

**Положение о проведении внутренних проверок
в Государственном бюджетном учреждении
«Многопрофильный центр «Семья»»**

1. Основные положения

1.1. Внутренние проверки системы качества в Государственном бюджетном учреждении «Многопрофильный центр «Семья» (далее – внутренняя проверка (аудит), учреждение соответственно) проводятся с целью регулярной оценки эффективности предоставляемых услуг и соответствия их установленным требованиям, а также для получения информации, необходимой для обеспечения эффективного функционирования системы качества.

1.2. В процессе внутренней проверки (аудита) осуществляется:

- контроль соответствия системы качества требованиям стандарта и документации на нее;
- анализ и оценка состояния функционирования системы качества в целом и отдельных ее составных частей;
- анализ соответствия предоставляемых услуг требованиям нормативных документов;
- анализ и оценка результатов работы учреждения в области качества услуг;
- выработка корректирующих действий, направленных на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления услуг, и совершенствование системы качества.

1.3. Ответственными за организацию и проведение внутренних проверок (аудитов) являются заместители директора, назначенные приказом учреждения.

1.4. Ответственными исполнителями по проведению внутренних проверок (аудитов) назначаются руководители структурных подразделений. Численный состав членов аудиторской группы зависит от целей и объема внутренней проверки (аудита). Допускается осуществлять внутреннюю проверку одним ответственным исполнителем. Члены аудиторской группы не должны быть заняты в проверяемой ими деятельности.

1.5. Внутренние проверки (аудиты) проводятся в соответствии с Руководством по качеству учреждения, национальными стандартами Российской Федерации социального обслуживания населения, нормативными правовыми актами, регулирующими деятельность учреждения.

1.6. Деятельность по проведению внутренней проверки (аудита) основывается на принципах законности, объективности, эффективности, независимости, профессиональной компетентности, а также ответственности.

Принцип законности выражается в строгом и полном выполнении правовых норм, регулирующих осуществление внутренней проверки (аудита).

Принцип объективности и профессиональной компетентности выражается в применении соответствующими должностными лицами и работниками совокупности профессиональных аудиторских знаний, навыков и других компетенций, позволяющих осуществлять внутренние проверки (аудиты) беспристрастно, качественно и с недопущением конфликта интересов любого рода для выполнения стоящих целей и задач.

Принцип эффективности означает, что внутренняя проверка (аудит) должен исходить из необходимости достижения наилучших (заданных) результатов внутренней проверки (аудита) с использованием заданного (наименьшего) объема затрачиваемых на него ресурсов (финансовых, трудовых и материальных).

Принцип независимости означает отсутствие условий, которые создают угрозу способности беспристрастно и объективно выполнять свои обязанности.

Принцип ответственности за предоставление полных и достоверных аудиторских рекомендаций (предложений), заключений, отчетов, позволяющих при их надлежащем выполнении повысить качество услуг.

1.6. Внутренние проверки (аудиты) могут быть плановыми и оперативными.

1.6.1. Плановая проверка (аудит) проводится в соответствии с утвержденной Программой проведения внутренних проверок (аудитов) системы качества на год. Периодичность плановых аудитов устанавливается в зависимости от результатов анализа качества услуг, но не реже 1 раз в год по каждому структурному отделению.

1.6.2. Оперативную проверку (аудит) проводят в случае резкого ухудшения показателей, характеризующих конечные результаты работы по обеспечению качества услуг, предоставляемых каким-либо структурным подразделением или учреждением в целом, в случае оценки эффективности корректирующих действий, а также при наличии претензий, жалоб со стороны получателей социальных услуг либо при возникновении нестандартной или конфликтной ситуации. В ходе оперативной проверки (аудита) исследованию подлежат только факты, указанные в жалобе, или факты, подлежащие проверке, назначенной по иным обстоятельствам.

Решение о необходимости проведения оперативной проверки (аудита) принимается директором Учреждения.

1.7. Результаты проведения внутренних проверок (аудитов) являются основанием для разработки и реализации мероприятий по совершенствованию системы качества учреждения, разработки новых методов и средств управления качеством предоставляемых услуг, улучшению состава и содержания нормативной документации системы качества.

2. Общие мероприятия по организации внутренних аудитов системы качества

2.1. Сбор и анализ предложений по проведению внутренних проверок (аудитов), осуществляется в срок до 10 декабря ежегодно.

2.2. Разработка Программы проведения внутренних проверок (аудитов), ее согласование с ответственными исполнителями и утверждение директором учреждения осуществляется в срок до 15 декабря ежегодно.

2.3. Ежегодный свод и анализ сведений об итогах проведения внутренних проверок (аудитов) и их представление директору учреждения осуществляется в срок до 20 декабря ежегодно.

3. Порядок проведения внутренних аудитов

3.1. Подготовка к проведению внутренней проверки (аудиту).

3.1.1. Определение осуществимости внутренней проверки (аудита), определение объема, критериев внутренней проверки (аудита), согласование сроков внутренней проверки (аудита) с проверяемой стороной, осуществляются руководителем аудиторской группы за две недели до начала проведения внутренней проверки (аудита).

3.1.2. Подготовка проекта приказа о проведении внутренней проверки (аудита) и подготовка проверочного листа (список контрольных вопросов) осуществляется за неделю до начала проведения внутренней проверки (аудита).

3.1.3. Проект приказа готовится ответственным лицом за организацию и проведение внутренних проверок (аудитов), проект приказа устанавливает ответственность каждого члена аудиторской группы за проверку конкретных вопросов.

3.2. Проведение внутренней проверки (аудита) на местах.

3.2.1. Проведение вступительного совещания осуществляется ответственным лицом за организацию и проведение внутренних проверок (аудитов) в первый день проведения внутренней проверки (аудита) (если это необходимо).

Вступительное совещание проводится с целью:

- доведения до специалистов проверяемого подразделения проверочного листа (список контрольных вопросов);
- разъяснения основных принципов и правил проведения внутренней проверки (аудита);
- закрепления за аудиторами сопровождающих (если есть необходимость).

В обязанности сопровождающих входит:

- организация посещения конкретных мест в учреждении;
- разъяснение или помощь в сборе информации.

Сопровождающие не являются членами аудиторской группы и не должны влиять или вмешиваться в проведение внутренней проверки (аудита).

3.2.2. Сбор и верификация данных осуществляются руководителем и членами аудиторской группы в ходе проведения:

- анализа документации;
- опроса клиентов и специалистов;
- визуального наблюдения за деятельностью специалистов.

Все данные, полученные при внутренней проверке (аудите), члены аудиторской группы фиксируют в проверочных листах. Формулировки должны быть конкретными, позволяющими осуществить обсуждение результатов внутренней проверки (аудита). Собранная информация проверяется на соответствие или несоответствие выбранным критериям, отраженным в проверочных листах.

3.2.3. Проведение заключительного совещания осуществляется ответственным лицом за организацию и проведение внутренних проверок (аудитов) в присутствии директора учреждения и руководителя проверяемого подразделения в последний день проведения внутренней проверки (аудита) (если это необходимо).

На заключительном совещании ответственный исполнитель должен:

- представить заключения по результатам внутренней проверки (аудита), рекомендации по улучшению;
- согласовать сроки представления плана работы по устранению несоответствий и итоговой информации об устранении несоответствий, выявленных в ходе внутренней проверки (аудита);
- ответить на вопросы.

Любые разногласия в отношении наблюдений в ходе внутренней проверки (аудита) и/или заключений по результатам внутренней проверки (аудита) должны быть обсуждены и, если возможно, разрешены в ходе проведения заключительного совещания. В противном случае все мнения должны быть отражены в протоколе и представлены на рассмотрение директору учреждения.

3.3. Завершение внутренней проверки (аудита).

3.3.1. После окончания внутренней проверки (аудита) ответственный исполнитель составляет Справку по результатам внутренней проверки (аудита) (далее – справка), в которой отражаются данные проведенного анализа соответствия показателей и результатов деятельности подразделения (учреждения) в области обеспечения качества предоставляемых услуг установленным требованиям. Справка составляется в течение 3-х рабочих дней после проведения внутренней проверки (аудита) в двух экземплярах. Один экземпляр предоставляется заместителю директора, а второй – руководителю проверяемого подразделения.

В справке указываются:

- основание для проведения аудита;
- наименование структурного подразделения, Ф.И.О. работника, в отношении которого проводилась внутренняя проверка (аудит);
- сроки проведения внутренней проверки (аудита);
- состав аудиторской группы;
- перечень несоответствий, выявленных в ходе проведения внутренней проверки (аудита);
- сроки устранения выявленных несоответствий;
- предложения по срокам проведения следующей внутренней проверки (аудита) (если есть)

необходимость);

- подписи руководителя и членов аудиторской группы.

Содержащаяся в справке информация должна:

- основываться на фактах;
- излагаться доступно;
- содержать ссылки на конкретные документы.

3.3.2. По окончании внутренней проверки (аудита) все документы внутренней проверки (аудита) подшиваются в папку «Документы (доклады, справки, отчеты, акты, заключения, предоставления, предписания, докладные записки) по результатам проверок ГБУ «Многопрофильный центр «Семья».

3.3.3. Ответственность за разработку и выполнение корректирующих действий возлагается на руководителя подразделения по отношению, к которому проводилась проверка (аудит). По отношению ко всем несоответствиям, выявленным в ходе внутренней проверки (аудита), осуществляются корректирующие действия в соответствии с планом работы по устранению несоответствий, с указанием ответственных лиц и сроков выполнения. По результатам выполнения корректирующих действий руководителем подразделения, в установленные сроки, готовится итоговая информация об устранении несоответствий, выявленных в ходе внутренней проверки (аудита).