ознакамливаются с Актом под роспись. В случае отказа ответственного должностного лица подписать Акт, об этом делается запись в Акте проведения контрольного мероприятия.

5. Функции должностных лиц, осуществляющих контроль

5.1. Определяют перечень проверяемых социальных услуг.

5.2. Проверяют ведение специалистами учреждения установленной документации.

5.3. Организуют и участвуют в проведении проверок по оказанию услуг для установления их качества.

5.4. Начальник информационно-методического отдела оформляет Акт по результатам проведенного контрольного мероприятия.

5.5. Оказывают методическую помощь в реализации предложений и рекомендаций по устранению недостатков по предоставлению социальных услуг, выявленных в ходе проведения проверки.

5.6. Проводят повторную контрольную поверку с целью устранения замечаний и недостатков по качеству предоставления услуг.

5.7. Руководитель учреждения после ознакомления с результатами проверки утверждает Акт проверки и принимает управленческие решения по итогам проведенной проверки.

6. Права должностных лиц, проводящих контрольное мероприятие внутреннего аудита (проверку)

6.1. Должностные лица, проводящие проверку, имеют право:

6.1.1. Избирать методы проверки в соответствии с тематикой и объемом проверки.

6.1.2. Привлекать (в случае необходимости) к контролю специалистов извне для проведения качественного анализа деятельности по предоставлению социальных услуг.

6.1.3. Посещать территорию и помещения, комнаты (кабинеты) в пределах проверяемого подразделения.

6.1.4. Требовать от руководителя структурного подразделения во время проведения контрольного мероприятия присутствия работников подразделения для своевременного ответа на поставленные вопросы и предоставления соответствующих документов.

6.1.5. Требовать от руководителя и работников проверяемого учреждения необходимые по существу контрольного мероприятия справки в письменной форме, в том числе справки, составленные на основании имеющихся документов, устные разъяснения, а также письменные объяснения.

6.1.6. Проверять документы, относящиеся к предмету контрольного мероприятия.

6.1.7. Требовать от руководителя проверяемого учреждения необходимые оригиналы документов или их копии.

6.1.8. Рекомендовать использование в работе новых методов предоставления услуг.

6.1.9. Рекомендовать специалистам по итогам проверки изучение соответствующей литературы, нормативных документов, инструкций и др. для дальнейшего ее использования в своей работе.

6.1.10. Оказывать или организовать методическую помощь работнику в реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

6.1.11. По итогам проверки вносить руководству учреждения предложения о поощрении специалистов за качество предоставляемой услуги либо о снижении размера премии и наложении взысканий в отношении лиц, допустивших нарушения.

- 6.1.12. Проводить повторный контроль с целью проверки устранения замечаний.
- 6.1.13. Принимать участие в решении организационных вопросов по итогам проведенной проверки.
- 6.1.14. Переносить (по согласованию с руководителем и в исключительных случаях) сроки проверки, но не более чем на один месяц.
- 6.1.15. Проводить анализ функционирования системы контроля качества предоставляемых услуг.

7. Ответственность должностных лиц, проводящих контрольное мероприятие внутреннего аудита (проверку)

- 7.1. Должностные лица, проводящие проверку, обязаны:
 - 7.1.1. Своевременно проводить проверки по предоставлению услуг.
 - 7.1.2. Тактично относиться к проверяемым специалистам во время контрольных мероприятий.
 - 7.1.3. Качественно проводить анализ по определению качества предоставления социальных услуг.
 - 7.1.4. Своевременно и в полном объеме исполнять предоставленные им полномочия по предупреждению, выявлению и пресечению нарушений требований стандартов качества бюджетных услуг.
 - 7.1.5. Проводить контрольные мероприятия на основании и в строгом соответствии с приказом о проведении контрольного мероприятия (проверки).
 - 7.1.6. Обеспечить сохранность и возврат оригиналов документов, полученных в ходе контрольного мероприятия.
 - 7.1.7. Составить акт по результатам контрольного мероприятия.
 - 7.1.8. Доводить до руководителя структурного подразделения результаты проведенной проверки по предоставлению услуги.
 - 7.1.9. Не разглашать сведения личного характера о получателях социальных услуг, ставшие известными в ходе проверки, данные сведения являются конфиденциальными. Сотрудники, виновные в разглашении конфиденциальных сведений, несут ответственность в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.