

Перечень социальных услуг,
подлежащих проверке комиссией по
внутреннему контролю.

1. Контроль основных факторов, влияющих на качество социальных услуг.

1.1. Контролю подлежат следующие основные факторы, установленные Национальным стандартом Российской Федерации ГОСТ Р 52496

- **Наличие и состояние документов, на основании которых функционирует учреждение:** (Устав, Положения о структурных подразделениях, служебных инструкций, методик работы с клиентами и собственной деятельности, эксплуатационных документов на оборудование, приборы и аппаратуру, национальных стандартов социального обслуживания населения)- проверяют их соответствие предъявляемым к ним требованиям по полноте и правильности оформления, актуальности своему назначению;

- **Условия размещения учреждения** - проверяют соответствие размеров и состояния зданий и помещений санитарно-гигиеническим нормам и правилам, требованиям противопожарной безопасности. Одновременно проверяют полноту обеспечения всеми видами коммунально- бытового обслуживания, оснащения телефонной связью, создания необходимых условий для пребывания в нем клиентов, обслуживающего персонала, а также предоставления социальных услуг;

- **Укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация** – проверяют по штатному расписанию. Квалификацию, образование, профессиональную подготовку специалистов, их соответствие занимаемым должностям, деловые, моральные и морально-этические качества, умение поддерживать нормальные человеческие отношения с клиентами учреждения, проверяют путем изучения личных дел, собеседования, опроса руководителей, коллег по работе и клиентов, а также путем изучения письменных отзывов о работе специалистов;

- **Специальное и табельное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.)** - проверяют укомплектованность этим оснащением, его состояние, соответствие требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов, правильность и эффективность использования, своевременность его приобретения;

- **Состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам** – проверяют на соответствие требованиям Национального стандарта Российской Федерации ГОСТ Р 52496;

- **Наличие собственной системы (службы) контроля за деятельностью учреждения** – проверяют наличие и структуру этой документально оформленной службы, позволяющей руководству учреждения контролировать деятельность подразделений и отдельных сотрудников по оказанию социальных услуг, ее соответствие национальным стандартам и другим нормативным документам по социальному обслуживанию населения, эффективность от ее применения.

2. Контролю качества подлежат следующие услуги:

- **Социально - бытовые услуги** - проверяют, насколько своевременно, квалифицированно и в полной мере оказана клиентам помощь в решении их проблем, и какова ее эффективность.

- **Социально-экономические услуги** - проверяют, насколько своевременно и квалифицированно оказывают клиентам помощь в решении их проблем, какова ее эффективность в удовлетворении законных запросов и потребностей клиентов.

- **Социально – психологические услуги** - 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, а также налаживанием детско–родительских, супружеских и других значимых отношений.

- **Социально- медицинские услуги** – 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;

- **Социально- правовые услуги** - 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.

- **Социально- консультативные** - проверяют в полном ли объеме, получают клиенты необходимую информацию об интересующих законодательных актах и правах в затрагиваемых вопросах.