УТВЕРЖДЕНО
приказом ОГБУСО «Шебертинский дом социального обслуживания»
от 28.08.2025 № 71-4 ОД

ПОЛОЖЕНИЕ
о внутреннем контроле качества социальных услуг предоставляемых получателям социальных услуг ОГБУСО «Шебертинский дом социального обслуживания»

с. Шеберта

2025 г.

1. Общие положения

1.1 Настоящее Положение регламентирует содержание и порядок проведения контроля качества оказания социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания (далее - контроль), определяет цели, предмет, порядок и методы проведения контроля в Областном государственном бюджетном учреждении социального обслуживания «Шебертинский дом социального обслуживания» (далее – ОГБУСО «Шебертинский дом социального обслуживания»).

1.2 Под контролем качества понимается сбор и анализ информации об уровне качества и доступности предоставления социальных услуг, оценка соответствия показателей качества и доступности социальных услуг требованиям, содержащимся в законодательстве.

1.3 Положение разработано на основании следующих нормативно-правовых актов:

- Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 10.11.2014 № 874н «О примерной форме договора о предоставлении социальных услуг, а также о форме индивидуальной программы предоставления социальных услуг»;
- Приказа Министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области от 11.12.2014 года № 193-мпр «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания»;

1.4 Целью осуществления контроля является: обеспечение прав обслуживаемых граждан на получение необходимого объема и надлежащего качества, создание необходимых условий для удовлетворения запросов и потребностей обслуживаемых граждан, повышения эффективности и качества социального обслуживания граждан, оценка уровня удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и социальных услуг.

2. Задачи и принципы контроля качества социальных услуг

2.1. Задачи внутреннего контроля качества социальных услуг:

2.1.1. достижение и поддержание уровня качества услуг, соответствующих требованиям государственных и национальных стандартов, административных, регламентов по предоставлению государственных услуг, иных нормативных правовых документов;

2.1.2. осуществление эффективного контроля за техническими, организационными, кадровыми факторами, влияющими на качество социальных услуг;

2.1.3. предотвращение и устранение любых несоответствий услуг предъявляемым к ним требованиям;

2.1.4. мониторинг удовлетворенности качеством услуг обслуживаемых граждан.

•2.2. Критерии оценки качества социальных услуг:

2.2.1. полнота предоставления услуг в соответствии с индивидуальной программой получателя социальных услуг;

2.2.2. своевременность предоставления услуг;

2.2.3. результативность (эффективность) предоставления услуг - степень улучшения эмоционального, физического состояния получателя социальных услуг, решения его, бытовых и других проблем.

2.3. Принципы, на которых базируется внутренний контроль качества

2.3.1. законность — соблюдение специалистами, осуществляющими контроль, требований законодательства, нормативных правовых актов, определяющих их полномочия;

2.3.2. ответственность и объективность — предоставление специалистами, осуществляющими контроль, достоверной предоставляемой информации по итогам контроля;

2.3.3. системность — периодичность проведения контрольных мероприятий.

3. Формы внутреннего контроля качества социальных услуг

3.1. Внутренний контроль качества социальных услуг осуществляется в виде *плановых и оперативных проверок.*

3.1.1. Плановый контроль осуществляется в соответствии с утвержденным планом *(Приложение 1)* учреждения, который обеспечивает периодичность и исключает нерациональное дублирование в организации проверок.

3.2. Формы контроля по направленности:

3.2.1. Личностно-профессиональный контроль — изучение и анализ выполнения должностных инструкций, качества оказания социальных услуг, повышения профессиональной квалификации сотрудниками учреждения.

3.2.2. Тематический контроль проводится по отдельным видам социальных услуг и направлен на изучение фактического состояния дел.

3.2.3. Комплексный контроль проводится с целью получения полной информации по оказанию социальных услуг.

4. Методы внутреннего контроля качества социальных услуг

4.1. Участие получателей социальных услуг в оценке качества (анкетирование, отзывы в журналах, опросы).

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

4.3. Изучение документации.

4.4. Тестирование.

4.5. Анкетирование.

4.6. Наблюдение.

4.7. Опрос.

4.8. Беседа.

4.9. Анализ.

4.10. Мониторинг.

5. Обеспечение стабильного уровня качества предоставляемых услуг

5.1. Соблюдение установленных законодательством требований *к* информированию населения о порядке предоставления социальных услуг;

5.2. Соблюдение Положения о правилах предоставления социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания.

5.3. **В ходе контроля исследуются**:

- нормативные правовые акты, регулирующие предоставление социальных услуг и устанавливающие требования к исследуемым параметрам качества и доступности;

- практика предоставления исследуемых социальных услуг, применения установленных требований к их качеству и доступности;

- оценка заявителями качества и доступности социальных услуг, в том числе по рассматриваемым параметрам, их ожидания по улучшению качества и доступности государственных и социальных услуг.

6. Организационная структура системы контроля качества

6.1. Организация внутреннего контроля качества оказания социальных услуг в учреждении осуществляется специально созданной комиссией, в состав которой входят лица, назначаемые приказом директора учреждения. Эта служба контроля охватывает этапы планирования, работы с получателями социальных услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Контроль качества социальных услуг осуществляется учреждением на постоянной основе.

6.2. Организационная структура системы контроля качества социального обслуживания включает в себя 3 звена контроля:

1 звено — ежедневный самоконтроль сотрудника, оказывающего социальную услугу; анкетирование получателей социальных услуг;

2 звено - комиссия по внутреннему контролю качества социальных услуг;

3 звено - контроль директора учреждения.

6.3. Проверки могут быть плановые и внеплановые. Плановые проверки осуществляются согласно плану проведения проверок и утверждается директором. Внеплановые проверки проводятся при наличии претензий, жалоб со стороны получателей социальных услуг, при выявлении нарушений в ходе проведения плановых проверок, либо при возникновении конфликтной ситуации.

6.4. Самоконтроль сотрудника учреждения проводится ежедневно. Целью проведения самоконтроля является рационализация рабочего времени, которая приведет к увеличению количества оказываемых каждым сотрудником услуг и повышению их качества. Каждый сотрудник в своей работе должен руководствоваться инструкциями по выполнению тех или иных социальных услуг, которые находятся на рабочих местах.

По окончанию рабочего дня сотрудник должен зафиксировать все оказанные им услуги в листе учета услуг, с указанием фамилии клиента и вида оказанной услуги. В конце месяца составляется отчет об оказанных социальных услугах и подается бухгалтеру.

Для организации самоконтроля по оказанию услуг сотрудник руководствуется следующими документами:

-стандартами (национальными, региональными, учреждения);

- должностными инструкциями;

-листами учета оказываемых услуг;

- отчетом об оказанных социальных услугах.

6.5. На ответственных исполнителей по проведению контроля качества оказания социальных услуг возлагается ответственность за планирование и организацию контроля качества социального обслуживания. Работа комиссии, осуществляется в соответствии с данным положением и ежегодным планом работы, утверждаемым директором, состав комиссии по контролю качества социальных услуг является постоянно действующим объединением учреждения и утверждается приказом директора до 25 декабря.

Задачи Комиссии:

- осуществление эффективного контроля за предоставляемыми социально-бытовыми, социально-медицинскими, социально-психологическими, социально-педагогическими, и социально-правовыми услугами (далее - услуги);

- предотвращение или устранение любых несоответствий оказываемых услуг и предъявляемым к ним требованиям;

- обеспечение стабильного уровня качества предоставляемых услуг.

6.6. Проверки, осуществляемые комиссией, могут быть плановые и внеплановые.

Плановая проверка может использовать многофункциональный подход: тематический (например, проверяется качество оказания социально-гигиенических услуг), фронтальный (оценивается качество всех гарантированных учреждением услуг), сравнительный (сравниваются данные предшествующего периода, отмечается тенденция), документарный (проверяются Журналы учета услуг, отчеты о проводимых услугах, результаты анкетирования получателей социальных услуг и т.д.). Плановые проверки осуществляются согласно плану проверок, но не реже 1 раз в год.

Внеплановые проверки проводятся при наличии претензий, жалоб со стороны получателей социальных услуг, при возникновении конфликтной ситуации, запросов правоохранительных органов, для контроля выполнения рекомендаций и замечаний, данных по результатам плановой проверки. Внеплановая проверка проводится для изучения ситуации и выработки мероприятий по улучшению работы.

6.7. Комиссия осуществляет проверку:

- ведения документации, в том числе по внутреннему контролю качества социальных услуг;

- деятельности данного направления и отдельных сотрудников по оказанию социальных услуг и их соответствие стандартам, рекомендуемым для использования в работе, положением по оказанию социальных услуг;

- результативности оказываемых социальных услуг (удовлетворенность клиентами качеством полученных социальных услуг);

- результатов устранения недостатков, выявленных в ходе проверок и аналитической работы отделения (мониторингов, анкетирования и т.д.).

7. Количественная и качественная оценка оказания социальных услуг

7.1 Контроль качества социальных услуг представляет собой количественное и качественное определение степени соответствия показателя качества услуги (процесса оказания услуги) установленным требованиям.

В ходе проведения внутреннего контроля качества социальных услуг оценивается их соответствие стандарту, документации на услугу, нормативным документам: объем (количество оказанных социальных услуг), порядок предоставления, условия предоставления.

Качество услуги - степень соответствия полезных свойств услуги потребностям и предпочтениям потребителей.

Количественные характеристики социальной услуги: полнота услуги, точность исполнения услуги; безопасность процессов оказания услуги.

Качественные характеристики социальной услуги: репутация учреждения, знания (осведомленность о нуждах получателей социальных услуг), компетентность и мастерство исполнитель услуги;

- эффективность коммуникации исполнителя и потребителя, реакция сотрудников (желание и способность быстро предоставлять услугу), надежность и безопасность проводимых услуг; для получателей социальных услуг: улучшение психоэмоционального и физического состояния и отсутствие осложнений, обострений хронических заболеваний;

- отсутствие предписаний со стороны органов, учреждений и других организаций, осуществляющих внешний контроль и надзор; отсутствие фактов нарушения финансово-хозяйственной деятельности учреждения и трудового законодательства;

- обеспечение качества подготовки служебных документов, ответов, информации.

7.2. Основные требования к качеству оказания социальных услуг:

7.2.1. Оценка качества оказания социально-бытовых услуг включает в себя оценку:

- жилой площади по размерам и другим жизненным показателям (состояние зданий и помещений, их комфортность), которая должна обеспечивать удобство проживания получателей социальных услуг, а также учитывать, по возможности, физическое и психическое состояние, наклонности, психологическую совместимость при размещении получателей социальных услуг в жилых помещениях (комнатах);
- помещений, предоставляемых для предоставления социальных услуг, которые по размерам, расположению и конфигурации должны обеспечивать возможность оказания всех видов социальных услуг с учетом специфики получателей социальных услуг, отвечать санитарно-гигиеническим нормам и требованиям;
- мебели и оборудования, которые должны быть удобными в пользовании, подобранными с учетом физического состояния получателей социальных услуг, отвечать санитарно-гигиеническим нормам;
- мягкого инвентаря, предоставляемого получателям социальных услуг, который должен быть удобным, соответствовать росту и размерам получателей социальных услуг, отвечать санитарно-гигиеническим нормам и требованиям и, по возможности, их запросам по фасону и расцветке;
- питания, которое должно быть приготовлено из доброкачественных продуктов, удовлетворять потребности получателей социальных услуг по калорийности, соответствовать установленным нормам питания, санитарно-гигиеническим требованиям и нормам;
- оказания услуг, предоставляемых получателям социальных услуг, не способных к самообслуживанию, которые должны обеспечивать выполнение необходимых процедур без причинения какого-либо вреда их здоровью, физических или моральных страданий и неудобств;
- иных социально-бытовых услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг.

7.2.2. Оценка качества оказания социально-медицинских услуг включает в себя оценку.

- своевременного и в необходимом объеме выполнения процедур, связанных с сохранением здоровья получателей социальных услуг, путем организации ухода за ними с учетом медицинских показаний, физического и психического состояния;
- проведения систематического наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений состояния их здоровья;
- проведения процедур, связанных с сохранением здоровья получателей социальных услуг, оздоровительных мероприятий, которые должны быть осуществлены с аккуратностью и осторожностью без причинения какого-либо вреда получателям социальных услуг;
- мероприятий по консультированию получателей социальных услуг по социально-медицинским вопросам, которые должны обеспечивать оказание квалифицированной помощи получателям социальных услуг в правильном понимании и решении стоящих перед ними конкретных проблем, связанных с сохранением здоровья;
- оказания помощи в выполнении занятий по адаптивной физической культуре, которая должна обеспечивать овладение получателями социальных услуг доступного и безопасного для здоровья комплекса физических упражнений в целях его систематического выполнения для укрепления их здоровья;
- иных социально-медицинских услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг.

7.2.3. Оценка качества социально-психологических услуг включает в себя оценку:

- социально-психологического консультирования, которое должно обеспечить оказание получателям социальных услуг квалифицированной помощи по налаживанию

межличностных отношений, в том числе для предупреждения и преодоления семейных конфликтов;

- психологической помощи, оказание которой должно помочь получателю социальных услуг раскрыть и мобилизовать внутренние ресурсы, решить возникшие социально-психологические проблемы;

- социально-психологического патронажа, который должен на основе систематического наблюдения за получателями социальных услуг обеспечивать своевременное выявление ситуаций психического дискомфорта, личностного (внутриличностного) или межличностного конфликта и других ситуаций, ухудшающих условия жизнедеятельности получателей социальных услуг, в целях оказания им необходимых социально-психологических услуг;

- иных социально-психологических услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг.

7.2.4. Оценка качества социально-педагогических услуг включает в себя оценку:

- социально-педагогической коррекции, осуществление которой должно обеспечивать оказание квалифицированной и эффективной педагогической помощи, в которой нуждаются получатели социальных услуг, получающие социальные услуги в стационарной форме социального обслуживания (в форме бесед, разъяснений, рекомендаций);

- формирования позитивных интересов получателей социальных услуг, организацию их досуга, которые должны обеспечивать удовлетворение социокультурных и духовных запросов получателей социальных услуг, расширение кругозора, сферы общения, повышение творческой активности получателей социальных услуг;

- иных социально-педагогических услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг.

7.2.5. Оценка качества социально-трудовых услуг включает в себя оценку:

- качества услуг, связанных с организацией получения или содействием в получении образования и (или) квалификации инвалидами в соответствии с их физическими возможностями и умственными способностями, которые определяются тем, в какой степени созданные поставщиком социальных услуг условия для получения образования взрослыми инвалидами способствуют успешному и результативному проведению воспитательной работы и обучению;

- проводимых мероприятий по использованию трудовых возможностей получателей социальных услуг и обучению их доступным профессиональным навыкам, их достаточность и своевременность;

- проводимых мероприятий по оказанию помощи в трудоустройстве;

- иных социально-трудовых услуг, предоставляемых поставщиков социальных услуг.

7.2.6. Оценка качества социально-правовых услуг включает в себя оценку:

- оказания помощи в оформлении и восстановлении документов, которая должна обеспечивать разъяснение получателям социальных услуг содержания необходимых документов в зависимости от их предназначения, изложение и написание (при необходимости) текста документов или заполнение форменных бланков, написание сопроводительных писем;

- эффективности оказания юридической помощи получателям социальных услуг, которая, должна обеспечить своевременное и объективное решение стоящих перед получателем социальных услуг правовых проблем;

- иных социально-правовых услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг.

Показатели качества предоставления социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания и оценка результатов их предоставления поставщиками

социальных услуг определяются по результатам предоставления социальных услуг применительно к каждому конкретному получателю социальных услуг.

8. Документальное оформление проверки контроля качества оказания социальных услуг

8.1. После окончания проверки члены комиссии в течение 3 дней документально оформляют результаты проверки (Акт проверки), составляется перечень выявленных недостатков, и знакомят директора и заместителя директора с результатами проверки.

8.2. Заместитель директора в 10-тидневный срок на основании Акта и рекомендаций разрабатывает и согласовывает с председателем комиссии план мероприятий по устранению недостатков, с указанием ответственных лиц и сроков их выполнения.

8.3. Внеплановые проверки проводят в присутствии заместителя директора, или без него в течение 3 дней с момента возникновения нестандартной или конфликтной ситуации.

8.4. Заместитель директора направляет письменный ответ получателю социальных услуг, от которого поступила жалоба или претензия в течение 15 дней, за подписью директора.

8.5. Заместитель директора в 10-тидневный срок разрабатывает и согласовывает с директором план мероприятий по устранению недостатков с указанием ответственных лиц и сроков их выполнения.

8.6. Результаты работы комиссии по внутреннему контролю качества отражаются в акте. Итоги проверок рассматриваются на заседаниях комиссии по контролю качества предоставления государственных социальных услуг.

9. Права и обязанности сотрудников при проведении контролякачества оказания социальных услуг

9.1. Сотрудник имеет право на уважительное отношение со стороны проверяющих лиц, получение полной и достоверной информации о результатах контрольных мероприятий. После проведения мероприятий по контролю качества социального обслуживания каждый работник должен быть ознакомлен под роспись с актами контроля, с картой оценки качества социального обслуживания.

9.2. Каждый работник имеет право обратиться в комиссию по контролю качества оказания социальных услуг в случае разногласий. Ответ по результатам разногласий направляется председателем комиссии по контролю качества не позднее 10 дней с момента поступления заявления в комиссию.

9.3. Каждый сотрудник обязан уважительно относится к исполнителям контрольных мероприятий, членам комиссии по контролю качества. При проведении контрольных мероприятий сотрудник обязан предоставить контролирующему лицу всю необходимую документацию и информацию по своей деятельности.

9.4. Все споры по контролю качества, неурегулированные настоящим положением, разрешаются в установленном законом порядке.

10. Заключительные положения

10.1. Место и значение контроля определяются тем, что он, благодаря своей многоплановой структуре, является способом организации обратных связей, благодаря которым руководитель получает информацию о реальной картине деятельности учреждения в различных направлениях, позволяет своевременно выявлять и исправлять упущения, предвидеть и упреждать ошибки, устранять отклонения, изыскивать новые

ресурсы. На основании результатов и оценки контроля качества руководитель принимает соответствующие управленческие решения.

10.2. Контроль — это залог компетентности руководства и эффективности его действий. Отсутствие контроля или его низкий уровень приводит к снижению исполнительской дисциплины и ответственности, и, естественно, к снижению качества услуг.

10.3. Контроль является процессом, обеспечивающим эффективную деятельность, как отдельных специалистов, оказывающих социальные услуги, так и всего учреждения.