

УТВЕРЖДЕНО
приказом и.о. директора ЛОГБУ
«Сланцевский СРЦН «Мечта»
«02» сентября 2024 г. № 90, 1
(Приложение 2)

ПОЛОЖЕНИЕ
о системе внутреннего контроля
в ЛОГБУ «Сланцевский СРЦН «Мечта»

1. Общие положения

Настоящее положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013г № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в РФ», Федеральным законом от 29.12.2012 № 273 ФЗ «Об образовании в РФ», Национальными стандартами Российской Федерации, определяющими вопросы качества предоставления социальных услуг; Федеральным государственным образовательным стандартом дошкольного образования» (Приказ Минобрнауки России от 17.10.2013 N 1155), Законом «О социальном обслуживании граждан в Ленинградской области» от 22.11.2014 г., Социальным кодексом Ленинградской области, Постановлением Правительства Ленинградской области от 29.07. 2022 г. N 536 «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Ленинградской области»; Приказом Министерства просвещения России от 31 июля 2020 года № 373 «Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам – образовательным программам дошкольного образования», приказом Министерства просвещения России от 09.11.2018 № 196 «Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам», Лицензией «На осуществление образовательной деятельности» №135-17 от 12 декабря 2017 года, Уставом ЛОГБУ «Сланцевский СРЦН «Мечта», локальными нормативными актами учреждения и регламентирует содержание и порядок проведения внутреннего контроля в учреждении.

Внутренний контроль - неотъемлемая часть управленческой деятельности учреждения, действия директора учреждения, заместителя директора, 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.

Деятельность комиссии по внутреннему контролю осуществляется в соответствии с положением.

Внутренний контроль сопровождается инструктированием должностных лиц по вопросам контроля.

Результаты внутреннего контроля оформляются в зависимости от его формы и задач письменно в виде акта или аналитической справки.

1.1. Цели и задачи внутреннего контроля

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

Задачи системы внутреннего контроля:

- достижение и поддержание уровня качества 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 услуг предъявляемым к ним требованиям;
- выработка корректирующих действий, направленных на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления услуг, и совершенствование системы качества.

1.2. Принципы системы внутреннего контроля

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.

1.3. Объекты, подлежащие контролю

- документы, в соответствии с которыми функционируют структурные подразделения учреждения;
- документы, связанные с обслуживанием в учреждении;
- соответствие требованиям пожарной безопасности, санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам;
- специальное и табельное техническое оснащение;
- состояние информации о предоставляемых услугах;
- качество социальных услуг;

- качество образовательных услуг по реализации общеобразовательной программы дошкольного образования и дополнительных общеразвивающих программ;
- динамика роста числа работников, прошедших КПК, участие специалистов в профессиональных конкурсах разного уровня.

1.4. Критерии оценки качества социальных услуг:

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

1.5. Критерии оценки качества образовательных услуг:

- качество условий реализации образовательных программ;
- качество организации образовательного процесса;
- качество проведения занятий;
- качество результатов освоения воспитанниками образовательных программ (достижения воспитанников);
- результативность квалификации (профессиональные достижения педагогов)
- уровень удовлетворенности родителей качеством предоставления услуг.

2. Формы внутреннего контроля.

Внутренний контроль осуществляется в виде плановых или оперативных проверок.

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

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

2.1. Формы контроля по направленности

- Личностно-профессиональный контроль - изучение и анализ выполнения должностных инструкций, качества оказания социальных услуг, уровня знаний современных технологий социального обслуживания, повышения квалификации отдельными сотрудниками учреждения.

- 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.

- Комплексный контроль проводится с целью получения полной информации о работе структурного подразделения, его продолжительность не должна превышать 10 дней.

2.2. Формы контроля по времени проведения

- 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.

- 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.

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

2.3. Формы контроля по субъекту

- Самоконтроль.
- Взаимоконтроль.
- Административный контроль.
- Участие клиентов в оценке качества (анкетирование, отзывы в журналах, опросы).

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

2.4. Источники данных для оценки качества образования

- Образовательная статистика.
- Мониторинговые исследования.
- Социологические опросы.
- Отчеты педагогов и воспитателей учреждения.
- Посещение занятий, мероприятий, организуемых педагогами учреждения.

3. Методы внутреннего контроля.

- Изучение документации.
- Тестирование.
- Анкетирование.
- Наблюдение.
- Опрос.
- Беседа.
- Анализ.
- Хронометраж.
- Мониторинг.

4. Алгоритм проверки системы качества.

4.1. Определение цели проверки.

При определении цели проверки необходимо руководствоваться

основными задачами работы и реальным состоянием дел в учреждении.

4.2. Определение объекта проверки.

Определяется, какие именно направления работы структурных подразделений или отдельных специалистов будут проверяться.

4.3. Разработка плана проверки.

Составляется подробный план проверки, в котором намечаются основные вопросы проверки, методы его проведения, сроки. Проведение проверки начинается с ознакомления контролируемого с целями и планом проверки, после этого начинается непосредственное изучение работы в соответствии с планом проверки.

4.4. Первичный анализ проверки.

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

4.5. Выработка рекомендаций.

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

4.6. Оформление итога проверки.

По итогам проверки оформляется акт или справка.

Подлежащий проверке специалист знакомится с результатами проверки под роспись.

4.7. Проверка исполнения рекомендаций.

4. Алгоритм административного контроля качества предоставляемых услуг

5.1. Анализ плана работы учреждения на год.

5.2. Наличие утвержденного плана проверок качества социальных услуг, предоставляемых учреждением.

5.3 Проверка качества услуг по критериям, утвержденным учреждением на основе Государственных стандартов.

5.4. Составление акта проверки (подписывает проверяющий, клиент, социальный работник).

5.5. В случае выявления нарушений – объяснительная от социального работника по факту выявленных нарушений.

5.6. Внеплановый инструктаж на рабочем месте с социальным работником, план мероприятий по устранению выявленных нарушений.

5.7. Наказание в зависимости от вида нарушений.

5.8. Внеплановая проверка для контроля устранения выявленных нарушений.

5.9. Обсуждение выявленных нарушений на собрании трудового коллектива с целью недопущения этих нарушений другими социальными работниками.

5.10. Проведение профилактических мероприятий (тех.учебы, проверки знаний, обмен опытом в ходе взаимопроверок).

5.11. Анализ проверок ежеквартальный.

5.12. Мониторинг качества обслуживания. Общая удовлетворенность работой и поведением социального работника (проведение анкетирования об удовлетворенности полученными услугами).

5.13 Выводы и планирование мероприятий по улучшению качества обслуживания на следующий год.

5. Права специалистов, осуществляющих внутренний контроль.

Специалисты, осуществляющие внутренний контроль, имеют право:

- анализировать документацию объекта контроля, инициировать при необходимости проведение совещаний, консультаций, семинаров и др.;
- давать рекомендации и предложения по ведению документации в соответствии с действующими нормативными документами, а также по организации деятельности объекта контроля во всех его направлениях, в том числе по вопросам определения целей и задач, развития и внедрения новых форм, технологий социального обслуживания, совершенствования форм и методов социального обслуживания;
- привлекать для работы по осуществлению контроля при необходимости других специалистов, при согласовании с администрацией учреждения;
- проводить необходимые диагностические процедуры: анкетирование, тестирование, фотографирование;

7. Обязанности специалистов, осуществляющих внутренний контроль.

Специалисты, осуществляющие внутренний контроль, обязаны:

- свои действия согласовывать с администрацией учреждения, осуществлять свою деятельность согласно настоящему положению, изучать деятельность объекта контроля;
- уважительно относиться к имеющемуся опыту специалистов учреждения,
- соблюдать этические, профессиональные нормы поведения, соблюдать конфиденциальность и не разглашать без согласования с администрацией учреждения результаты проведения контроля;
- находить совместно с администрацией и коллективом учреждения пути, методы и приемы разрешения проблемных ситуаций.

8. Ответственность специалистов, осуществляющих внутренний контроль.

Специалисты, осуществляющие внутренний контроль, несут ответственность за надлежащее выполнение функций по проведению внутреннего контроля в соответствии с действующим законодательством.