

Утверждено:  
приказом ОБУСО  
«КЦСОН Курского района»

от «31» декабря 2014г. № 286

## **ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ ВНУТРЕННЕГО КОНТРОЛЯ**

Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральными законами, национальными стандартами Российской Федерации (ГОСТ Р 52496-2005, ГОСТ Р 52497-2005, ГОСТ 53347-2009) и устанавливает правила организации внутреннего контроля в учреждении, а также особенности порядка осуществления контроля качества предоставляемых учреждением услуг.

### **1. Общие положения**

Для целей настоящего Положения используются следующие понятия:

Внутренний контроль – деятельность, осуществляемая учреждением (администрацией и структурными подразделениями) и направленная на достижение целей, определенных уставом учреждения.

Система внутреннего контроля – совокупность направлений внутреннего контроля, обеспечивающая соблюдение порядка осуществления и достижения целей, установленных учредительными и внутренними документами учреждения.

Система органов внутреннего контроля - совокупность органов управления подразделений и ответственных сотрудников, выполняющих функции в рамках системы внутреннего контроля.

Внутренний контроль осуществляется в целях обеспечения:

- эффективности и результативности финансово-хозяйственной деятельности учреждения;
- достоверности, полноты, объективности и своевременности составления и представления финансовой, бухгалтерской, статистической и иной отчетности (для внешних и внутренних пользователей);
- соблюдения нормативных правовых актов, стандартов, учредительных и внутренних документов;
- обеспечения полноты, своевременности и качества предоставляемых услуг.

## **2. Система внутреннего контроля**

Система внутреннего контроля заключается в проверке полноты, своевременности предоставления услуг, а также их результативности (материальной, определяющей степень решения материальных или финансовых проблем клиентов, или нематериальной, определяющей степень повышения физического, морально-психологического состояния клиента, решения его бытовых, правовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги).

Система контроля при предоставлении услуг в учреждении охватывает этапы планирования, работы с клиентами, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

Система внутреннего контроля включает следующие направления:

- создание и функционирование эффективного внутреннего контроля;
- ежеквартальное рассмотрение на совещаниях у руководителя эффективности внутреннего контроля и обсуждение вопросов организации внутреннего контроля и мер по повышению его эффективности;
- рассмотрение документов по организации системы внутреннего контроля, подготовленных должностными лицами;
- принятие мер, обеспечивающих оперативное выполнение рекомендаций и замечаний контрольных и надзорных органов;
- установление ответственности за выполнение поставленных задач;
- создание эффективных систем передачи и обмена информацией, обеспечивающих поступление необходимых сведений к заинтересованным в ней пользователям;
- контроль над устранением выявленных нарушений и недостатков внутреннего контроля и мер, принятых для их устранения;
- обеспечить участие во внутреннем контроле всех работников учреждения в соответствии с их должностными обязанностями;
- контроль со стороны администрации за организацией деятельности;
- выявление и анализ внутренних (сложность организационной структуры, уровень квалификации служащих, организационные изменения, текучесть кадров и т.д.) и внешних (изменение экономических условий деятельности, применяемые технологии и т.д.) факторов, оказывающих воздействие на деятельность учреждения.

## **3. Система органов внутреннего контроля**

Внутренний контроль в учреждении осуществляют:

Директор – проверяет устойчивость функционирования учреждения, состояние основных средств; соблюдение правил пожарной безопасности,

подготовку учреждения к работе в осенне-зимний период, работу автотранспорта

Главный бухгалтер – отвечает за контроль соблюдения штатной, финансовой и кассовой дисциплины, своевременности и правильности оформления документов бухгалтерского учета, работы по размещению заказов на поставки товаров, выполнение работ и оказание услуг для нужд учреждения  
Руководители структурных подразделений – проверяют состояние информированности клиентов; качество предоставляемых социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, срочных услуг; проводит оценку работы по управлению персоналом

Руководители структурных подразделений – осуществляют проведение внутреннего контроля по направлениям своей непосредственной деятельности (проверка полноты, своевременности и качества предоставляемых услуг, выявление претензий и жалоб клиентов, контроль выполнения мероприятий по устранению недостатков)

Ответственный по охране труда – проводит проверку обеспечения безопасных условий труда, соблюдение требований охраны труда, пожарной безопасности, электробезопасности и др.

Специалист по кадрам – проверяет укомплектованность учреждения специалистами и их квалификацию, текучесть кадров и т.д.

Проверяемые структурные подразделения и работники обязаны создать условия для беспрепятственного и эффективного осуществления внутреннего контроля. Контроль должен быть объективным и беспристрастным.

#### **4. Формы внутреннего контроля**

В учреждении применяются следующие формы внутреннего контроля: - проверки, осуществляемые путем запроса отчетов и информации о результатах деятельности структурных подразделений, разъяснений руководителей соответствующих подразделений в целях выявления недостатков контроля, нарушений, ошибок. Информация по направлениям деятельности учреждения должна быть своевременной, надежной доступной и правильно оформленной. Должностное лицо, предоставляющее информацию, несет персональную ответственность за ее достоверность и своевременность;

- контроль, осуществляемый руководителями подразделений посредством проверки работы подчиненных им работников;
- проведение инвентаризаций материальных и денежных ценностей;
- сверка расчетов с поставщиками;

- проверки администрацией (плановые и оперативные) работы структурных подразделений и отдельных работников;
- контроль (включая проведение повторных проверок) за принятием мер по устранению выявленных нарушений;
- опросы клиентов учреждения.

## **5. Порядок контроля качества предоставляемых услуг**

В учреждении проводится 3 этапный внутренний контроль качества предоставления услуг.

1-й этап – самоконтроль работников учреждения (сплошной контроль) по оказанию услуг. Работники учреждения ежедневно планируют и проводят оценку предоставления услуг клиентам в соответствии с требованиями нормативных документов и информируют руководителя подразделения о выявленных отклонениях.

2-й этап – контроль руководителей структурных подразделений. На данном этапе реализуется сплошной или выборочный контроль. Контроль осуществляется в плановом и внеплановом порядке, проводится лично или заочно по проверке документации. Количество оцениваемой документации устанавливается планом внутренних проверок качества учреждения, и зависит от результатов предыдущего анализа их качества.

3-й этап – контроль руководителя и администрации учреждения. На данном этапе осуществляется выборочный контроль в плановом и внеплановом порядке. При этом осуществляется контроль основных факторов, непосредственно влияющих на качество предоставляемых в учреждении услуг, и контроль качества оказания услуг.

Контроль основных факторов, непосредственно влияющих на качество предоставляемых в учреждении услуг, включает проверку:

- наличия и состояния документов, в соответствии с которыми оказываются услуги. При контроле наличия и состояния документов, в соответствии с которыми оказываются услуги, проверяют их соответствие предъявляемым к ним требованиям по полноте, своевременности и правильности оформления, актуальности, своему назначению.
- укомплектованности и квалификации персонала, предоставляющего услуги. Профессиональную подготовку персонала, деловые и морально-этические качества, умение поддерживать нормальные человеческие отношения с клиентами учреждения проверяют путем изучения личных дел, собеседования, опроса руководителей и клиентов, а также путем изучения письменных отзывов клиентов. Одновременно проверяют проведение занятий с персоналом и повышение квалификации.
- состояние информации о порядке и правилах предоставления клиентам услуг;

-техническое оснащение, его состояние, наличие документации и эффективность использования.

При контроле и оценке качества услуг необходимо:

- проверять и идентифицировать оказываемые услуги на соответствие нормативным документам, регламентирующим их предоставление;
- обеспечить самоконтроль персонала, предоставляющего услуги, как составную часть процесса контроля;
- обеспечивать приоритет клиентов в оценке качества социально-психологических услуг;
- проводить в учреждении регулярную оценку степени удовлетворенности клиентов услугами с применением специальных опросов.

Работник, непосредственно оказывающий услуги, предоставляет заведующему отделением отчет о проделанной работе один раз в месяц.

Заведующий отделением анализирует и контролирует работу подчиненных ему работников и проверяет качество обслуживания клиентов. Заведующий отделением социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов:

- проводит плановый контроль оказания услуг вновь принятым клиентам через месяц после приема их на обслуживание. В ходе контроля проверяется качество и количество предоставляемых услуг, выявляются изменения в потребностях клиента, степень удовлетворенности предоставлением услуг и при необходимости вносятся корректировки в процесс обслуживания данного клиента;
- ежемесячно выборочно осуществляет проверки предоставления услуг с выездом к клиентам.

Внутренний контроль осуществляется по всем направлениям деятельности учреждения. Объектом проверок является любое структурное подразделение и работник учреждения.

Результаты рассмотрения документируются и доводятся до сведения руководителя.

По результатам проведенных проверок, оформленным документально в установленном порядке, в случае выявления нарушений руководитель учреждения социального обслуживания осуществляет привлечение виновных лиц к дисциплинарной ответственности.