


Утверждаю:  
Директор ОГКУ СО ЦСПСиД  
Нижеилимского муниципального округа  
 Р.А. Бородина  
«01» сентября 2025 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**об организации внутреннего контроля качества**  
**ОГКУ СО ЦСПСиД Нижеилимского муниципального округа**

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**1.1.** Настоящее положение о системе внутреннего контроля качества предоставления социальных услуг (далее – Положение) разработано в целях создания в ОГКУ СО ЦСПСиД Нижеилимского муниципального округа (далее - Центр) собственной системы контроля деятельности структурных отделений и сотрудников Центра по оказанию социальных услуг и их соответствия требованиям законодательства в области социального обслуживания населения Российской Федерации.

**1.2.** Контроль деятельности сотрудников Центра направлен на соблюдение исполнительской дисциплины и повышение ответственности работников за соблюдение законодательства, требований нормативных документов, что, в свою очередь повышает качество предоставляемых услуг, оказываемые специалистами отделений и Центра в целом.

**1.3.** Система внутреннего контроля качества предназначена для создания необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей граждан, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления в соответствии со стандартами социальных услуг: социально-правовых, социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, срочных, социально-трудовых и услуг по повышению коммуникативного потенциала с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации Центра как надежного исполнителя социальных услуг.

*2. Настоящее Положение разработано в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:*

*2.1. Национальные стандарты Российской Федерации:*

- ✓ ГОСТ Р 52497-2020 "Социальное обслуживание населения. Система обеспечения качества учреждений социального обслуживания".
- ✓ ГОСТ Р 52496-2019 Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения.
- ✓ ГОСТ 54342-2011 "Социальное обслуживание населения. Методы контроля качества социальных услуг".
- ✓ ГОСТ 52498-2005 Социальное обслуживания населения. Классификация учреждений социального обслуживания.
- ✓ ГОСТ Р 52142-2013 Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения.
- ✓ ГОСТ Р 53348-2019 Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг инвалидам.
- ✓ ГОСТ Р 50646 Услуги населению. Термины и определения.
- ✓ ГОСТ Р 52882-2007 «Социальное обслуживание населения. Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания».

Утверждаю:  
Директор ОГКУ СО ЦСПСиД  
Нижеилимского муниципального округа  
Р.А. Бородина  
«01» сентября 2025 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**об организации внутреннего контроля качества**  
**ОГКУ СО ЦСПСиД Нижеилимского муниципального округа**

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**1.1.** Настоящее положение о системе внутреннего контроля качества предоставления социальных услуг (далее – Положение) разработано в целях создания в ОГКУ СО ЦСПСиД Нижеилимского муниципального округа (далее - Центр) собственной системы контроля деятельности структурных отделений и сотрудников Центра по оказанию социальных услуг и их соответствия требованиям законодательства в области социального обслуживания населения Российской Федерации.

**1.2.** Контроль деятельности сотрудников Центра направлен на соблюдение исполнительской дисциплины и повышение ответственности работников за соблюдение законодательства, требований нормативных документов, что, в свою очередь повышает качество предоставляемых услуг, оказываемые специалистами отделений и Центра в целом.

**1.3.** Система внутреннего контроля качества предназначена для создания необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей граждан, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления в соответствии со стандартами социальных услуг: социально-правовых, социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, срочных, социально-трудовых и услуг по повышению коммуникативного потенциала с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации Центра как надежного исполнителя социальных услуг.

**2.** *Настоящее Положение разработано в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:*

**2.1.** *Национальные стандарты Российской Федерации:*

✓ ГОСТ Р 52497-2020 "Социальное обслуживание населения. Система обеспечения качества учреждений социального обслуживания".

✓ ГОСТ Р 52496-2019 Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения.

✓ ГОСТ 54342-2011 "Социальное обслуживание населения. Методы контроля качества социальных услуг".

✓ ГОСТ 52498-2005 Социальное обслуживания населения. Классификация учреждений социального обслуживания.

✓ ГОСТ Р 52142-2013 Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения.

✓ ГОСТ Р 53348-2019 Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг инвалидам.

✓ ГОСТ Р 50646 Услуги населению. Термины и определения.

✓ ГОСТ Р 52882-2007 «Социальное обслуживание населения. Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания».

✓ ГОСТ Р 52883-2007 «Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания».

✓ ГОСТ Р 52143-2013 Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг.

- ✓ ГОСТ Р 53060-2008 «Социальное обслуживание населения. Документация учреждений социального обслуживания».
- ✓ ГОСТ Р 52885-2013 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги семье»;
- ✓ ГОСТ РФ 53063-2014г. Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг семье.

## *2.2. Федеральные нормативные акты РФ:*

- ✓ Федеральный закон от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания в Российской Федерации».
- ✓ Федеральный закон от 24.11.2013 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в РФ».
- ✓ ФЗ от 05.02.2013 г. № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд».
- ✓ Приказ МТиСЗ РФ от 17.11.2014 г. № 886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновлении об этом поставщике».
- ✓ Постановление Правительства РФ от 24.11.2014 г. № 1236 «Об утверждении примерного перечня социальных услуг по видам социальных услуг».
- ✓ Федеральный закон от 24 июня 1999 г. N 120-ФЗ "Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних" (с изменениями и дополнениями)
- ✓ Федеральный закон от 24 апреля 2008 г. N 48-ФЗ "Об опеке и попечительстве" (с изменениями и дополнениями)
- ✓ Постановление Правительства РФ от 24.05.2014 N 481 (ред. от 19.04.2022) "О деятельности организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, и об устройстве в них детей, оставшихся без попечения родителей"

## *2.3. Нормативно правовые акты Иркутской области:*

- ✓ Приказ МСРОиП Иркутской области «Об утверждении Порядка предоставления срочных социальных услуг» № 209-мпр от 30.12.2014г с дополнениями.
- ✓ Приказ МСРОиП Иркутской области «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания» № 196-мпр от 11.12.2014г. с изменениями от 30.10.2020г.
- ✓ Распоряжения заместителя председателя правительства Иркутской области № 53-рзп от 29.05.2020 г. «Об утверждении Модельной программы профилактической работы в отношении семей и несовершеннолетних, находящихся в СОП и ТЖС, на территории Иркутской области»
- ✓ Иные региональные законодательные и нормативные акты, относящиеся к вопросам социального обслуживания населения в Иркутской области.

## *2.4. Уставные документы Центра:*

- ✓ Устав Центра.

## *2.5. Локальные нормативные акты Центра:*

- ✓ Основным документом системы обеспечения качества Центра является руководство по качеству.
- ✓ Положения о структурных отделениях Центра.
- ✓ Положение о проведении аттестации работников Центра.
- ✓ Инструкции по делопроизводству.
- ✓ Положение о комиссии контроля качества социальных услуг.
- ✓ Положения о комиссиях: по трудовым спорам, охраны труда, трудового коллектива.
- ✓ должностные инструкции и др.

**3. Внутренний контроль** – неотъемлемая часть деятельности Центра, действия директора Центра, заместителя директора, начальника ОМТиКО, заведующих отделений и других должностных лиц по обеспечению достижений целей и задач работы Центра, выявлению возможных нарушений и отклонений в принятии оперативных мер по их корректировке, совершенствованию системы деятельности Центра.

**4. Деятельность комиссии по внутреннему контролю качества** (далее – Положение) осуществляется в соответствии с Положением. Состав комиссии может меняться в зависимости

от цели контроля и вида проверяемой деятельности.

5. Внутренний контроль сопровождается инструктированием должностных лиц по вопросам планирования и осуществления контроля.

6. *Целью внутреннего контроля качества социального обслуживания ЦСПСиД Нижнеилимского МО является обеспечение прав обслуживаемых граждан на получение услуг необходимого объема и надлежащего качества, создание необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей обслуживаемых граждан, повышения эффективности и качества социального обслуживания граждан, предупреждение возможных отклонений от заданных требований к этим услугам.*

7. *Основными задачами контроля качества социального обслуживания являются:*

- ✓ достижение и поддержание уровня качества услуг, соответствующего требованиям государственных и национальных стандартов Российской Федерации иных нормативно правовых документов.
- ✓ Осуществление эффективного контроля за техническими, организационными, кадровыми факторами, влияющими на качество социальных услуг.
- ✓ Предотвращение или устранение любых несоответствий при оказании социальных услуг, согласно предъявляемых к ним требований.
- ✓ Выработка корректирующих действий, направленных на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления услуг, и совершенствование системы качества.
- ✓ Мониторинг удовлетворенности качеством услуг обслуживаемых Центром граждан.
- ✓ Обеспечение стабильно высокого уровня качества услуг.

8. *Система внутреннего контроля базируется на следующих основных принципах:*

- ✓ *законность* – соблюдение специалистами требований законодательства, НПА, определяющих их полномочия;
- ✓ *ответственность и объективность* – предоставление специалистами, достоверность предоставляемой информации по итогам контроля;
- ✓ *системность* – периодичность проведения контрольных мероприятий;
- ✓ *учет человеческого фактора* – объективность и доброжелательность. Для положительного морально-психологического климата в отделениях, не допускается скрытое наблюдение за сотрудниками, сотрудники должны понимать, что контроль направлен не на его личность, а на то, как им организован процесс предоставления социальных услуг и на полученный результат.

9. *Объекты подлежащие внутреннему контролю:*

- ✓ внутреннее и внешние состояние зданий и помещений Центра;
- ✓ состояние прилегающей территории Центра;
- ✓ состояние специального технического и табельного оснащения Центра, его структурных подразделений;
- ✓ деятельность заведующих отделений, отделов;
- ✓ деятельность всех специалистов отделений, отделов и других работников Центра;
- ✓ качество и количество предоставления социальных услуг всеми отделениями Центра;
- ✓ качество ведения организационной, учетно-отчетной и другой документации.

10. *При оценке качества социальных услуг используют следующие критерии:*

- ✓ открытость и доступность информации об организации социального обслуживания;
- ✓ комфортность условий предоставления социальных услуг;
- ✓ время ожидания предоставления услуг;
- ✓ доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации социального обслуживания;
- ✓ удовлетворенность качеством условий оказания услуг;

- ✓ доступность услуг для инвалидов;
- ✓ качество, своевременность и правильность ведения текущей документации, учетно-отчетных форм работниками Центра.

11. Внутренний контроль качества обслуживания является системной процедурой оценки качества предоставляемых услуг, включающей в себя, организационную структуру контроля качества социального обслуживания, сроки и порядок осуществления контроля качества.

## II. ФОРМЫ ВНУТРЕННЕГО КОНТРОЛЯ

1. *Внутренний контроль осуществляется в виде плановых или оперативных проверок.*

**1.1. Плановый контроль** осуществляются по ежегодно утверждаемому директором Центра и согласованному с комиссией по качеству плану-графику внутренней проверки, который обеспечивает периодичность и исключает нерациональное дублирование в организации проверок. Плановые проверки проводятся по деятельности всех работников Центра.

**1.2. Оперативный контроль** осуществляется по приказу директора в случаях ухудшения показателей работы отделений, отделов, установления факта нарушения технологий, инструкций, регламентов оказания социальных услуг, урегулирования конфликтных ситуаций.

2. *Формы контроля по направленности:*

**2.1. Личностно-профессиональный контроль** – изучение и анализ выполнения должностных инструкций, качества оказания социальных услуг, уровня знаний современных технологий социального обслуживания, повышения квалификации сотрудниками Центра.

**2.2. Тематический контроль** – проводится по отдельным проблемам деятельности Центра, направлен не только на изучение фактического состояния дел по конкретному вопросу, но и внедрение в существующую практику инновационных технологий.

**2.3. Комплексный контроль** – проводится с целью получения полной информации о работе структурного отделения, отдела, его продолжительность не должна превышать 10 дней.

3. *Формы контроля по объекту:*

**3.1.** Самоконтроль.

**3.2.** Контроль заведующего отделением, отделом сотрудников, находящихся у него в подчинении.

**3.3.** Административный контроль.

**3.4.** Участие получателей социальных услуг в оценке качества (анкетирование, опросы, отзывы в журналах, сайте).

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

## III. МЕТОДЫ ВНУТРЕННЕГО КОНТРОЛЯ

1. Изучение документации (с целью ознакомления или выявления системы планирования и организации процесса, или для получения иной информации).

2. Тестирование.

3. Анкетирование (опрос по заранее составленным вопросам).

4. Наблюдение с использованием технических средств.

5. Опрос.

6. Беседа (деловой разговор, обязательно с обменом мнениями).

7. Анализ (разбор занятий, консультаций и т.п. с выявлением причин и определение тенденции развития).

8. Хронометраж (изучение затрат времени с помощью фиксации и замеров продолжительности выполняемых работ).

#### **IV. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА СИСТЕМЫ ВНУТРЕННЕГО КОНТРОЛЯ.**

##### **4.1** *Организационная структура включает в себя 3 звена контроля:*

*1 звено* – ответственные исполнители по проведению проверок (заведующие отделениями, отделами)

*2 звено* – лицо, ответственное за контроль качества социального обслуживания по направлению (заместитель директора)

*3 звено* – комиссия по контролю качества ЦСПСиД Нижнеилимского МО.

##### **4.2.** *На ответственных исполнителей проведения внутреннего контроля в Центре возлагается ответственность за:*

- ✓ планирование и организацию внутреннего контроля качества социального обслуживания отделения, отделов;
- ✓ проведение плановых проверок контроля в соответствии с планом-графиком, отражение результатов контроля в справках контроля и картах оценки качества;
- ✓ проведение мониторинга качества социального обслуживания по отделению не реже 2-х раз в год;
- ✓ проведение обучающей работы с персоналом, направленной на повышение качества социального обслуживания получателей социальных услуг;
- ✓ предоставление сведений не реже 2-х раз в год о результатах мониторинга лицу, ответственному за контроль качества социального обслуживания по направлению.

##### **4.2.** *На лицо, ответственное за внутренний контроль качества социального обслуживания по направлению возлагается ответственность за:*

- ✓ общее руководство по организации контроля по курируемому направлению;
- ✓ проведение плановых проверок деятельности ответственных исполнителей не реже 1 раза в квартал в соответствии с планом-графиком и отражение результатов проверок в картах оценки качества социального обслуживания;
- ✓ проведение тематических проверок в курируемых подразделениях с отражением результатов проверок в справках контроля;
- ✓ планирование и организацию методической работы по повышению квалификации и профессионализма работников в соответствии с выявленными проблемами при проведении контроля;
- ✓ предоставление сведений не реже 2-х раз в год в комиссию по контролю качества Центра по своему курируемому направлению;
- ✓ проведение оперативных проверок контроля качества и предоставление их результатов директору.

#### **V. АЛГОРИТМ ПРОВЕРКИ СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА.**

**5.1.** Определение цели проверки. При определении цели необходимо руководствоваться основными задачами работы и реальным состоянием дел в Центре.

**5.2.** Определение объекта проверки. Определяется, какие именно направления работы структурных отделений, отделов или отдельных специалистов будут проверяться.

**5.3.** Разработка плана проверки. Составляется подробный план проверки, в котором намечаются основные вопросы проверки, методы ее проведения, сроки.

**5.4.** Проведение проверки начинается с ознакомления, контролируемого с целями и планом проверки, после этого начинается непосредственное изучение работа в соответствии с планом.

**5.5.** Первичный анализ проверки. Весь полученный в результате проверки материал систематизируется и обобщается. Отмечаются положительные и отрицательные стороны формируются объективные выводы о состоянии работы.

**5.6.** Выработка рекомендаций. Готовятся убедительные, доказательные предложения по устранению недостатков. Указываются конкретные сроки по устранению выявленных недостатков.

**5.7.** Оформление итога проверки. По итогам проверки оформляется акт, аналитическая справка.

Подлежащий проверке специалист знакомится с результатами проверки под подпись. По итогам проверки проверяемым разрабатывается план мероприятий по исправлению ошибок, выявленных в период проверки и акт по его реализации в соответствии с данными рекомендациями и временными рамками.

**5.8.** Проверка исполнений рекомендаций проверки. Контроль за исправлением ошибок, недочетов, нарушений, выявленных в период проведения проверки, осуществляется лицами, ответственными за проведение проверки по завершении определенного срока, отведенного на их устранение.

## **VI. ОФОРМЛЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ КОНТРОЛЬНОЙ ПРОВЕРКИ**

**6.1.** Результаты контрольной проверки оформляются Актом, а также в виде представления, где фиксируются все нарушения и несоответствия, выявленные в ходе ее проведения (Приложение 1).

**6.2.** Представление составляется не позднее одних суток после завершения контрольной проверки. Копия представления направляется заведующему отделением, где проводилась проверка, и специалисту, в отношении которого проводилась проверка для ознакомления и устранения замечаний в определенный срок.

**6.3.** По результатам контрольной проверки председатель комиссии не позднее чем в 3-3 суточный срок после окончания контрольной проверки, предоставляет директору Центра отчет о проведенной проверке. При необходимости отчете может быть представлен руководитель с приложением Акта и представления.

## **VII. Права и обязанности работников при проведении внутреннего контроля качества**

**7.1.** Работник имеет право на уважительное отношение со стороны проверяющих лиц, получение полной и достоверной информации о результатах контрольных мероприятий. После проведения мероприятий по контролю качества каждый работник должен быть ознакомлен под роспись со справками (актами) контроля, с картой оценки качества.

**7.2.** Каждый работник имеет право обратиться в комиссию по контролю качества в случае разногласий по результатам контроля. Ответ по результатам разногласий работнику направляется председателем комиссии по контролю качества не позднее 10 дней с момента поступления заявления в комиссию по контролю качества.

**7.3.** Каждый работник центра обязан уважительно относиться к исполнителям контрольных мероприятий, членам комиссии по контролю качества. При проведении контрольных мероприятий работник обязан предоставлять контролирующему лицу всю необходимую документацию и информацию по своей деятельности.

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

**Лицо, ответственное за систему  
качества центра Ф.И.О.**

**Прокаева Т.В.**

**Приложение 1  
к Положению**

**ПРЕДСТАВЛЕНИЕ**

Дата составления:

Место составления:

(наименование проверяемого отделения/ФИО сотрудника)

(должностью. ФИО руководителя проверяемого отделения)

Обязываю устранить следующие нарушения и несоответствия, выявленные в ходе проведения мероприятий по внутреннему контролю качества оказания социальных услуг:

№	Выявленные нарушения/несоответствия и предписываемые меры	Нормативный документ	Ответственный	Дата устранения
		Указывается пункт, номер и дата нормативного документа, требования которого нарушены		

Отчет о принятых мерах и исполнении требований представления предоставить до \_\_\_\_\_

Заместитель директора/или зав. отделения(отдела) \_\_\_\_\_  
(подпись) (ФИО)

Представление получил \_\_\_\_\_  
(подпись) (ФИО)

Ознакомлены: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

