

**Региональная Общественная Организация
ЦЕНТР РЕАБИЛИТАЦИИ ИНВАЛИДОВ**

«ОРТОЛЮКС»

ОГРН 1037858022949
ИНН 7814056020, КПП 781401001
р/с 40703810527000002603 в
ПАО «Банк Санкт-Петербург»
дополнительный офис «Приморский» к/с
30101810900000000790
БИК 044030790
197755 г. Санкт-Петербург,
пос. Лисий Нос, ул. Железнодорожная д.6
тел/факс 8(812)434-99-60
администрация +7 911 241 39 49
бухгалтерия +7 911 241 36 97
email: ortolux@yandex.ru

**Об утверждении Положения
о системе контроля качества и объема
предоставляемых социальных услуг в
форме социального обслуживания на
дому в РОО ЦРИ «ОРТОЛЮКС»**

ПРИКАЗ № 35/1

г. Санкт-Петербург

«01» ноября 2025 года

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о системе контроля качества и объема предоставляемых социальных услуг в форме социального обслуживания на дому в РОО ЦРИ «ОРТОЛЮКС» согласно Приложению № 1 к настоящему приказу.

2. Признать утратившим силу приказ Председателя РОО ЦРИ «ОРТОЛЮКС» от 01.02.2024 № 27 «Об организации контроля качества и объема предоставляемых социальных услуг».

3. Признать утратившим силу приказ Председателя РОО ЦРИ «ОРТОЛЮКС» от 01.04.2025 № 32/1 «Об организации контроля качества и объема предоставляемых социальных услуг».

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

**Председатель
РОО ЦРИ «ОРТОЛЮКС»**



Э. Р. Шафигуллина

ПОЛОЖЕНИЕ

о системе контроля качества и объема предоставляемых социальных услуг в форме социального обслуживания на дому в РОО ЦРО «ОРТОЛЮКС»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о системе контроля качества и объема предоставляемых социальных услуг в форме социального обслуживания на дому в РОО ЦРИ «ОРТОЛЮКС» (далее — Организация, поставщик социальных услуг) принято в целях контроля качества и объема предоставляемых социальных услуг и их соответствия государственным стандартам социального обслуживания, другим нормативным документам в области социального обслуживания населения Российской Федерации.

1.2. Целью контроля качества является получение и анализ сведений, подтверждающих соответствие (несоответствие) деятельности специалистов и должностных лиц, предоставляющих социальные услуги, требованиям административных регламентов и стандартов предоставления социальных услуг.

1.3. Предметом контроля является полнота и качество предоставления социальных услуг, а именно:

- соблюдение сотрудниками Организации при выполнении должностных обязанностей требований действующего законодательства Российской Федерации в сфере социального обслуживания населения, должностной инструкции;

- соблюдение установленных законодательством сроков предоставления социальных услуг;

- оценка полноты (объема) и качества предоставляемых социальных услуг конкретным получателям с выявлением недостатков оказания услуг, соответствия оказанных социальных услуг установленным требованиям;

- соблюдение установленных законодательством требований к информированию населения о порядке предоставления социальных услуг;

- соблюдение порядка рассмотрения жалоб, поданных в рамках досудебного (внесудебного) порядка обжалования решений и действий (бездействия) Организации, а также его должностных лиц;

- анализ данных, полученных при проведении мониторинга показателей качества и полноты предоставления социальных услуг;

1.4. Контроль качества и полноты (объема) предоставляемых социальных услуг проводится:

- по адресу: 191167, город Санкт-Петербург, Невский проспект, дом 163, литер Б;

- по адресам места жительства получателей социальных услуг, предоставляемых в форме социального обслуживания на дому.

2. Формы, методы и периодичность осуществления контроля

2.1. Формы внутреннего контроля:

2.1.1 Плановый контроль осуществляется в соответствии с утвержденным планом работы Организации, который обеспечивает периодичность и исключает нерациональность и дублирование проверок;

2.1.2. Плановая проверка может использовать многофункциональный подход:

- тематический (например, проверяется качество и объем оказания социально-медицинских услуг);
- фронтальный (оценивается качество и объем всех гарантированных учреждением услуг);
- сравнительный (сравниваются данные предшествующего периода, отмечается тенденция);
- документарный (проверяются акты об оказанных услугах, листы учета оказанных услуг, результаты анкетирования получателей социальных услуг и т.д.), выездная (выезд ответственного сотрудника на адрес получателя социальных услуг).

Плановые проверки осуществляются согласно плану проверок, но не реже 1 раз в год;

2.1.3. Внеплановая проверка осуществляется на основании приказа Председателя Организации в случаях ухудшения показателей работы, установления факта нарушения требований законодательства Российской Федерации в сфере социального обслуживания населения при оказании социальных услуг, возникновения конфликтных ситуаций, для контроля выполнения рекомендаций и замечаний, данных по результатам плановой проверки.

Внеплановые проверки также проводятся при поступлении запросов правоохранительных органов;

2.1.4. Ежедневный самоконтроль сотрудника, оказывающего социальную услугу, руководствуясь должностными инструкциями, листами учета оказанных услуг.

2.2. Методы внутреннего контроля:

- мониторинг, предусматривающий сбор, системный учет, обработку и анализ информации по организации и результатам социального обслуживания;
- изучение документации;
- тестирование;
- анкетирование;
- наблюдение;
- опрос/беседа;
- анализ.

2.3. Основными показателями, определяющими качество и объем социальных услуг, предоставляемых получателям социальных услуг, являются:

- показатели, характеризующие удовлетворенность социальными услугами получателей социальных услуг, отсутствие обоснованных жалоб, количество положительных отзывов о работе поставщика социальных услуг;
- своевременность и полнота предоставления социальных услуг в соответствии с

разработанной ИППСУ;

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

- обеспечение открытости и полноты документов, в соответствии с которыми поставщик социальных услуг осуществляет деятельность в сфере социального обслуживания;

- укомплектованность штата поставщика социальных услуг специалистами и их квалификация.

3. Организация внутреннего контроля качества социальных услуг

3.1. Для осуществления контроля качества и учета объема предоставляемых социальных услуг в Организации назначается ответственный работник, который несет персональную ответственность за достоверность и полноту информации, получаемой при осуществлении контроля, а также за фиксацию данных, полученных при проведении мониторинга показателей качества и учета объема предоставления социальных услуг и объективность результатов анализа этих данных (далее - ответственный работник). Ответственный работник назначается приказом Председателя Организации.

3.2. Анкетирование получателей услуг с целью определения удовлетворенности социальными услугами осуществляется по утвержденному графику с помощью специально разработанных анкет. Ответственными за разработку анкет, составление графика, анкетирование и анализа заполненных анкет является – специалист по социальной работе.

3.3. Контроль своевременности и полноты (объема) предоставления социальных услуг осуществляют:

- ежемесячно – специалист по социальной работе;

- итоговый контроль осуществляет – Председатель Организации.

3.4. Открытость и полнота документов контролируется один раз в полгода Председателем Организации.

3.5. Укомплектованность штата Организации обеспечивается Председателем Организации.

3.6. Контроль обеспеченности сотрудников Организации, непосредственно задействованных в оказании социальных услуг, всем необходимыми средствами защиты, материальными ресурсами для предоставления социальных услуг в полном объеме и надлежащего качества осуществляется специалистом по социальной работе.

3.7. Результаты осуществления контроля качества и объема предоставляемых социальных услуг предоставляются Председателю Организации.

4. Фиксация результатов контроля

4.1. Данные и информация, собранные в процессе осуществления контроля,

а также результаты контроля отражаются в Акте проверки качества и объема предоставленных социальных услуг, составленном по форме согласно Приложению № 1 к настоящему Положению, с дальнейшим занесением сведений в специально разработанный журнал проведения контроля качества и объема предоставления социальных услуг (далее – Журнал).

4.2. Ответственным работником в Журнале фиксируются:

- содержание мероприятий, проведенных в рамках контроля качества и объема предоставления социальных услуг;
- результаты проведенных мероприятий, краткие сведения о мерах, принятых по результатам проведенных мероприятий;
- предложения по результатам проведенного контроля.

5. Анализ результатов контроля и принятие решений по устранению выявленных недостатков

5.1. Данные и информация, собранные в процессе осуществления контроля и зафиксированные ответственным работником в Журнале ежемесячно предоставляются Председателю Организации для анализа результатов контроля и принятия административных, кадровых и организационно-технических решений по устранению выявленных недостатков.

5.2. Контроль за реализацией принятых управленческих решений по вопросам управления качеством предоставления социальных услуг обеспечивается Председателем Организации.

6. Ответственность за политику в области качества

6.1. Ответственность поставщика социальных услуг за качество предоставляемых услуг, разработку, внедрение и контроль эффективности системы качества, за определение политики в области качества, организацию и общее руководство работами по обеспечению качества, а также за обеспечение понимания всеми сотрудниками Организации требований системы качества возлагается на Председателя Организации.

6.2. Ответственность за обеспечение качества предоставления социальных услуг возлагается на специалиста по социальной работе.

6.3. Ответственность за качество предоставляемых социальных услуг возлагается на каждого сотрудника Организации, непосредственно предоставляющего социальные услуги.

Приложение № 1
к Положению о системе контроля качества и объема
предоставляемых социальных услуг
в форме социального обслуживания на дому,
утвержденному Председателем
РОО ЦРИ «ОРТОЛЮКС»
от «01» ноября 2025г.

ФОРМА

АКТ № _____
ПРОВЕРКИ КАЧЕСТВА И ОБЪЕМА ПРЕДОСТАВЛЕННЫХ
СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

дата составления акта « ____ » _____ г.

время составления акта _____ ч. _____ мин.

место составления _____

(ФИО получателя социальных услуг)

(адрес получателя социальных услуг)

Форма (вид) контроля _____

№ п/п	Наименование услуги	Основание для проведения проверки	Условия предоставления услуги	Объем и сроки предоставления услуги	Наличие (отсутствие) нарушений

Заключение по качеству и объему предоставленной услуги (услуг)

Ответственное лицо: _____ / _____
(должность)

(ФИО)

Председатель _____