

Утверждаю:  
Директор КГБУ СО «Енисейский  
психоневрологический интернат»

Е. А. Сугаков

2024г.



## **ПОЛОЖЕНИЕ о комиссии по внутреннему контролю**

### **1 Общие положения**

1.1 Настоящее положение разработано в соответствии с нормативными правовыми актами, регулирующими деятельность учреждения, положением о системе внутреннего контроля и регламентирует содержание и порядок работы комиссии по внутреннему контролю (далее – комиссия).

1.2 Комиссия представляет собой действующую на функциональной основе рабочую группу, которая позволяет контролировать деятельность подразделений и отдельных сотрудников по оказанию социальных услуг, ее соответствие государственным и национальным стандартам и иным нормативным правовым актам по социальному обслуживанию населения.

1.3 Комиссия создается приказом директора учреждения, в котором указывается ее состав и сроки полномочий комиссии.

1.4 Состав комиссии определяется спецификой работы учреждения, штатным расписанием и должностными обязанностями работников. Устанавливает требования к системе обеспечения качества учреждения, предоставляющие социальные услуги (далее - услуги) различным категориям граждан, нуждающихся в социальной помощи, в повышении состояния защищенности от угроз нарушения их жизненно важных интересов, прав и свобод, в улучшении условий их жизнедеятельности и расширении их возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности и повышать благосостояние получатели социальных услуг (далее – ПСУ).

1.5 Целью внутреннего контроля является создание необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей ПСУ, повышения эффективности и качества услуг на всех

стадиях их предоставления, предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации учреждения как надежного и ответственного исполнителя услуг.

## 2 Основные задачи комиссии по внутреннему контролю

- осуществление эффективного контроля за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество предоставляемых услуг;
- предотвращение или устранение любых несоответствий качества услуг предъявляемым к ним требованиям;
- обеспечение стабильного уровня качества услуг;
- решение других задач, отражающих специфику деятельности учреждения на качество предоставляемых услуг.

## 3 Основные принципы

- на приоритетности требований (запросов) получателей социальных услуг по обеспечению качества услуг, то есть обеспечения уверенности в том, что эти требования (запросы) будут полностью реализованы при предоставлении услуг;
- предупреждения проблем качества услуг, то есть обеспечения уверенности в том, что эти проблемы будут предупреждаться, а не выявляться и разрешаться после их возникновения;
- соблюдении положений нормативных документов, регламентирующих требования к услугам, порядку и правилам их предоставления;
- обеспеченности учреждения соответствующими людскими, материально-техническими и другими ресурсами (базовой и оперативной информацией, технической документацией, техническими средствами, данными о результатах предоставления услуг и их контроля, итогах оценки качества и др.);
- четком распределении полномочий и ответственности персонала за его деятельность по предоставлению услуг, влияющую на обеспечение их качества;
- личной ответственности руководства учреждения за качество предоставляемых услуг, разработку, внедрение и контроль эффективности системы обеспечения качества, за определение политики в области качества, организацию и общее руководство работами по обеспечению качества;
- обеспечении личной ответственности каждого исполнителя за качество услуг в сочетании с материальным и моральным стимулированием качества;
- документальном оформлении правил и методов обеспечения качества услуг;
- обеспечении понимания всеми сотрудниками учреждения требований

системы обеспечения качества, предъявляемых к политике в области качества.

#### 4 Основные факторы, влияющие на качество услуг, и порядок их использования при формировании системы обеспечения качества учреждения

##### 4.1 Основные факторы:

- наличие и состояние документации, в соответствии с которой функционирует учреждение;
- условия размещения учреждения;
- укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;
- специальное и табельное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);
- состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг ПСУ;
- наличие порядка проведения внутренних проверок функционирования системы.

##### 4.2 В состав документации должны входить:

- устав (положение) учреждения, включающий в себя сведения о предназначении учреждения, порядке его формирования, содержании, реорганизации, сведения об основных задачах его деятельности, категориях обслуживаемых лиц, порядке и условиях зачисления на обслуживание, о структурных подразделениях и их основных задачах, сведения об объеме и порядке предоставления ими услуг и о других организационных и технических задачах и темах;
- положения о структурных подразделениях учреждения, содержащие сведения о категориях граждан, обслуживаемых тем или иным подразделением, стоящих перед ним задачах, сроках и условиях обслуживания граждан, сведения о дополнительных документах, необходимых для зачисления на обслуживание в данное подразделение, сведения о количестве сотрудников подразделения, их основных обязанностях и т.д.;
- руководства, служебные инструкции, правила, методики технологий, предназначенные для регламентирования процесса предоставления услуг, определения методов (способов) их предоставления и контроля, а также для совершенствования работы учреждения;
- документация на оборудование, приборы и аппаратуру, способствующая обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии;
- национальные стандарты, составляющие нормативную основу практической работы учреждения в области предоставляемых ПСУ;
- специальный комплект документов, представляющий собой документальное оформление системы обеспечения качества учреждения.



В зависимости от того, насколько качественно составлены вышеперечисленные документы и квалифицированно и четко изложены в них обязанности, права, порядок выполнения различных процедур при предоставлении услуг, другие функции персонала, зависит эффективность работы учреждения и качество предоставляемых им услуг.

Указанные документы должны составлять основу документации системы обеспечения качества учреждения. Причем в процессе формирования системы обеспечения качества они могут быть при необходимости откорректированы с целью приведения их содержания в соответствие с требованиями, предъявляемыми к ним как к части документации системы обеспечения качества.

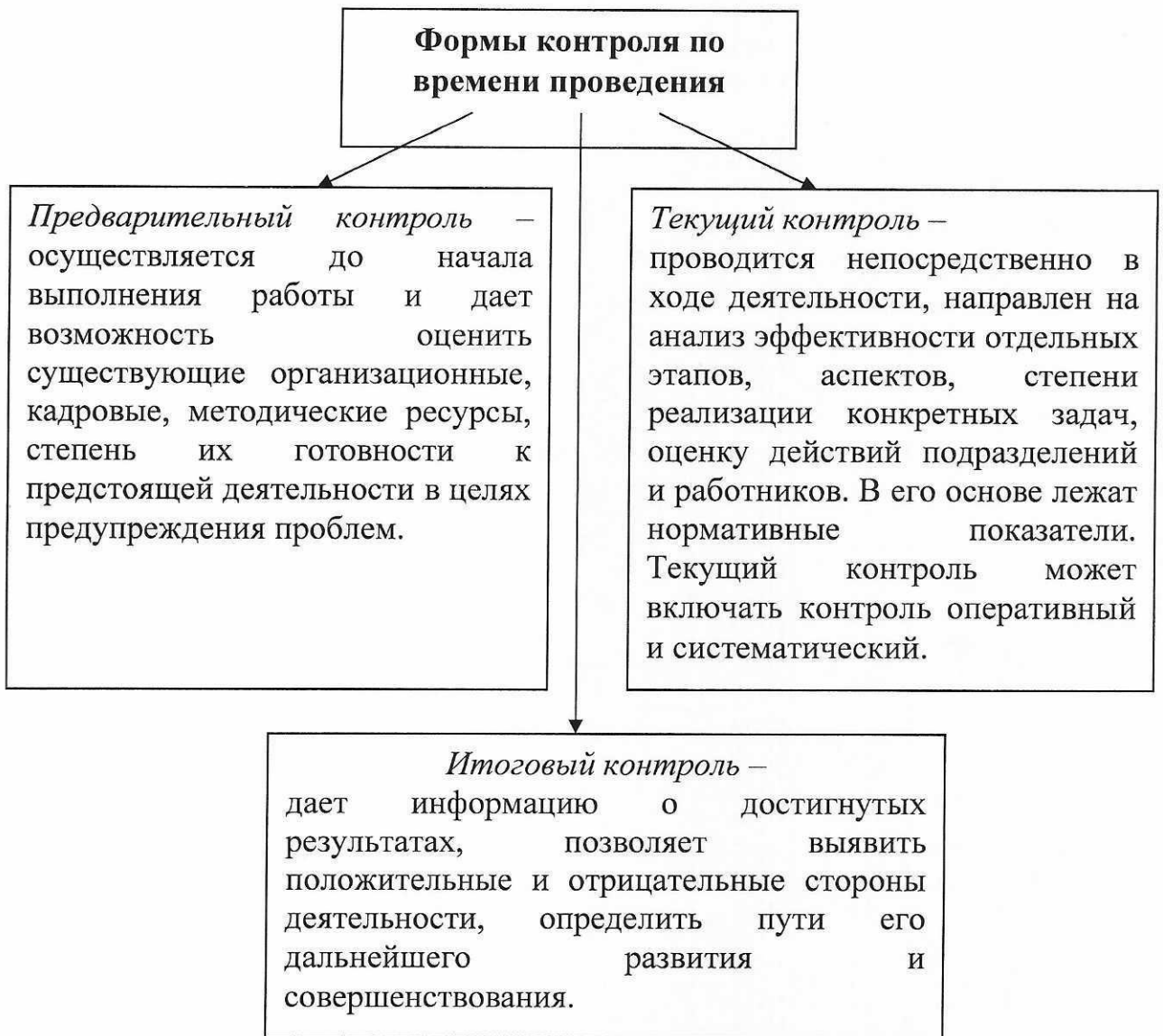
4.3 Укомплектованность учреждения специалистами и их квалификации:

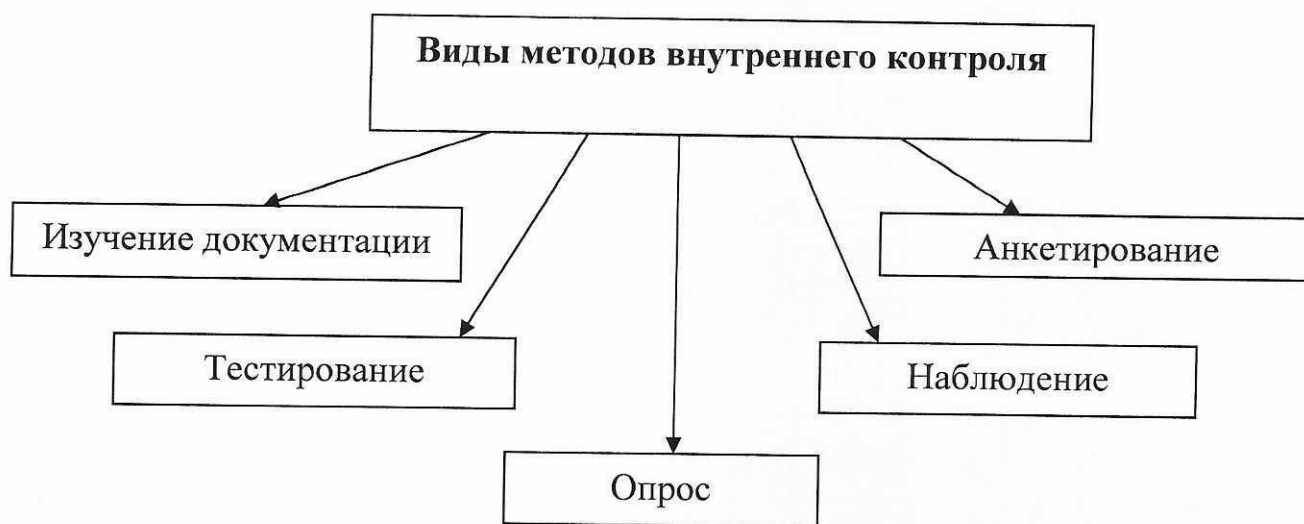
- полная укомплектованность учреждения необходимыми специалистами в соответствии со штатным расписанием;
- подбор специалистов с соответствующим образованием, квалификацией, профессиональной подготовкой, обладающих знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей; постоянное повышение их квалификации путем обучения на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными способами;
- четкое распределение обязанностей специалистов, изложенных в должностных инструкциях, методиках и других документах, регламентирующих их обязанности, права и ответственность;
- обязательная аттестация специалистов в установленном порядке;
- воспитание у всех сотрудников учреждения высоких моральных и морально-этических качеств, чувства ответственности и необходимости руководствоваться в своей работе с ПСУ принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности, учитывая их физическое и психическое состояние;
- принятие мер к недопущению разглашения сотрудниками учреждения сведений личного характера о ПСУ, так как эти сведения составляют служебную тайну и за их разглашение виновные несут ответственность в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

## 5 Формы внутреннего контроля

5.1 Внутренний контроль осуществляется в виде плановых или оперативных проверок.







## 6 Организация работы комиссии по внутреннему контролю

7.1 Комиссия осуществляет свою деятельность в соответствии с планом проведения внутреннего контроля, утвержденным директором учреждения. Перечень работ учреждения и предоставления социальных услуг ПСУ подлежащих проверке комиссией по внутреннему контролю (приложения № 1).

### 6.1.1 Качество социально-бытовых услуг:

- питание, предоставляемое ПСУ учреждений, включая диетическое питание, должно быть приготовлено из доброкачественных продуктов, удовлетворять потребности ПСУ по калорийности, соответствовать установленным нормам питания, санитарно-техническим требованиям и состоянию здоровья ПСУ;

- одежда, обувь, постельные принадлежности, нательное белье и средства личной гигиены, предоставляемые ПСУ, должны быть удобными, соответствовать росту и размерам ПСУ, отвечать, по возможности, их запросам, а также санитарно-гигиеническим нормам и требованиям;

- жилая площадь, занимаемая ПСУ, по размерам и другим жизненным показателям (состояние зданий и помещений, их комфортность) должна обеспечивать удобство проживания ПСУ. При размещении ПСУ в жилых помещениях (комнатах) должны быть учтены их физическое и психическое состояние, наклонности, психологическая совместимость; мебель, предоставляемая ПСУ, должна быть удобной в пользовании, подобрана с учетом их физического состояния, отвечать современным требованиям дизайна;

- содержание и ремонт жилых помещений следует осуществлять в соответствии со строительными нормами и правилами (СНИП);

- помещения, предоставляемые для организации реабилитационных мероприятий, бытового обслуживания, культурно-досуговой и лечебно-трудовой деятельности, по размерам, конфигурации и расположению должны

обеспечивать проведение в них всех упомянутых выше мероприятий с учетом специфики обслуживаемого контингента;

- при создании условий для отправления религиозных обрядов должны быть строго учтены вероисповедание, возраст, пол, физическое состояние ПСУ, особенности религиозных обрядов, принятых в различных конфессиях. Не допускаются любые ущемления прав свободного отправления религиозных обрядов верующими, а также прав атеистов;

- консультирование по вопросам самообеспечения граждан и их семей, развития семейного предпринимательства, народных промыслов, другим вопросам улучшения ПСУ своего материального положения должно разъяснять ПСУ их права и возможности, касающиеся развития семейного предпринимательства, народных промыслов, оказывать квалифицированную помощь в решении вопросов поддержания и улучшения материального положения и жизненного уровня семьи;

- содействие в обеспечении ПСУ протезами и протезно-ортопедическими изделиями, слуховыми аппаратами должно позволить получение ПСУ необходимых им упомянутых реабилитационных изделий хорошего качества, надежных и удобных в пользовании;

- содействие в оплате жилья и коммунальных услуг, в организации представления услуг предприятиями торговли, приобретении промышленных товаров первой необходимости, лекарственных препаратов и изделий медицинского назначения должно удовлетворять потребности ПСУ в своевременном и по умеренным ценам приобретении необходимых товаров, изделий и препаратов;

- поддержание условий проживания ПСУ в соответствии с гигиеническими требованиями должно быть направлено на постоянное соблюдение ПСУ всех санитарно-гигиенических норм и правил, способствующих устранению неприятных ощущений дискомфорта.

#### 6.1.2 Качество социально-медицинских услуг:

- обеспечение ухода с учетом состояния здоровья должно включать в себя наблюдение (с готовностью в любой момент прийти на помощь), проведение медицинских процедур, выдачу лекарств в соответствии с назначением лечащих врачей, оказание помощи в передвижении (при необходимости) и в других действиях ПСУ;

- проведение лечебно-оздоровительных мероприятий, направленных на сохранение, поддержку и охрану здоровья, и выполнение других, связанных со здоровьем процедур, должно осуществляться с максимальной осторожностью и аккуратностью без причинения какого-либо вреда ПСУ;

- содействие в профилактике обострений хронических и предупреждении инфекционных заболеваний должно обеспечивать своевременное и в необходимом объеме предоставление необходимых услуг с учетом характера заболевания, медицинских показаний, физического и психического состояния ПСУ;

- содействие в прохождении диспансеризации должно обеспечить



посещение ПСУ всех предписанных им врачей-специалистов для углубленного и всестороннего обследования состояния здоровья;

- содействие в получении бесплатной либо на льготных условиях зубопротезной (за исключением протезов из драгоценных металлов и других дорогостоящих материалов) и протезно-ортопедической помощи должно быть осуществлено в соответствии с практическими потребностями ПСУ и способствовать получению ими качественных реабилитационных изделий, указанных выше;

- качество содействия в получении медицинской помощи, в том числе сопровождения в медицинские учреждения, должно определяться тем, насколько правильно поставлен предварительный диагноз заболевания ПСУ, в какой степени обеспечены доставка ПСУ в лечебное учреждение, его обслуживание и возвращение домой;

- качество содействия в оформлении документов при направлении на медико-социальную экспертизу определяется тем, в какой степени оно обеспечивает посещение ПСУ соответствующих специалистов и сбор всех документов, необходимых для комплексной оценки состояния его организма на основе анализа всех необходимых данных о свидетельствуемого ПСУ.

#### 6.1.3 Качество социально-психологических услуг:

- предоставление консультаций по вопросам психического здоровья должно на основе полученной от ПСУ информации и обсуждения с ним возникших социально-психологических проблем помочь ему раскрыть и мобилизовать внутренние ресурсы на решение этих проблем;

- экстренная психологическая помощь должна способствовать эффективному решению ПСУ таких лежащих в основе жизненных трудностей и личных конфликтов проблем, как преодоление в семье острой психотравмирующей или стрессовой ситуации, негативно влияющей на здоровье и психику, социальная адаптация к изменяющимся социально-экономическим условиям жизни и быта.

- проведение психодиагностики, направленной на психокоррекцию личности, должно по результатам анализа психологического состояния и индивидуальных особенностей личности ПСУ, влияющих на отклонения в его поведении и взаимоотношениях с окружающими людьми, предоставить необходимую информацию для составления прогноза и разработки рекомендаций по проведению коррекционных мероприятий;

- услуги, направленные на преодоление отклонений в развитии, эмоциональном состоянии и поведении ПСУ, на проведение мероприятий по психологической разгрузке, должны с помощью психологической коррекции обеспечивать преодоление этих отклонений (неблагоприятных форм эмоционального реагирования и стереотипов поведения отдельных лиц, с целью приведения этих показателей в соответствии с возрастными нормами и требованиями социальной среды;

- оказание психологической (экстренной психологической) помощи гражданам, должно способствовать эффективному решению ПСУ таких

лежащих в основе жизненных трудностей и личных конфликтов, проблем, как преодоление в семье острой психотравмирующей или стрессовой ситуации, негативно влияющей на здоровье и психику инвалидов, социальная адаптация к изменяющимся социально-экономическим условиям жизни и быта.

#### 6.1.4 Качество социально-педагогических услуг:

- услуги, связанные с проведением мероприятий по использованию остаточных трудовых возможностей ПСУ, должны обеспечивать создание в стационарных учреждениях таких условий, которые позволят вовлечь ПСУ в различные формы трудовой деятельности с учетом состояния их здоровья, а также обеспечивать активное участие ПСУ;

- содействие инвалидам в реализации мероприятий по профессиональной реабилитации, предусмотренных индивидуальной программой реабилитации инвалида, должно содействовать максимально возможному восстановлению их профессиональных навыков и овладению новыми профессиями;

- организация досуга и отдыха должна быть направлена на удовлетворение социокультурных и духовных запросов ПСУ (взрослых и детей). Она должна способствовать расширению общего кругозора, сферы общения, повышению творческой активности ПСУ, привлечению их к участию различных культурно-досуговых и спортивных мероприятий.

#### 6.1.5 Качество социально-трудовых услуг:

- качество услуг, связанных с консультированием граждан по вопросам трудоустройства, насколько квалифицированно и доходчиво разъясняют ПСУ их права и возможности в положительном решении проблемы улучшения своего материального положения, каковы практические результаты консультирования;

- качество услуг, связанные с осуществлением мероприятий по социально-трудовой адаптации инвалидов, необходимые мероприятия по поиску необходимых организаций и предприятий и заключению с ними договоров на трудоустройство граждан, содействием в трудоустройстве на рабочих местах в учреждении социального обслуживания, определяется степенью вовлечения ПСУ учреждения в эти мероприятия по трудоустройству, фактическими их результатами в повышении жизненного уровня ПСУ, а также степенью удовлетворения ПСУ указанными услугами.

#### 6.1.6 Качество социально-правовых услуг:

- консультирование по вопросам, связанным с правах граждан на социальное обслуживание, пенсионное обеспечение и предоставление социальных выплат, а также содействие в осуществлении мер социальной поддержки, установленных законодательством Российской Федерации, должно обеспечить ПСУ полное представление об установленных законодательством правах на обслуживание и о путях их защиты от возможных нарушений;

- содействие в оформлении и восстановлении документов (на

положенные меры социальной поддержки, для удостоверения личности, трудоустройства, при направлении на медико-социальную экспертизу и т.д.) должно обеспечивать разъяснение ПСУ содержание необходимых документов в зависимости от их предназначения, изложение и написание (при необходимости) текста документов или заполнение форменных бланков, написание сопроводительных писем. Качество содействия оценивают тем, в какой степени оно способствовало своевременному и объективному решению стоящих пред ПСУ проблем;

- содействие в сохранении занимаемых ранее по договору найма или аренды жилых помещений в течение 6 мес. с момента поступления в стационарное учреждения социального обслуживания, а также во внеочередном обеспечении жилым помещением в случае отказа от услуг этого учреждения по истечении указанного срока, если не может быть возвращено ранее занимаемое помещение, должно быть направлено на защиту ПСУ от возможной потери вследствие различных обстоятельств законно принадлежащей или положенной ему жилой площади и недопущение ущемления его законных прав на жилище.

- содействие в предоставлении бесплатной помощи адвоката в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, или сопровождение (представление интересов) в судах различных инстанций для защиты прав и интересов должно гарантировать ПСУ квалифицированную юридическую защиту законных прав и помощь в целях принятия объективного решения по его вопросу;

- исполнение функций опекунов и попечителей в отношении недееспособных пожилых людей, инвалидов (в том числе детей-инвалидов), нуждающихся в опеке и попечительстве, должно обеспечивать оказание помощи подопечным ПСУ в осуществлении их прав и исполнении обязанностей, охранять несовершеннолетних подопечных от злоупотреблений третьих лиц, а также давать согласие совершеннолетним подопечным на совершение ими действий, предусмотренных Гражданским кодексом Российской Федерации;

- содействие в оказании юридической помощи и иных правовых услуг (оформление и восстановление различных документов, организация помощи в вопросах пенсионного обеспечения и предоставления социальных выплат, организация социально-правового консультирования) должно обеспечивать разъяснение сути и состояния интересующих ПСУ проблем, определять пути их решения и осуществлять практические меры (содействие в подготовке и направлении в соответствующие инстанции необходимых документов, личное обращение в эти инстанции, контроль за прохождением документов и т.д.).

6.1.7 Качества услуг в целях повышения коммуникативного потенциала:

- обучение инвалидов пользованию средствами ухода и техническими средствами реабилитации;

- проведение социально-реабилитационных мероприятий в обучении навыкам поведения в быту и общественных местах;

- оказание помощи в обучении навыкам компьютерной грамотности.

6.2 Результаты внутреннего контроля оформляются письменно в зависимости от его формы и задач (акт, аналитическая справка, отчет) (Приложение № 2).

6.3 В акте о проведенной проверке указываются факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, ссылки на нарушенные нормы государственных и национальных стандартов качества социальных услуг и иных нормативных правовых актов, а также выводы и предложения проверяющих по устранению выявленных нарушений. Акт подписывается членами комиссии, а также заведующим структурным подразделением, где проводилась проверка.

6.4 Ежеквартально результаты внутреннего контроля оформляются председателем комиссии в виде отчета по работе системы внутреннего контроля за квартал, отражающий выявленные недостатки и принятые меры по их исправлению (Приложение № 3).

6.5 Ежегодно председателем комиссии составляется сводный отчет по работе системы внутреннего контроля по учреждению за прошедший год.

6.6 Результаты контроля учитываются при планировании работы учреждения на следующий календарный период.

6.7 На основании акта проверки директор учреждения может издать приказ с указанием сроков устранения нарушений и ответственных лиц, которые письменно информируют директора о принятых мерах.

## 7 Права членов комиссии по внутреннему контролю

Члены комиссии имеют право:

- знакомиться с документацией; изучать практическую деятельность работников по оказанию услуг ПСУ; проводить анкетирование ПСУ по утвержденной директором анкете.

- вносить на рассмотрение директора предложения по повышению эффективности деятельности структурных подразделений.



**Перечень работы учреждения и  
предоставления социальных услуг,  
подлежащих проверке комиссией по внутреннему контролю**

1 Наличие и состояние документов, на основании которых функционирует учреждение:

- устав;
- положение об учреждении;
- руководства, правила, инструкции, методики, регламентирующие процесс предоставления услуг в соответствии со стандартами социального обслуживания;

- эксплуатационные документы на имеющиеся в учреждении оборудование, приборы и аппаратуру.

2 Условия размещения учреждения.

3 Оснащенность учреждения специальным и табельным оборудованием, аппаратурой, приборами.

4 Укомплектованность учреждения специалистами.

5 Состояние информации об учреждении.

6 Социально-бытовые услуги: состояние и содержание жилых и служебных помещений; укомплектованность помещений мебелью; обеспеченность ПСУ мягким инвентарем; организация питания; наличие бытовых комнат, помещений для отправления религиозных обрядов; содействие в организации услуг предприятиями торговли, коммунально-бытового обслуживания, связи.

7 Социально-медицинские услуги: оказание медицинской помощи в объеме базовых программ обязательного медицинского страхования (при наличии лицензии); обеспечение ухода; содействие в проведении медико-социальной экспертизы; проведение реабилитационных мероприятий; прохождение диспансеризации и госпитализация ПСУ; консультирование; работы по предупреждению и избавлению от вредных привычек.

8 Социально-психологическая помощь: психологическое консультирование; психокоррекция; психотерапевтическая помощь; социально-психологический патронаж; психологические тренинги; клубы общения по интересам, беседы, мотивация к активности.

9 Социально-педагогические услуги: социально-педагогическая диагностика; педагогическая коррекция; организация досуга; содействие в получении образования.

10 Социально-трудоустройство услуги: консультирование по вопросам трудоустройства, мероприятия по социально-трудоустройству инвалидов, поиск необходимых организаций и предприятий и заключению с ними

трудовых договоров, содействие в трудоустройстве на рабочих местах в организациях социального обслуживания.

11 Социально-правовые услуги: консультирование, оказание юридической помощи; содействие в получении помощи адвоката; опека и попечительство; имущественные права ПСУ.

12 Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала: обучение пользованию средствами ухода и техническими средствами реабилитации; проведение социально-реабилитационных мероприятий в обучении навыкам поведения в быту и общественных местах.

Приложение № 2  
к положению о комиссии по  
внутреннему контролю

Директор КРБУ СО «Енисейский  
психоневрологический интернат»

Е. А. Сугаков

« 07 » \_\_\_\_\_ 20 24 г.

Акт

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

г. Лесосибирск

Комиссией по внутреннему контролю краевого государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Енисейский психоневрологический интернат» в составе:

Председатель комиссии: \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.) (должность)

Члены комиссии: \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.) (должность)

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.) (должность)

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.) (должность)

проведена (плановая, согласно приказу директора учреждения) проверка качества предоставления (наименование проверяемой услуги) услуги. Проверка производилась в присутствии заведующего (наименование структурного подразделения, где проводилась проверка) отделения (Ф.И.О. руководителя структурного подразделения).

В результате проверки установлено.

---

---

---

---

---

(указываются факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствия таковых, ссылки на нарушенные нормы государственных и национальных стандартов качества социальных услуг и иных нормативных правовых актов)

Выводы, предложения.

---

---

---

(выводы и предложения проверяющих по устранению выявленных нарушений)

Члены комиссии внутреннего контроля:

---

---

---

(руководитель структурного подразделения, где проводилась проверка)

---



Приложение № 3  
к положению о комиссии по  
внутреннему контролю

Директор КГБУ СО «Енисейский  
психоневрологический интернат»

\_\_\_\_\_ А. Сугаков

« 07 » \_\_\_\_\_ 2024 г.

**Отчет**  
**комиссии внутреннего контроля**  
за \_\_\_\_\_ квартал 20\_\_ г.

№ п/п	Наименование проведенных проверок	Выявленные нарушения	Принятые меры по устранению нарушений

Председатель комиссии внутреннего контроля

(Ф.И.О.)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.