



677009, г. Якутск, ул. Ф-Попова 14/6, тел/факс: +7 (4112) 40-20-65,
E-mail: rkcsso@gov14.ru

ПРИКАЗ

23 окт 2025 г.

№ 634/21

г. Якутск

О внутреннем контроле качества социальных услуг

В целях обеспечения качественного предоставления социальных услуг,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок проведения внутреннего контроля качества оказания социальных услуг в Государственном бюджетном учреждении Республики Саха (Якутия) «Республиканский комплексный центр социального обслуживания»;
2. Установить организационно-методический отдел в качестве отдела, ответственного за проведение внутреннего контроля качества социальных услуг, а сотрудников организационно-методического отдела в качестве уполномоченных проверяющих должностных лиц.
3. Организационно-методический отдел:
 - в срок до 01.11.2025 представить на утверждение план проведения проверок на 2025 г.;
 - до конца 2025 года провести не менее 2 плановых проверок;
 - в срок не позднее 15 декабря 2025 года представить на утверждение план проверок на 2026 год;
 - в дальнейшем в срок не позднее 15 декабря года представлять план проверок на последующие годы;
 - проводить обязательные внеплановые проверки по всем поступившим устным и письменным обращениям, письмам по вопросам предоставления социальных услуг.
4. Со дня подписания настоящего Приказа считать утратившими силу Приказы № 126-од от 18.02.2025, № 527-од от 04.09.2025.
5. Отделу кадров (Корнилова Л.К.) ознакомить с настоящим Приказом работников организационно-методического отдела, заместителей директора под письменную роспись и дату.
6. Заместителя директора при поступлении информации (обращение, жалоба, заявление, устное обращение и иное) по вопросам предоставления социальных услуг в курируемых структурных подразделениях незамедлительно направлять информацию в организационно-методический отдел для проведения внеплановой проверки.
7. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на курирующего работу организационно-методического отдела заместителя директора Афанасьеву М.И.

Директор

Н.Н. Пахомова

Порядок проведения внутреннего контроля качества оказания социальных услуг в
Государственном бюджетном учреждении Республики Саха (Якутия)
«Республиканский комплексный центр социального обслуживания»

1. Настоящий Порядок разработан с целью проверки полноты, своевременности предоставления структурными подразделениями Учреждения социальных услуг, а также их результативности (материальной, определяющей степень решения материальных или финансовых проблем клиентов, или нематериальной, определяющей степень повышения физического, морально-психологического состояния клиента, решения его бытовых, медицинских, психологических и других проблем получателя социальных услуг).

2. В соответствии с настоящим Порядком проверки подразделяются на плановые и внеплановые.

3. Плановые проверки проводятся в соответствии с планом проведения проверок, ежегодно утверждаемого приказом директора Учреждения. План проведения проверок должен быть разработан и внесен на утверждение директору Учреждения не позднее 15 декабря каждого года лицом (ми), ответственными за проведение проверок. Плановые проверки проводятся путем оформления приказа с назначением проверяющих лиц.

4. Предметом плановой проверки являются следующие аспекты:

4.1. Контроль документации:

- контроль наличия и состояния документов, в соответствии с которыми функционирует структурное подразделение (далее - документы);
- контроль соответствия документов фактической деятельности структурного подразделения;
- контроль за выполнением государственного задания за предыдущий и текущий год;
- укомплектованность работниками, требования к работникам, соответствие работников требуемым критериям (образование, опыт, квалификация, отсутствие судимости (в случае возможности социального обслуживания несовершеннолетних) и т.д.;
- своевременность проверки состояния и пересмотра документов, их обновления и изъятия из обращения устаревших;
- контроль наличия и состояния документов, которые регламентируют деятельность работников, оказывающих социальные услуги (дневник, отчетность и т.д.);
- анкетирование работников.

4.2. Контроль качества предоставления социальных услуг должен включать в себя контроль насколько своевременно, квалифицированно и в полной мере оказана получателям социальных услуг помощь в решении их проблем и какова ее эффективность в соответствии с Приказом Министерства труда и социального развития РС (Я) № 86-Н от 14.10.2020 «Об утверждении Порядков предоставления социальных услуг в Республике Саха (Якутия)»:

4.3.1. Контроль социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания;

4.3.1.1. Контроль социально-бытовых услуг в полустационарной форме социального обслуживания;

4.3.1.2. Контроль социально-медицинских услуг в полустационарной форме социального обслуживания;

4.3.1.3. Контроль социально-психологических услуг в полустационарной форме социального обслуживания;

4.3.1.4. Контроль социально-педагогических услуг в полустационарной форме социального обслуживания;

4.3.1.5. Контроль социально-трудовых услуг в полустационарной форме социального обслуживания;

4.3.1.6. Контроль социально-правовых услуг в полустационарной форме социального обслуживания;

4.3.1.7. Контроль услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов в полустационарной форме социального обслуживания;

4.3.2. Контроль социальных услуг, предоставляемых в форме социального обслуживания на дому:

4.3.2.1. Контроль социально-бытовых услуг, предоставляемых в форме социального обслуживания на дому;

4.3.2.2. Контроль социально-медицинских услуг, предоставляемых в форме социального обслуживания на дому;

4.3.2.3. Контроль социально-психологических услуг, предоставляемых в форме социального обслуживания на дому;

4.3.2.4. Контроль социально-педагогических услуг, предоставляемых в форме социального обслуживания на дому;

4.3.2.5. Контроль социально-трудовых услуг, предоставляемых в форме социального обслуживания на дому;

4.3.2.6. Контроль социально-правовых услуг, предоставляемых в форме социального обслуживания на дому;

4.3.2.7. Контроль услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов в форме социального обслуживания на дому.

4.3.3. Контроль предоставления срочных социальных услуг:

4.3.3.1. Контроль за обеспечением бесплатным горячим питанием или наборами продуктов;

4.3.3.2. Контроль за обеспечением одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости;

4.3.3.3. Контроль за содействием в получении временного жилья;

4.3.3.4. Контроль за содействием в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг;

4.3.3.5. Контроль за содействием в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей;

4.3.3.6. Контроль за оказанием содействия в сопровождении граждан, признанных нуждающимися в социальном обслуживании, при их поступлении в стационарные организации социального обслуживания.

4.4. Изучение личности получателя социальных услуг путём непосредственного контакта, проведения опроса.

5. Плановая проверка проводится путём заполнения проверочных листов, опросных листов получателей социальных услуг, анкетирования работников проверяемого структурного подразделения, и составления итогового акта плановой

проверки (далее также - акт). В случае, если по результатам проведения такого мероприятия выявлено нарушение обязательных требований, в акте должно быть указано, какое именно обязательное требование нарушено. Документы, иные материалы, являющиеся доказательствами нарушения обязательных требований, должны быть приобщены к акту.

5.1. Проверочные листы заполняются проверяющими лицами путём проставления 1 балла в случае соответствия, в случае несоответствия проставляется 0 баллов. Любое несоответствие в проверочном листе должно быть отражено в акте плановой проверки вместе с предложениями их устранения.

5.2. Опросный листы получателей социальных услуг заполняются со слов получателей социальных услуг проверяющими лицами путём проставления 1 балла в случае соответствия, в случае несоответствия проставляется 0 баллов. Любое несоответствие в проверочном листе должно быть отражено в акте плановой проверки вместе с предложениями их устранения.

5.3. Анкеты заполняются работниками. Любое несоответствие, предложение в анкете должно быть отражено в акте плановой проверки вместе с предложениями их устранения.

6. Акт, подписывается проверяющими должностными лицами и утверждается директором Учреждения.

7. В случае выявления по результатам плановой проверки нарушений обязательных требований проверяющие должностные лица на основании акта плановой проверки обязаны в течение 7 дней со дня составления акта, подготовить и внести на утверждение директора приказ с перечнем выявленных нарушений и сроками их устранения, а также предложениями по профилактике нарушений обязательных требований.

8. **Внеплановые проверки.** Предметом внеплановых проверок является истечение сроков устранения нарушений по ранее проведенной плановой или внеплановой проверке, а также любая информация (в том числе анонимная) о нарушении прав и свобод получателей социальных услуг и работников структурных подразделений (жалоба, заявление, обращения, публикация, письмо, устное обращение и т.д.), информация о недостатках работы, материально-технической базы, иных аспектов работы структурных подразделений Учреждения. Источником информации являются граждане, организации, органы государственной и муниципальной власти, общественные объединения, публикации в средствах массовой информации и иные. Внеплановая проверка проводится путем оформления приказа с назначением проверяющих лиц, основания проведения проверки.

9. По время проведения внеплановой проверки должно быть обеспечено всестороннее и объективное рассмотрение доводов информации, соблюдения обязательных требований со стороны структурного подразделения Учреждения (наличие документации, соблюдение сроков и т.д.).

10. По результатам внеплановой проверки оформляется акт внеплановой проверки в котором приводятся информация, доводы информации, подтверждаются ли доводы информации, выявлены ли нарушения обязательных требований.

11. В случае выявления по результатам внеплановой проверки нарушений обязательных требований проверяющие должностные лица на основании акта внеплановой проверки обязаны в течение 7 дней со дня составления акта, подготовить и внести на утверждение директора приказ с перечнем выявленных нарушений и

сроками их устранения, а также предложениями по профилактике нарушений обязательных требований.

12. В случае наличия адресата, проверяющие лица в течение 10 дней со дня составления акта внеплановой проверки должны подготовить и внести на подпись директора ответ на информацию о нарушении прав и свобод получателей социальных услуг и работников структурных подразделений (жалоба, заявление, обращения, публикация, письмо и т.д.), информацию о недостатках работы, материально-технической базы, иных аспектов работы структурных подразделений Учреждения. После утверждения ответа директором, проверяющие лица должны вручить адресату ответ на его информацию.

Проверочный лист
Контроль социальных услуг в полустационарной форме по сопровождаемому проживанию для людей с ментальной инвалидностью

1. Социально-бытовые услуги:

Наименование услуги	Предмет проверки	Оценка со стороны проверяющего лица (соответствует 1 балл, не соответствует 0 баллов)
Обеспечение площадью жилых помещений согласно утвержденным нормативам	<p>Помещения для проживания должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания и соответствовать санитарно-гигиеническим нормам. Должны учитываться пожелания получателя социальных услуг в выборе соседа с учетом физического и психического состояния получателя социальных услуг. Супругам должны выделяться изолированные жилые помещения для совместного проживания. Помещения, предоставляемые инвалидам, должны быть оборудованы специальными устройствами, приспособлениями для передвижения (пандусами, поручнями, расширенными дверными проемами, лифтовыми подъемниками и т.д.), специальными средствами для маломобильных граждан.</p> <p>Помещения, предоставляемые для организации реабилитационных мероприятий, лечебно-трудовой и учебной деятельности, культурного и бытового обслуживания, должны соответствовать требованиям по размеру, расположению, конфигурации, обеспечению возможности проведения в них всех упомянутых выше мероприятий с учетом специфики обслуживаемого контингента. Кроме того, все жилые, служебные и производственные помещения проверяют на соответствие следующим требованиям, определяющим их качество:</p> <p>- требованиям противопожарной</p>	

	<p>безопасности;</p> <ul style="list-style-type: none"> - требованиям по обязательному оснащению телефонной связью и обеспечению всеми видами коммунально-бытового обслуживания; - требованиям по защищенности от воздействия различных факторов (повышенной температуры, влажности, вибрации и т.д.), отрицательно влияющих на здоровье персонала, получателей социальных услуг и на качество предоставляемых услуг; - требованиям по обязательному оборудованию помещений специальными устройствами, приспособлениями для передвижения инвалидов (пандусами, поручнями, расширенными дверными проемами, лифтовыми подъемниками и т.д.). 	
Предоставление в пользование мебели	Мебель должна отвечать гигиеническим требованиям, требованиям безопасности, в т.ч. противопожарной, соответствовать физическому состоянию и возрасту получателя социальных услуг. Мебель должна быть адаптирована к нуждам и запросам престарелых и инвалидов, быть удобна в пользовании, учитывать их физическое состояние (тяжелобольных, малоподвижных)	
Уборка жилых помещений	Обеспечение комфортных условий жизнедеятельности, содержание помещений в соответствии с установленными законодательством санитарно-гигиеническими нормами и требованиями	
Обеспечение за счет средств получателя социальных услуг книгами, журналами, газетами, настольными играми	Книги, журналы, газеты и настольные игры приобретены с учетом потребности получателя социальных услуг и своевременно доставлены	
Обеспечение питанием, в том числе диетическим питанием по соответствующим диетам, в соответствии с утвержденными нормативами	Питание, должно быть приготовлено из доброкачественных продуктов, удовлетворять потребности получателей социальных услуг по калорийности, соответствовать установленным нормам питания, санитарно-гигиеническим требованиям и предоставлено с учетом	

	состояния здоровья получателей социальных услуг (диабет, гастрит, панкреатит, гепатит, гипертония и т.д.)	
Обеспечение постельными принадлежностями в соответствии с утвержденными нормативами	Постельные принадлежности должны отвечать гигиеническим нормам и требованиям. Услуга предоставляется без причинения какого-либо вреда здоровью, физических или моральных страданий и неудобств. При оказании услуги необходима особая корректность по отношению к получателю социальных услуг. Услуга должна обеспечить удовлетворение потребностей получателя социальных услуг в своевременном проведении процедур, способствовать улучшению состояния его самочувствия, устранять неприятные ощущения дискомфорта	
Предоставление транспорта (при необходимости перевозки получателей социальных услуг в организации для лечения, обучения, участия в культурных и иных мероприятиях, если по состоянию здоровья или условиям пребывания им противопоказано пользование общественным транспортом)	Передвижение получателя социальных услуг вне организации социального обслуживания на транспорте, предназначенном для перевозки пассажиров, прошедшем технический осмотр, с соблюдением правил перевозки пассажиров и правил дорожного движения	
Содействие в проведении ремонта технических средств реабилитации, бытовой техники личного пользования	Услуга должно позволить получателям социальных услуг использовать реабилитационные изделия хорошего качества, надежных и удобных в пользовании, удовлетворять нужды и потребности в проведении ремонта технических средств реабилитации, бытовой техники личного пользования	
Обеспечение сохранности личных вещей и ценностей, сданных на хранение организации	Обеспечение надлежащего хранения личных вещей и ценностей	

Отправка за счет средств получателя социальных услуг почтовой корреспонденции	Должна быть обеспечена своевременная отправка почтовой корреспонденции за счёт средств получателя социальных услуг	
Оказание помощи в написании и прочтении личной корреспонденции	Услуга написание и прочтение личной корреспонденции должна быть проведена в соответствии точно в соответствии с пожеланиями получателя социальных услуг, должна быть обеспечена конфиденциальность	
Оказание помощи в приеме пищи (кормление)	Услуга должна обеспечить полное и своевременное удовлетворение нужд и потребностей получателей социальных услуг по получению питания	
Выявление граждан, нуждающихся в стационарной форме социального обслуживания	Своевременное выявление граждан	

Социально-медицинские услуги

Наименование услуги	Предмет проверки	Оценка со стороны проверяющего лица (соответствует 1 балл, не соответствует 0 баллов)
Оказание первой доврачебной помощи	Услуга по оказанию первой доврачебной помощи способствует в дальнейшем благоприятному течению заболевания и выздоровлению, предупреждает осложнения	
Проведение первичного медицинского осмотра и первичной санитарной обработки	Проведение первичного медицинского осмотра и первичной санитарной обработки должно включать в себя мероприятия по первичному осмотру врачом (дежурной медсестрой) с целью определения объективного состояния получателя социальных услуг, его физического и психологического состояния, а также санитарной обработке получателя социальных услуг (купание, смена нательного белья, выдача одежды)	

	для предотвращения заноса инфекции. При выявлении педикулеза - проведение противопедикулезной обработки	
Организация экстренной медико-психологической помощи (при наличии показаний)	Должна быть оказана квалифицированная помощь с привлечением при необходимости психолога	
Проведение оздоровительных мероприятий	Услуга проводится с целью укрепления здоровья, повышения иммунитета. Услуга должна обеспечить удовлетворение потребностей получателя социальных услуг в своевременном проведении предписанных процедур, способствовать улучшению состояния его здоровья. Услуга включает в себя: 1) витаминотерапия, иммунотерапия 2) фитотерапия Подготовка расходного материала и технических средств для проведения процедуры. Проведение процедуры	
Проведение занятий по адаптивной физической культуре	Услуга предусматривает разработана ли индивидуальная подборка комплекса адаптивной физкультуры, в какой степени обеспечено овладение получателями социальных услуг доступным и безопасным для здоровья комплексом физических упражнений с целью его систематического выполнения для укрепления здоровья	
Содействие в обеспечении лекарственными препаратами и изделиями медицинского назначения (по назначению врача или фельдшера).	Услуга должна обеспечить своевременное приобретение лекарственных препаратов и медицинских изделий с учетом характера заболевания, медицинских показаний, физического и психического состояния получателей социальных услуг	
Сопровождение в медицинские организации	Персонал должен надлежащим образом обеспечить сопровождение в медицинские организации получателей социальных услуг	
Выполнение процедур, связанных с наблюдением за состоянием здоровья	Услуга должна предоставляться с максимальной аккуратностью и осторожностью без причинения какого-либо вреда получателю социальных услуг	

получателей социальных услуг		
Систематическое наблюдение за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья	Проведение наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии здоровья	
Проведение мероприятий, направленных на формирование здорового образа жизни	Услуга проводится с целью просвещения получателей социальных услуг о сохранении и укреплении здоровья	
Проведение санитарно-просветительной работы	Проведение для получателей социальных услуг лекций, доведение иным способом информации о медицинских аспектах для сохранения здоровья	
Содействие в получении медицинской помощи в государственных медицинских организациях в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Республике Саха (Якутия)	Обеспечение получения своевременной медицинской помощи	

Социально-психологические услуги

Наименование услуги	Предмет проверки	Оценка со стороны проверяющего лица (соответствует 1 балл, не соответствует 0 баллов)
Психологическая диагностика и обследование личности	При оказании должен быть проведен анализ психического состояния и индивидуальных особенностей личности, проведенный анализ, должен раскрыть	

	необходимую информацию для составления прогноза и разработки рекомендаций по проведению корректирующих мероприятий	
Психологическая коррекция	Качество услуги контролируется проверкой, в какой степени эта услуга, заключающаяся в активном психологическом воздействии, обеспечивает преодоление или ослабление отклонений в развитии, эмоциональном состоянии и поведении получателей социальных услуг (конфликтные отношения родителей и детей или искажения в их психическом развитии) и приведение этих отклонений в соответствие с возрастными нормативами и требованиями социальной среды	
Психологические тренинги	При контроле качества психотерапевтической помощи проверяется, насколько она способствует эффективному решению получателями социальных услуг проблем, лежащих в основе жизненных трудностей и касающихся преодоления в семье острой психотравмирующей или стрессовой ситуации, негативно влияющей на здоровье и психику прежде всего детей, неадекватных форм поведения родителей, социальной адаптации к изменяющимся социально-экономическим условиям жизни и межличностных конфликтов	
Экстренная психологическая помощь	При контроле качества услуг по экстренной психологической помощи проверяют, обеспечивает ли эта помощь безотлагательное психологическое консультирование получателей социальных услуг, содействие в мобилизации их духовных, физических, интеллектуальных ресурсов для выхода из кризисного состояния, а также медико-психологическое консультирование и помощь в определении предварительного диагноза, в правильном выборе лекарств и порядка их приема до прибытия вызванного врача	
Социально-психологическое	При контроле качества психологической работы проверяют, в какой степени эта	

консультирование (в том числе по вопросам внутрисемейных отношений)	работа обеспечивает выполнение задач по своевременному предупреждению возможных отклонений в психике, становлении и развитии личности получателей социальных услуг на каждом возрастном этапе, по содействию в формировании у них потребности в психологических знаниях и желания использовать их для работы над собой и своими проблемами, созданию условий для полноценного психического развития личности	
---	--	--

Социально-педагогические услуги

Наименование услуги	Предмет проверки	Оценка со стороны проверяющего лица (соответствует 1 балл, не соответствует 0 баллов)
Проведение мероприятий по восстановлению личностного и социального статуса	<p>Проверка данной услуги заключается в контроле позволила ли эта услуга дать на основе всестороннего изучения личности объективную оценку ее состояния для оказания в соответствии с установленным диагнозом эффективной педагогической помощи этой личности, попавшей в кризисную или конфликтную ситуацию, а также установить степень социальной дезадаптации.</p> <p>Качество услуг контролируют проверкой, в какой степени эти услуги (в форме бесед, разъяснений, рекомендаций и т.д.) способствуют оказанию квалифицированной педагогической помощи получателям социальных услуг в исправлении допущенных ими педагогических ошибок или конфликтных ситуаций в семье, травмирующих детей, а также в исправлении неадекватных родительских установок и форм поведения родителей при воспитании детей</p>	
Социально-педагогическое консультирование	При контроле услуг по социально-педагогическому консультированию проверяют, насколько своевременно и	

(оказание помощи в решении социально-педагогических проблем)	полно оно было проведено и обеспечило ли оказание получателям социальных услуг необходимой помощи в правильном понимании и решении стоящих перед ними социально-педагогических проблем (родительско-детские отношения, воспитание и развитие детей, формирование супружеских и семейных отношений, включая сексуальные, предупреждение и преодоление педагогических ошибок, межличностных отношений в семье и т.д.).	
Организация досуга (праздники, экскурсии и другие культурные мероприятия)	При контроле качества услуг по организации досуга проверяют, насколько они удовлетворяют культурные и духовные запросы получателей социальных услуг и способствуют расширению общего и культурного кругозора, сферы общения, повышению творческой активности получателей социальных услуг, привлечению их к участию в семейных и детских праздниках, соревнованиях, к активной клубной и кружковой работе, к проведению других культурно-досуговых мероприятий	
Социально-педагогический патронаж	Оказание квалифицированной и эффективной педагогической помощи, в которой нуждаются получатели социальных услуг	
Формирование позитивных интересов (в том числе в сфере досуга) (кружковые работы по отдельному плану: вязание, мастер-классы и т.д.)	Услуга контролируется проверкой, в каком количестве и степени эти услуги, повлияли на получателей социальных услуг с максимальной пользой для своего здоровья использовать остаточные трудовые возможности и принимать активное участие в проводимых мероприятиях по обучению профессиональным навыкам, способствующим восстановлению их личностного и социального статуса	

Социально-трудовые услуги:

Наименование услуги	Предмет проверки	Оценка со стороны проверяющего лица (соответствует 1
---------------------	------------------	--

		балл, не соответствует 0 баллов)
Организация помощи в получении образования, в том числе профессионального образования, инвалидами (детьми-инвалидами) в соответствии с их способностями	Контроль услуги проводится путем проверки своевременности оказываемого содействия, его содержания, какова его эффективность в решении конкретных проблем, стоящих перед гражданами, удовлетворяет ли оно их законные запросы	
Проведение мероприятий по использованию трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам	Контроль услуги проводится путем проверки состава и содержания консультаций, насколько квалифицированно и доходчиво разъясняют гражданам их права и возможности в положительном решении проблемы улучшения материального положения, каковы практические результаты того консультирования	
Оказание помощи в трудоустройстве	При контроле качества услуг, проверяют, как организованы и проведены мероприятия по поиску необходимых организаций и предприятий и заключению с ними договоров на трудоустройство граждан, а также по содействию в трудоустройстве, всем ли нуждающимся в трудоустройстве предоставлена такая возможность, как оценивают граждане, такие услуги. Проводилось ли консультирование и содействие в вопросах самообеспечения, развития семейного предпринимательства, надомных промыслов и в других вопросах этого характера, каковы практические результаты	

Социально-правовые

Наименование услуги	Предмет проверки	Оценка со стороны проверяющего лица (соответствует 1 балл, не соответствует 0 баллов)
---------------------	------------------	---

Оказание помощи в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг	<p>Проверяется оказание помощи в подготовке и подаче жалоб, в какой степени эта помощь способствует юридически грамотному изложению сути жалоб и своевременной их отправке адресатам.</p> <p>Проверяется оказание помощи в оформлении различных юридических документов (на получение положенных по законодательству пособий, льгот, преимуществ и других социальных выплат, для удостоверения личности, трудоустройства, на решение различных вопросов социальной реабилитации). Контроль осуществляют проверкой, в какой степени обеспечила эта помощь уяснение получателями социальных услуг сути интересующих их проблем, способствовала юридически грамотной разработке и направлению в соответствующие инстанции необходимых документов, обеспечила контроль за их прохождением и помогла своевременному и объективному решению проблем</p>	
Оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатной	<p>Качество услуг по содействию в получении получателем социальных услуг бесплатной помощи адвоката или по обеспечению представительства в установленном порядке в суде с целью защиты прав и интересов контролируют проверкой, в какой мере способствовало это содействие оказанию квалифицированной и действенной юридической защиты и помощи для принятия объективного решения по его вопросу</p>	

Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов:

Наименование услуги	Предмет проверки	Оценка со стороны проверяющего лица
---------------------	------------------	-------------------------------------

		(соответствует 1 балл, не соответствует 0 баллов)
Организация лечебно-трудовой деятельности	Проведение мероприятий по использованию трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам должно обеспечивать привлечение получателей услуги к посильной трудовой деятельности, совмещаемой с лечением и отдыхом в зависимости от состояния здоровья, с целью поддержать их активный образ жизни	
Обучение навыкам поведения в быту и общественных местах	Контроль качества услуг по обучению граждан навыкам поведения в быту и общественных местах осуществляют проверкой владения по результатам обучения навыками самообслуживания, выполнения элементарных повседневных жизненных операций (приготовление пищи, уборка помещения, стирка и штопка белья, уход за одеждой и обувью), правильному поведению в общественных местах, самоконтролю и тому подобному в соответствии с общепринятыми нормами поведения	
Обучение инвалидов (детей-инвалидов) пользованию средствами ухода и техническими средствами реабилитации	Контроль качества услуг по обучению пользованию инвалидов (детей- инвалидов) средствами ухода и техническими средствами реабилитации осуществляют проверкой, насколько легко, успешно и в полной мере используют инвалиды (дети-инвалиды) предоставленные им в распоряжение средства ухода и технические средства реабилитации	
Проведение социально- реабилитационных мероприятий в сфере социального обслуживания	Контроль проводят проверкой услуг по: - социально-средовой реабилитации; - социально-психологической реабилитации; - социально-педагогической реабилитации; - социально-культурной реабилитации; - социально-бытовой адаптации	
Оказание помощи в обучении навыкам компьютерной	Контроль качества услуг по обучению навыкам компьютерной грамотности осуществляется проверкой объема,	

грамотности	состава и содержания проведенных мероприятий по обучению навыкам компьютерной грамотности, их соответствия уровню коммуникативного потенциала, предполагаемых видов компьютерной техники и технологий, планируемой компьютерной деятельности	
-------------	--	--

Количество баллов итогом:

Соответствует - _____ баллов;

Не соответствует - _____ баллов.

Проверочный лист
Контроль предоставления срочных социальных услуг

Наименование услуги	Предмет проверки	Оценка со стороны проверяющего лица (соответствует 1 балл, не соответствует 0 баллов)
Обеспечение бесплатным горячим питанием или наборами продуктов	Контроль проводится проверкой по ассортименту, нормам выдачи, калорийности, санитарно-гигиеническим нормам, учитывалось ли физическое состояние получателя услуг, удовлетворенности получателей социальных услуг в оказанных социальных услугах. Полнота и своевременность предоставленных срочных социальных услуг	
Обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости	При контроле качества по обеспечению одеждой, обувью, постельными принадлежностями, предметами личной гигиены и тому подобным проверяют, полностью ли удовлетворены граждане в этих предметах, насколько они соответствуют возрасту, физическому состоянию граждан	
Содействие в получении временного жилья	При контроле качества услуг в обеспечении временным жилым помещением проверяют, в какой мере при размещении учтены пол, возраст, психическое и физическое состояние, психологическая совместимость совместно размещаемых граждан, соответствие состояния и размеров жилых помещений требованиям пожарной безопасности, а также, при необходимости, требованиям доступности для инвалидов	
Содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг	Контроль качества услуг по содействию в получении юридической помощи осуществляют проверкой, в полном ли объеме получили граждане необходимую информацию по	

	интересующим их проблемам и практическую помощь в подготовке и направлении соответствующим адресатам документов (заявлений, справок, запросов, жалоб и т.д.), необходимых для положительного решения затронутых в них вопросов	
Содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей	Контроль качества услуг по содействию в получении психологической помощи (в том числе по телефону) осуществляют проверкой, обеспечивает ли эта помощь безотлагательное консультирование гражданина по интересующим его проблемам для содействия в мобилизации его духовных, физических, интеллектуальных ресурсов для выхода из кризисной ситуации, количество посещений со стороны священнослужителей, темы разговоров со священнослужителями	
Оказание содействия в сопровождении граждан, признанных нуждающимися в социальном обслуживании, при их поступлении в стационарные организации социального обслуживания	Удовлетворенность получателей социальных услуг в оказанных социальных услугах	
Доставка автомобильным транспортом лиц старше 65 лет, проживающих в сельской местности, в медицинские организации	Удовлетворенность получателей социальных услуг в оказанных социальных услугах	

Количество баллов итогом:

Соответствует - _____ баллов;

Не соответствует - _____ баллов.

Проверочный лист
Контроль социальных услуг, предоставляемых в форме социального обслуживания
на дому

1. Социально-бытовые услуги:

Наименование услуги	Предмет проверки	Оценка со стороны проверяющего лица (соответствует 1 балл, не соответствует 0 баллов)
Покупка за счет средств получателя социальных услуг и доставка на дом продуктов питания, промышленных товаров первой необходимости, средств санитарии и гигиены, лекарственных средств и изделий медицинского назначения (по назначению врача или фельдшера), книг, газет, журналов	Продукты питания, промышленные товары первой необходимости, средства санитарии и гигиены, лекарственные средства и изделия медицинского назначения приобретены с учетом потребности получателя социальных услуг и своевременно доставлены	
Оказание помощи в приготовлении пищи	Полуфабрикаты готовятся из доброкачественных продуктов с соблюдением санитарно-гигиенических требований	
Оплата за счет средств получателя социальных услуг жилищно-коммунальных услуг и услуг связи	Удовлетворение потребности получателей социальных услуг в решении ими вопросов в сфере коммунально-бытового обслуживания, связи	
Сдача за счет средств получателя социальных услуг вещей в стирку, химчистку, ремонт, обратная их доставка	Удовлетворение нужд и потребностей получателей социальных услуг, в целях создания им нормальных условий жизнедеятельности. Поддержание условий проживания в соответствии с гигиеническими требованиями должно быть направлено на постоянное соблюдение всех санитарно-гигиенических норм и правил, способствующих устранению	

	неприятных ощущений дискомфорта	
Покупка за счет средств получателя социальных услуг топлива, топка печей, содействие в колке дров, обеспечении водой, льдом (в жилых помещениях без центрального отопления и (или) водоснабжения)	Удовлетворение потребности получателей социальных услуг в решении ими вопросов в сфере коммунально-бытового обслуживания, создание им нормальных условий жизнедеятельности	
Влажная уборка жилых помещений, вытирание пыли, подметание пола	Удовлетворение нужд и потребностей получателей социальных услуг, в целях создания им нормальных условий жизнедеятельности	
Вынос жидких и твердых отходов	Удовлетворение нужд и потребностей получателей социальных услуг, в целях создания им нормальных условий жизнедеятельности	
Содействие в утеплении оконных и балконных проемов	Удовлетворение нужд и потребностей получателей социальных услуг, в целях создания им нормальных условий жизнедеятельности	
Организация помощи в проведении ремонта жилых помещений	Своевременная передача заявления или ходатайства в организацию, занимающуюся ремонтом квартир, или вызов на дом сантехника, плотника, электрика, штукатур-маляра для устранения неисправности	
Содействие в получении парикмахерских и бытовых услуг	Удовлетворение нужд и потребностей получателей социальных услуг.	
Содействие в перевозке получателей социальных услуг в организации для лечения, участия в культурных мероприятиях	Удовлетворение нужд и потребностей получателей социальных услуг в перевозке в организации для лечения, участия в культурных мероприятиях	
Содействие в проведении ремонта технических средств реабилитации, бытовой техники	Удовлетворение нужд и потребностей получателей социальных услуг, в целях создания им нормальных условий жизнедеятельности	
Содействие в	Удовлетворение нужд и потребностей	

организации расчистки придомовой территории от снега	получателей социальных услуг, в целях создания им нормальных условий жизнедеятельности	
Содействие в обеспечении книгами, газетами, журналами	Книги, журналы, газеты и настольные игры приобретены с учетом потребности получателя социальных услуг и своевременно доставлены	
Содействие в получении направлений в стационарные организации социального обслуживания (при наличии показаний)	Предоставление стационарного социального обслуживания в соответствии с показаниями (состояние здоровья и др.)	
Обеспечение кратковременного присмотра за детьми	Должно отвечать критериям необходимости, своевременности, но и безопасности детей	
Содействие в организации ритуальных услуг	В случае смерти получателя социальных услуг проводится медицинское освидетельствование факта смерти, оформление справки о смерти в органах ЗАГС, оформление документов, необходимых для погребения. Проведение захоронения в соответствии с вероисповеданием умершего. При отсутствии у проживающего личных вещей, предназначенных для погребения, учреждение выделяет для этих целей комплект одежды и обуви. В 3-дневный срок со дня смерти получателя социальных услуг информировать нотариуса о наличии имущества, оставшегося после умершего, и об имеющихся данных о предполагаемых наследниках	
Предоставление гигиенических услуг лицам, не способным по состоянию здоровья самостоятельно осуществлять за собой уход	Услуга должна обеспечить удовлетворение потребностей получателя социальных услуг в своевременном проведении процедур, способствовать улучшению состояния его самочувствия, устранять неприятные ощущения дискомфорта	
Отправка за счет средств получателя социальных услуг почтовой	Должна быть обеспечена своевременная отправка почтовой корреспонденции за счёт средств получателя социальных услуг	

корреспонденции		
Оказание помощи в написании и прочтении личной корреспонденции	Услуга написание и прочтение личной корреспонденции должна быть проведена в соответствии точно в соответствии с пожеланиями получателя социальных услуг, должна быть обеспечена конфиденциальность	
Оказание помощи в приеме пищи (кормление)	Услуга должна обеспечить полное и своевременное удовлетворение нужд и потребностей получателей социальных услуг по получению питания	
Выявление граждан, нуждающихся в форме социального обслуживания на дому	Своевременное выявление граждан, нуждающихся в социальном обслуживании на дому	

Социально-медицинские услуги

Наименование услуги	Предмет проверки	Оценка со стороны проверяющего лица (соответствует 1 балл, не соответствует 0 баллов)
Содействие в получении зубопротезной, протезно-ортопедической и слухопротезной помощи, приобретении очковой оптики (Исходя из сроков годности изделия)	Контроль осуществляется обеспечением получателей социальных услуг зубопротезной, протезно-ортопедической и слухопротезной помощи, приобретении очковой оптики	
Оказание экстренной доврачебной помощи, вызов врача на дом, сопровождение получателей социальных услуг в медицинские организации и посещение их в этих организациях	Своевременное и в необходимом объеме выполнение процедур	
Обучение родственников получателей социальных услуг практическим навыкам общего ухода за ними	Овладение родственниками получателя социальных услуг доступного и безопасного для получателя социальных услуг навыков общего ухода	
Оказание помощи в выполнении процедур, связанных с организацией	Услуга предоставляется с максимальной аккуратностью и осторожностью без причинения	

ухода, наблюдением за состоянием здоровья получателей социальных услуг	какого-либо вреда получателям социальных услуг.	
Профилактика пролежней	Услуга предоставляется с максимальной аккуратностью и осторожностью без причинения какого-либо вреда получателю социальных услуг	
Выполнение процедур, связанных с наблюдением за состоянием здоровья получателей социальных услуг (измерение температуры тела, артериального давления, контроль за приемом лекарственных препаратов и другое)	Услуга предоставляется с максимальной аккуратностью и осторожностью без причинения какого-либо вреда получателю социальных услуг.	
Систематическое наблюдение за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья	Проведение наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии здоровья	
Проведение мероприятий, направленных на формирование здорового образа жизни, проведение санитарно-просветительской работы	Услуга проводится с целью просвещения получателей социальных услуг о сохранении и укреплении здоровья	
Содействие в получении медицинской помощи в государственных медицинских организациях в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Республике Саха (Якутия)	Обеспечение получения своевременной медицинской помощи	
Содействие в направлении на санаторно-курортное лечение (по назначению врача)	Услуга должна обеспечить получение санаторно-курортной путевки для оздоровления	
Содействие в проведении	Своевременное проведение медико-	

медико-социальной экспертизы, в том числе сбор соответствующих документов	социальной экспертизы	
Социально-медицинский патронаж	Проведение наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии здоровья	

Социально-психологические услуги

Наименование услуги	Предмет проверки	Оценка со стороны проверяющего лица (соответствует 1 балл, не соответствует 0 баллов)
Психологическая помощь, в том числе гражданам, осуществляющим уход на дому за тяжелобольными получателями социальных услуг	Раскрытие и мобилизация внутренних ресурсов, решение возникших социально-психологических проблем	
Психологическая поддержка, в том числе гражданам, осуществляющим уход на дому за тяжелобольными получателями социальных услуг	Раскрытие и мобилизация внутренних ресурсов, решение возникших социально-психологических проблем	
Экстренная психологическая помощь (в том числе по телефону) бесплатно	При контроле качества услуг по экстренной психологической помощи проверяют, обеспечивает ли эта помощь безотлагательное психологическое консультирование получателей социальных услуг, содействие в мобилизации их духовных, физических, интеллектуальных ресурсов для выхода из кризисного состояния, а также медико-психологическое консультирование и помощь в определении предварительного диагноза, в правильном выборе лекарств и порядка их приема до прибытия вызванного врача	
Социально-	При контроле качества	

психологическое консультирование (в том числе по вопросам внутрисемейных отношений)	психологической работы проверяют, в какой степени эта работа обеспечивает выполнение задач по своевременному предупреждению возможных отклонений в психике, становлении и развитии личности получателей социальных услуг на каждом возрастном этапе, по содействию в формировании у них потребности в психологических знаниях и желания использовать их для работы над собой и своими проблемами, созданию условий для полноценного психического развития личности	
Социально-психологический патронаж	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	

Социально-педагогические услуги

Наименование услуги	Предмет проверки	Оценка со стороны проверяющего лица (соответствует 1 балл, не соответствует 0 баллов)
Обучение практическим навыкам общего ухода за тяжелобольными получателями социальных услуг, получателями социальных услуг, имеющими ограничения жизнедеятельности, в том числе за детьми-инвалидами	Овладение навыками общего ухода за тяжелобольными получателями социальных услуг	
Организация помощи родителям или законным представителям детей-инвалидов,	Помощь в обучении	

воспитываемых дома, в обучении таких детей навыкам самообслуживания, общения, направленным на развитие личности		
Обучение родителей детей-инвалидов основам их реабилитации в домашних условиях	Овладение родителями основами реабилитации детей-инвалидов в домашних условиях	
Социально-педагогическая коррекция, включая диагностику и консультирование	Оказание квалифицированной и эффективной педагогической помощи, в которой нуждаются получатели социальных услуг	
Организация досуга (праздники, экскурсии и другие культурные мероприятия)	Удовлетворение социокультурных и духовных запросов получателей социальных услуг, расширение кругозора, сферы общения, повышение творческой активности получателей социальных услуг	
Социально-педагогический патронаж	Оказание своевременной и квалифицированной педагогической помощи	
Формирование позитивных интересов (в том числе в сфере досуга)	Раскрытие и мобилизация внутренних ресурсов, решение возникших социально-психологических проблем	

Социально-трудовые услуги:

Наименование услуги	Предмет проверки	Оценка со стороны проверяющего лица (соответствует 1 балл, не соответствует 0 баллов)
Организация помощи в получении образования и (или) профессии	Контроль услуги проводится путем проверки своевременности оказываемого содействия, его содержания, какова его эффективность в решении конкретных проблем, стоящих перед гражданами, удовлетворяет ли оно их законные запросы	
Проведение мероприятий по использованию	Контроль услуги проводится путем проверки состава и содержания	

трудо­вых воз­мож­но­стей и обу­че­нию дос­туп­ным про­фес­си­о­наль­ным на­вы­кам	кон­суль­та­ций, на­сколь­ко ква­ли­фи­ци­ро­ван­но и до­ход­чи­во разъяс­ня­ют граж­да­нам их пра­ва и воз­мож­но­сти в по­ло­жи­тель­ном ре­ше­нии про­бле­мы улу­чше­ния ма­те­ри­аль­но­го по­ло­же­ния, ка­ко­вы прак­ти­че­ские ре­зуль­та­ты то­го кон­суль­ти­ро­ва­ния	
Ока­за­ние по­мо­щи в тру­до­устрой­стве	При кон­тро­ле ка­че­ства ус­луг, про­ве­ря­ют, как ор­га­ни­зо­ва­ны и про­ве­де­ны ме­ро­прия­тия по по­ис­ку не­об­хо­ди­мых ор­га­ни­за­ций и пред­при­ятий и за­кю­че­нию с ни­ми до­го­во­ров на тру­до­устрой­ство граж­да­на, а так­же по со­дей­ствию в тру­до­устрой­стве, всем ли нуж­да­ю­щим­ся в тру­до­устрой­стве пред­ос­та­в­ле­на та­кая воз­мож­но­сть, как оце­ни­ва­ют граж­да­не, та­кие ус­луги. Про­во­ди­лось ли кон­суль­ти­ро­ва­ние и со­дей­ствие в во­про­сах са­мо­обес­пе­че­ния, раз­ви­тия се­мей­но­го пред­при­ни­ма­тель­ства, на­дом­ных про­мыс­лах и в дру­гих во­про­сах это­го ха­рак­те­ра, ка­ко­вы прак­ти­че­ские ре­зуль­та­ты	

Социально-правовые услуги:

Наименование услуги	Предмет проверки	Оценка со стороны проверяющего лица (соответствует 1 балл, не соответствует 0 баллов)
Получение по доверенности пенсий, пособий, других социальных выплат	Своевременное получение пенсий, пособий, других социальных выплат	
Оказание помощи в получении юридических услуг (в том числе бесплатно)	Качество услуг по содействию в получении получателем социальных услуг бесплатной помощи адвоката или по обеспечению представительства в установленном порядке в суде с целью защиты прав и интересов контролируют проверкой, в какой мере способствовало это содействие оказанию квалифицированной и	

	действенной юридической защиты и помощи для принятия объективного решения по его вопросу	
Содействие в получении мер социальной поддержки, назначении пенсии	Качество услуг контролируют проверкой, в какой степени это содействие или помощь обеспечивают разъяснение получателям социальных услуг сути и состояния интересующих их проблем, помогают определить предполагаемые пути их решения и практические меры по решению этих проблем (содействие в подготовке и направлении в соответствующие инстанции необходимых документов, личное обращение в указанные инстанции, если в этом возникает необходимость, контроль за прохождением документов и т.д.)	
Содействие в оформлении документов для установления социального статуса	Качество услуг контролируют проверкой, в какой степени это содействие или помощь обеспечивают разъяснение получателям социальных услуг сути и состояния интересующих их проблем, помогают определить предполагаемые пути их решения и практические меры по решению этих проблем (содействие в подготовке и направлении в соответствующие инстанции необходимых документов, личное обращение в указанные инстанции, если в этом возникает необходимость, контроль за прохождением документов и т.д.)	
Содействие в дальнейшем жизнеустройстве получателей социальных услуг	Контроль осуществляют проверкой, в какой степени это содействие обеспечивает своевременную и квалифицированную подготовку и оформление документов в личное дело каждого получателя социальных услуг, необходимых для дальнейшего жизнеустройства	
Оказание помощи в оформлении и восстановлении утраченных документов получателей социальных	Содействие в оформлении и восстановлении документов (на положенные меры социальной поддержки, для удостоверения личности, трудоустройства, при	

услуг	направлении на медико-социальную экспертизу и т.д.) должно обеспечивать разъяснение содержания 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 перед получателями социальных услуг проблем	
Социально-правовой патронаж	Оказание своевременной и квалифицированной правовой помощи	

Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов:

Наименование услуги	Предмет проверки	Оценка со стороны проверяющего лица (соответствует 1 балл, не соответствует 0 баллов)
Обучение навыкам самообслуживания	Контроль качества услуг по обучению граждан навыкам самообслуживания осуществляют проверкой владения по результатам обучения навыками самообслуживания, выполнения элементарных повседневных жизненных операций (приготовление пищи, уборка помещения, стирка и штопка белья, уход за одеждой и обувью), правильному поведению в общественных местах, самоконтролю и тому подобному в соответствии с общепринятыми нормами поведения	
Разработка и реализация	Улучшение взаимодействия	

коррекционно-педагогических программ социальной реабилитации детей с ограниченными возможностями здоровья	получателя социальных услуг с обществом	
Обучение навыкам поведения в быту и общественных местах	Контроль качества услуг по обучению граждан навыкам самообслуживания осуществляют проверкой владения по результатам обучения навыками самообслуживания, выполнения элементарных повседневных жизненных операций (приготовление пищи, уборка помещения, стирка и штопка белья, уход за одеждой и обувью), правильному поведению в общественных местах, самоконтролю и тому подобному в соответствии с общепринятыми нормами поведения	
Обучение инвалидов (детей-инвалидов) пользованию средствами ухода и техническими средствами реабилитации	Контроль качества услуг по обучению пользованию инвалидов (детей-инвалидов) средствами ухода и техническими средствами реабилитации осуществляют проверкой, насколько легко, успешно и в полной мере используют инвалиды (дети-инвалиды) предоставленные им в распоряжение средства ухода и технические средства реабилитации	
Проведение социально-реабилитационных мероприятий в сфере социального обслуживания	Контроль проводят проверкой услуг по: - социально-средовой реабилитации; - социально-психологической реабилитации; - социально-педагогической реабилитации; - социально-культурной реабилитации; - социально-бытовой	

	адаптации	
Оказание помощи обучению компьютерной грамотности	Контроль качества услуг по обучению навыкам компьютерной грамотности осуществляется проверкой объема, состава и содержания проведенных мероприятий по обучению навыкам компьютерной грамотности, их соответствия уровню коммуникативного потенциала, предполагаемых видов компьютерной техники и технологий, планируемой компьютерной деятельности	

Количество баллов итогом:

Соответствует - _____ баллов;

Не соответствует - _____ баллов.

Проверочный лист

Контроль социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания

1. Социально-бытовые услуги:

Наименование услуги	Предмет проверки	Оценка со стороны проверяющего лица (соответствует 1 балл, не соответствует 0 баллов)
Обеспечение площадью жилых помещений согласно утвержденным нормативам	<p>Помещения для проживания должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания и соответствовать санитарно-гигиеническим нормам. Должны учитываться пожелания получателя социальных услуг в выборе соседа с учетом физического и психического состояния получателя социальных услуг. Супругам должны выделяться изолированные жилые помещения для совместного проживания. Помещения, предоставляемые инвалидам, должны быть оборудованы специальными устройствами, приспособлениями для передвижения (пандусами, поручнями, расширенными дверными проемами, лифтовыми подъемниками и т.д.), специальными средствами для маломобильных граждан.</p> <p>Помещения, предоставляемые для организации реабилитационных мероприятий, лечебно-трудовой и учебной деятельности, культурного и бытового обслуживания, должны соответствовать требованиям по размеру, расположению, конфигурации, обеспечению возможности проведения в них всех упомянутых выше мероприятий с учетом специфики обслуживаемого контингента. Кроме того, все жилые, служебные и производственные помещения проверяют на соответствие следующим требованиям, определяющим их качество:</p> <ul style="list-style-type: none"> - требованиям противопожарной безопасности; 	

	<ul style="list-style-type: none"> - требованиям по обязательному оснащению телефонной связью и обеспечению всеми видами коммунально-бытового обслуживания; - требованиям по защищенности от воздействия различных факторов (повышенной температуры, влажности, вибрации и т.д.), отрицательно влияющих на здоровье персонала, получателей социальных услуг и на качество предоставляемых услуг; - требованиям по обязательному оборудованию помещений специальными устройствами, приспособлениями для передвижения инвалидов (пандусами, поручнями, расширенными дверными проемами, лифтовыми подъемниками и т.д.). 	
Предоставление в пользование мебели	Мебель должна отвечать гигиеническим требованиям, требованиям безопасности, в т.ч. противопожарной, соответствовать физическому состоянию и возрасту получателя социальных услуг. Мебель должна быть адаптирована к нуждам и запросам престарелых и инвалидов, быть удобна в пользовании, учитывать их физическое состояние (тяжелобольных, малоподвижных)	
Уборка жилых помещений	Обеспечение комфортных условий жизнедеятельности, содержание помещений в соответствии с установленными законодательством санитарно-гигиеническими нормами и требованиями	
Обеспечение за счет средств получателя социальных услуг книгами, журналами, газетами, настольными играми	Книги, журналы, газеты и настольные игры приобретены с учетом потребности получателя социальных услуг и своевременно доставлены	
Обеспечение питанием, в том числе диетическим питанием по соответствующим диетам, в соответствии с утвержденными нормативами	Питание, должно быть приготовлено из доброкачественных продуктов, удовлетворять потребности получателей социальных услуг по калорийности, соответствовать установленным нормам питания, санитарно-гигиеническим требованиям и предоставлено с учетом состояния здоровья получателей	

	социальных услуг (диабет, гастрит, панкреатит, гепатит, гипертония и т.д.)	
Обеспечение мягким инвентарем (одеждой, обувью, нательным бельем и постельными принадлежностями) в соответствии с утвержденными нормативами	Одежда, обувь и нательное белье должны отвечать гигиеническим нормам и требованиям и предоставляться в соответствии с сезоном, ростом и размером получателя социальных услуг Постельные принадлежности должны отвечать гигиеническим нормам и требованиям	
Предоставление транспорта (при необходимости перевозки получателей социальных услуг в организации для лечения, обучения, участия в культурных и иных мероприятиях, если по состоянию здоровья или условиям пребывания им противопоказано пользование общественным транспортом)	Передвижение получателя социальных услуг вне организации социального обслуживания на транспорте, предназначенном для перевозки пассажиров, прошедшем технический осмотр, с соблюдением правил перевозки пассажиров и правил дорожного движения	
Содействие в проведении ремонта технических средств реабилитации, бытовой техники личного пользования	Услуга должно позволить получателям социальных услуг использовать реабилитационные изделия хорошего качества, надежных и удобных в пользовании, удовлетворять нужды и потребности в проведении ремонта технических средств реабилитации, бытовой техники личного пользования	
Обеспечение сохранности личных вещей и ценностей, сданных на хранение организации	Обеспечение надлежащего хранения личных вещей и ценностей	
Обеспечение получателям социальных услуг возможности свободного посещения их законными представителями, родственниками и	В правилах внутреннего распорядка должно быть указано время свободного посещения получателей социальных услуг их законными представителями, родственниками, должны быть обеспечены условия для свободного посещения	

другими лицами в период времени, установленный правилами внутреннего распорядка организации социального обслуживания		
Предоставление помещений для отправления религиозных обрядов, создание для этого соответствующих условий, не противоречащих правилам внутреннего распорядка организации социального обслуживания и учитывающих интересы верующих различных конфессий и атеистов	Помещения должны учитывать вероисповедание, возраст, пол, физическое состояние получателя социальных услуг, особенности проведения религиозных обрядов	
Выполнение функций опекунов и попечителей в отношении получателей социальных услуг, нуждающихся в опеке или попечительстве	Удовлетворение нужд и потребностей получателей социальных услуг	
Содействие в организации ритуальных услуг	В случае смерти получателя социальных услуг проводится медицинское освидетельствование факта смерти, оформление справки о смерти в органах ЗАГС, оформление документов, необходимых для погребения. Проведение захоронения в соответствии с вероисповеданием умершего. При отсутствии у проживающего личных вещей, предназначенных для погребения, учреждение выделяет для этих целей комплект одежды и обуви. В 3-дневный срок со дня смерти получателя социальных услуг информировать нотариуса о наличии имущества, оставшегося после умершего, и об имеющихся данных о предполагаемых наследниках	
Предоставление	Услуга должна обеспечить	

<p>гигиенических услуг лицам, не способным по состоянию здоровья самостоятельно осуществлять за собой уход: питье, одевание и раздевание, помощь в передвижении, перемена положения тела, оказание помощи в пользовании туалетом (судном, уткой), вынос горшка (судна, утки) с последующей обработкой, замена памперса, чистка зубов или уход за полостью рта, бритье лица, стрижка волос, предоставление предметов личной гигиены, причёсывание, гигиена тела общая (гигиеническая ванна), гигиена тела частичная, мытье головы, обработка кожных покровов, стрижка ногтей (с предварительной подготовкой)</p>	<p>удовлетворение потребностей получателя социальных услуг в своевременном проведении процедур, способствовать улучшению состояния его самочувствия, устранять неприятные ощущения дискомфорта</p>	
<p>Отправка за счет средств получателя социальных услуг почтовой корреспонденции</p>	<p>Должна быть обеспечена своевременная отправка почтовой корреспонденции за счёт средств получателя социальных услуг</p>	
<p>Оказание помощи в написании и прочтении личной корреспонденции</p>	<p>Услуга написание и прочтение личной корреспонденции должна быть проведена в соответствии точно в соответствии с пожеланиями получателя социальных услуг, должна быть обеспечена конфиденциальность</p>	
<p>Оказание помощи в приеме пищи (кормление)</p>	<p>Услуга должна обеспечить полное и своевременное удовлетворение нужд и потребностей получателей социальных услуг по получению питания</p>	
<p>Выявление граждан, нуждающихся в</p>	<p>Своевременное выявление граждан</p>	

полустационарной формах социального обслуживания		
Перевозка инвалидов с ограниченными возможностями передвижения, в том числе детей-инвалидов, и лиц, их сопровождающих, к объектам социальной инфраструктуры	Должна быть обеспечена перевозка получателей социальных услуг вне организации социального обслуживания. Транспорт должен быть предназначен для перевозки пассажиров, прошедшим технический осмотр, с соблюдением правил перевозки пассажиров и правил дорожного движения	

Социально-медицинские услуги

Наименование услуги	Предмет проверки	Оценка со стороны проверяющего лица (соответствует 1 балл, не соответствует 0 баллов)
Оказание первичной медико-санитарной помощи в соответствии с имеющейся лицензией	Услуга по оказанию первичной медико-санитарной помощи должна быть оказана качественно в соответствии с медицинской лицензией	
Оказание первой доврачебной помощи	Услуга по оказанию первой доврачебной помощи должна быть оказана качественно в соответствии с медицинской лицензией	
Проведение первичного медицинского осмотра и первичной санитарной обработки	Проведение первичного медицинского осмотра и первичной санитарной обработки должно включать в себя мероприятия по первичному осмотру врачом (дежурной медсестрой) с целью определения объективного состояния получателя социальных услуг, его физического и психологического состояния, а также санитарной обработке получателя социальных услуг (купание, смена нательного белья, выдача одежды) для предотвращения заноса инфекции. При выявлении педикулеза - проведение противопедикулезной обработки	
Организация экстренной медико-	Должна быть оказана квалифицированная помощь с привлечением при	

психологической помощи (при наличии показаний)	необходимости психолога	
Проведение оздоровительных мероприятий	Услуга должна обеспечить удовлетворение потребностей получателя социальных услуг в своевременном проведении предписанных процедур, способствовать улучшению состояния его здоровья	
Консультирование по социально-медицинским вопросам (выявление отклонений в состоянии здоровья)	Оценивается в какой степени услуга обеспечивает оказание квалифицированной помощи получателям социальных услуг, в правильном понимании и решении стоящих перед ними конкретных социально-медицинских проблем (гигиена питания и жилища, избавление от вредных привычек, профилактика различных заболеваний, сексуальные расстройства, обучение родственников больных практическим навыкам ухода за ними и др.)	
Проведение занятий по адаптивной физической культуре	Услуга предусматривает разработана ли индивидуальная подборка комплекса адаптивной физкультуры, в какой степени обеспечено овладение получателями социальных услуг доступным и безопасным для здоровья комплексом физических упражнений с целью его систематического выполнения для укрепления здоровья	
Проведение реабилитационных мероприятий социально-медицинского характера, в том числе в связи с реализацией индивидуальной программы реабилитации и абилитации	Социально-реабилитационные мероприятия определяется тем, должны соответствовать требованиям индивидуальной программы реабилитации инвалида	
Содействие в обеспечении лекарственными препаратами и изделиями	Услуга должна обеспечить своевременное приобретение лекарственных препаратов и медицинских изделий с учетом характера заболевания, медицинских показаний, физического и психического состояния	

медицинского назначения (по назначению врача или фельдшера).	получателей социальных услуг	
Сопровождение в медицинские организации	Персонал должен надлежащим образом обеспечить сопровождение в медицинские организации получателей социальных услуг	
Выполнение процедур, связанных с наблюдением за состоянием здоровья получателей социальных услуг	Услуга должна предоставляться с максимальной аккуратностью и осторожностью без причинения какого-либо вреда получателю социальных услуг	
Систематическое наблюдение за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья	Проведение наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии здоровья	
Проведение мероприятий, направленных на формирование здорового образа жизни	Услуга проводится с целью просвещения получателей социальных услуг о сохранении и укреплении здоровья	
Проведение санитарно-просветительной работы	Проведение для получателей социальных услуг лекций, доведение иным способом информации о медицинских аспектах для сохранения здоровья	
Содействие в получении медицинской помощи в государственных медицинских организациях в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Республике Саха (Якутия)	Обеспечение получения своевременной медицинской помощи	

Социально-психологические услуги

Наименование услуги	Предмет проверки	Оценка со стороны проверяющего лица (соответствует 1 балл, не соответствует 0 баллов)
Психологическая диагностика и обследование личности	При оказании должен быть проведен анализ психического состояния и индивидуальных особенностей личности, проведенный анализ, должен раскрыть необходимую информацию для составления прогноза и разработки рекомендаций по проведению корректирующих мероприятий	
Психологическая коррекция	Качество услуги контролируется проверкой, в какой степени эта услуга, заключающаяся в активном психологическом воздействии, обеспечивает преодоление или ослабление отклонений в развитии, эмоциональном состоянии и поведении получателей социальных услуг (конфликтные отношения родителей и детей или искажения в их психическом развитии) и приведение этих отклонений в соответствие с возрастными нормативами и требованиями социальной среды	
Психологические тренинги	При контроле качества психотерапевтической помощи проверяется, насколько она способствует эффективному решению получателями социальных услуг проблем, лежащих в основе жизненных трудностей и касающихся преодоления в семье острой психотравмирующей или стрессовой ситуации, негативно влияющей на здоровье и психику прежде всего детей, неадекватных форм поведения родителей, социальной адаптации к изменяющимся социально-экономическим условиям жизни и межличностных конфликтов	
Экстренная психологическая помощь	При контроле качества услуг по экстренной психологической помощи проверяют, обеспечивает ли эта помощь безотлагательное психологическое консультирование получателей социальных услуг, содействие в	

	мобилизации их духовных, физических, интеллектуальных ресурсов для выхода из кризисного состояния, а также медико-психологическое консультирование и помощь в определении предварительного диагноза, в правильном выборе лекарств и порядка их приема до прибытия вызванного врача	
Оказание консультационной психологической помощи анонимно (в том числе с использованием телефона доверия)	При контроле качества психологической работы проверяют, в какой степени эта работа обеспечивает выполнение задач по своевременному предупреждению возможных отклонений в психике, становлении и развитии личности получателей социальных услуг на каждом возрастном этапе, по содействию в формировании у них потребности в психологических знаниях и желания использовать их для работы над собой и своими проблемами, созданию условий для полноценного психического развития личности	
Социально-психологическое консультирование (в том числе по вопросам внутрисемейных отношений)	При контроле качества психологической работы проверяют, в какой степени эта работа обеспечивает выполнение задач по своевременному предупреждению возможных отклонений в психике, становлении и развитии личности получателей социальных услуг на каждом возрастном этапе, по содействию в формировании у них потребности в психологических знаниях и желания использовать их для работы над собой и своими проблемами, созданию условий для полноценного психического развития личности	

Социально-педагогические услуги

Наименование услуги	Предмет проверки	Оценка со стороны проверяющего лица (соответствует 1 балл, не соответствует 0 баллов)
Проведение мероприятий по	Проверка данной услуги заключается в контроле позволила ли эта услуга дать на	

<p>восстановлению личностного и социального статуса</p>	<p>основе всестороннего изучения личности объективную оценку ее состояния для оказания в соответствии с установленным диагнозом эффективной педагогической помощи этой личности, попавшей в кризисную или конфликтную ситуацию, а также установить степень социальной дезадаптации.</p> <p>Качество услуг контролируют проверкой, в какой степени эти услуги (в форме бесед, разъяснений, рекомендаций и т.д.) способствуют оказанию квалифицированной педагогической помощи получателям социальных услуг в исправлении допущенных ими педагогических ошибок или конфликтных ситуаций в семье, травмирующих детей, а также в исправлении неадекватных родительских установок и форм поведения родителей при воспитании детей</p>	
<p>Социально-педагогическое консультирование (оказание помощи в решении социально-педагогических проблем)</p>	<p>При контроле услуг по социально-педагогическому консультированию проверяют, насколько своевременно и полно оно было проведено и обеспечило ли оказание получателям социальных услуг необходимой помощи в правильном понимании и решении стоящих перед ними социально-педагогических проблем (родительско-детские отношения, воспитание и развитие детей, формирование супружеских и семейных отношений, включая сексуальные, предупреждение и преодоление педагогических ошибок, межличностных отношений в семье и т.д.).</p>	
<p>Организация досуга (праздники, экскурсии и другие культурные мероприятия)</p>	<p>При контроле качества услуг по организации досуга проверяют, насколько они удовлетворяют культурные и духовные запросы получателей социальных услуг и способствуют расширению общего и культурного кругозора, сферы общения, повышению творческой активности получателей социальных услуг, привлечению их к участию в семейных и детских праздниках, соревнованиях, к активной клубной и кружковой работе, к</p>	

	проведению других культурно-досуговых мероприятий	
Формирование позитивных интересов (в том числе в сфере досуга) (кружковые работы по отдельному плану: вязание, мастер-классы и т.д.)	Услуга контролируется проверкой, в каком количестве и степени эти услуги, повлияли на получателей социальных услуг с максимальной пользой для своего здоровья использовать остаточные трудовые возможности и принимать активное участие в проводимых мероприятиях по обучению профессиональным навыкам, способствующим восстановлению их личностного и социального статуса	

Социально-трудовые услуги:

Наименование услуги	Предмет проверки	Оценка со стороны проверяющего лица (соответствует 1 балл, не соответствует 0 баллов)
Организация помощи в получении образования, в том числе профессионального образования, инвалидами (детьми-инвалидами) в соответствии с их способностями	Контроль услуги проводится путем проверки своевременности оказываемого содействия, его содержания, какова его эффективность в решении конкретных проблем, стоящих перед гражданами, удовлетворяет ли оно их законные запросы	
Проведение мероприятий по использованию трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам	Контроль услуги проводится путем проверки состава и содержания консультаций, насколько квалифицированно и доходчиво разъясняют гражданам их права и возможности в положительном решении проблемы улучшения материального положения, каковы практические результаты того консультирования	
Оказание помощи в трудоустройстве	При контроле качества услуг, проверяют, как организованы и проведены мероприятия по поиску необходимых организаций и предприятий и заключению с ними договоров на трудоустройство граждан,	

	а также по содействию в трудоустройстве, всем ли нуждающимся в трудоустройстве предоставлена такая возможность, как оценивают граждане, такие услуги. Проводилось ли консультирование и содействие в вопросах самообеспечения, развития семейного предпринимательства, надомных промыслах и в других вопросах этого характера, каковы практические результаты	
--	---	--

Социально-правовые

Наименование услуги	Предмет проверки	Оценка со стороны проверяющего лица (соответствует 1 балл, не соответствует 0 баллов)
Оказание помощи в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг	<p>Проверяется оказание помощи в подготовке и подаче жалоб, в какой степени эта помощь способствует юридически грамотному изложению сути жалоб и своевременной их отправке адресатам.</p> <p>Проверяется оказание помощи в оформлении различных юридических документов (на получение положенных по законодательству пособий, льгот, преимуществ и других социальных выплат, для удостоверения личности, трудоустройства, на решение различных вопросов социальной реабилитации). Контроль осуществляют проверкой, в какой степени обеспечила эта помощь уяснение получателями социальных услуг сути интересующих их проблем, способствовала юридически грамотной разработке и направлению в соответствующие инстанции необходимых документов, обеспечила контроль за их прохождением и помогла своевременному и объективному решению проблем</p>	
Содействие в сохранении	Проверяется своевременное и	

<p>получателями социальных услуг занимаемых ими ранее по договору найма или аренды жилых помещений в домах государственных, муниципальных жилых фондов в течение шести месяцев с момента поступления в организации социального обслуживания, а в случаях, если в жилых помещениях остались проживать члены их семей, - в течение всего времени пребывания в этой организации, а также содействие во внеочередном обеспечении жилым помещением в случае их отказа от услуг организации по истечении указанного срока, если им не может быть возвращено ранее занимаемое ими жилое помещение. (при наличии обстоятельств)</p>	<p>объективное решение стоящих перед получателем социальных услуг правовых проблем</p>	
<p>Содействие органам опеки и попечительства в жизнеустройстве получателей социальных услуг (усыновление, опека, попечительство, приемная семья), направлении в организации социального обслуживания. (по решению комиссии)</p>	<p>Контроль осуществляют проверкой, в какой степени это содействие обеспечивает своевременную и квалифицированную подготовку и оформление документов в личное дело каждого получателя социальных услуг (документов, подтверждающих отсутствие родителей, акта об обследовании условий жизни, справки с места жительства о размере занимаемой площади, описи имущества, пенсионной книжки на детей, получающих пенсию, справки о наличии сестер, братьев и других близких родственников, документов о состоянии здоровья, об образовании и</p>	

	др.), необходимых для дальнейшего жизнеустройства	
Содействие в предоставлении жилья. (при наличии обстоятельств) (факт предоставления - наличие документов)	Контроль осуществляют проверкой, в полном ли объеме получают получатели социальных услуг необходимую информацию об интересующих их законах, правах и практическую помощь в подготовке и направлении соответствующим адресатам документов (заявлений, справок, жалоб и т.д.), необходимых для положительного решения затронутых в них вопросов, связанным с обеспечением жильем	
Оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатной	Качество услуг по содействию в получении получателем социальных услуг бесплатной помощи адвоката или по обеспечению представительства в установленном порядке в суде с целью защиты прав и интересов контролируют проверкой, в какой мере способствовало это содействие оказанию квалифицированной и действенной юридической защиты и помощи для принятия объективного решения по его вопросу	
Содействие в получении мер социальной поддержки, назначении пенсии	Качество услуг контролируют проверкой, в какой степени это содействие или помощь обеспечивают разъяснение получателям социальных услуг сути и состояния интересующих их проблем, помогают определить предполагаемые пути их решения и практические меры по решению этих проблем (содействие в подготовке и направлении в соответствующие инстанции необходимых документов, личное обращение в указанные инстанции, если в этом возникает необходимость, контроль за прохождением документов и т.д.)	
Содействие в оформлении документов для установления социального статуса	Качество услуг контролируют проверкой, в какой степени это содействие или помощь обеспечивают разъяснение получателям социальных услуг сути и состояния интересующих их проблем, помогают определить	

	предполагаемые пути их решения и практические меры по решению этих проблем (содействие в подготовке и направлении в соответствующие инстанции необходимых документов, личное обращение в указанные инстанции, если в этом возникает необходимость, контроль за прохождением документов и т.д.)	
Содействие в дальнейшем жизнеустройстве получателей социальных услуг	Контроль осуществляют проверкой, в какой степени это содействие обеспечивает своевременную и квалифицированную подготовку и оформление документов в личное дело каждого получателя социальных услуг, необходимых для дальнейшего жизнеустройства	
Оказание помощи в оформлении и восстановлении утраченных документов получателей социальных услуг	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 содержания 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 перед получателями социальных услуг проблем	
Социально-правовой патронаж	Оказание своевременной и квалифицированной правовой помощи	

Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов:

Наименование услуги	Предмет проверки	Оценка со стороны проверяющего лица
---------------------	------------------	-------------------------------------

		(соответствует 1 балл, не соответствует 0 баллов)
Организация лечебно-трудовой деятельности	Проведение мероприятий по использованию трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам должно обеспечивать привлечение получателей услуги к посильной трудовой деятельности, совмещаемой с лечением и отдыхом в зависимости от состояния здоровья, с целью поддержать их активный образ жизни	
Обучение навыкам поведения в быту и общественных местах	Контроль качества услуг по обучению граждан навыкам поведения в быту и общественных местах осуществляют проверкой владения по результатам обучения навыками самообслуживания, выполнения элементарных повседневных жизненных операций (приготовление пищи, уборка помещения, стирка и штопка белья, уход за одеждой и обувью), правильному поведению в общественных местах, самоконтролю и тому подобному в соответствии с общепринятыми нормами поведения	
Обучение инвалидов (детей-инвалидов) пользованию средствами ухода и техническими средствами реабилитации	Контроль качества услуг по обучению пользованию инвалидов (детей- инвалидов) средствами ухода и техническими средствами реабилитации осуществляют проверкой, насколько легко, успешно и в полной мере используют инвалиды (дети-инвалиды) предоставленные им в распоряжение средства ухода и технические средства реабилитации	
Проведение социально- реабилитационных мероприятий в сфере социального обслуживания	Контроль проводят проверкой услуг по: - социально-средовой реабилитации; - социально-психологической реабилитации; - социально-педагогической реабилитации; - социально-культурной реабилитации; - социально-бытовой адаптации	
Оказание помощи в обучении навыкам компьютерной	Контроль качества услуг по обучению навыкам компьютерной грамотности осуществляется проверкой объема,	

грамотности	состава и содержания проведенных мероприятий по обучению навыкам компьютерной грамотности, их соответствия уровню коммуникативного потенциала, предполагаемых видов компьютерной техники и технологий, планируемой компьютерной деятельности	
-------------	--	--

Количество баллов итогом:

Соответствует - _____ баллов;

Не соответствует - _____ баллов.

Опросный лист
качества социальных услуг в полустационарной форме по сопровождаемому
проживанию для людей с ментальной инвалидностью

1. Социально-бытовые услуги:

Наименование услуги	Предмет опроса	Оценка со стороны получателя социальных услуг (соответствует 1 балл, не соответствует 0 баллов)
Обеспечение площадью жилых помещений согласно утвержденным нормативам	<p>Помещения для проживания должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания и соответствовать санитарно-гигиеническим нормам. Должны учитываться пожелания получателя социальных услуг в выборе соседа с учетом физического и психического состояния получателя социальных услуг. Супругам должны выделяться изолированные жилые помещения для совместного проживания. Помещения, предоставляемые инвалидам, должны быть оборудованы специальными устройствами, приспособлениями для передвижения (пандусами, поручнями, расширенными дверными проемами, лифтовыми подъемниками и т.д.), специальными средствами для маломобильных граждан.</p> <p>Помещения, предоставляемые для организации реабилитационных мероприятий, лечебно-трудовой и учебной деятельности, культурного и бытового обслуживания, должны соответствовать требованиям по размеру, расположению, конфигурации, обеспечению возможности проведения в них всех упомянутых выше мероприятий с учетом специфики обслуживаемого контингента. Кроме того, все жилые, служебные и производственные помещения проверяют на соответствие следующим требованиям, определяющим их качество:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> - требованиям противопожарной безопасности; - требованиям по обязательному оснащению телефонной связью и обеспечению всеми видами коммунально-бытового обслуживания; - требованиям по защищенности от воздействия различных факторов (повышенной температуры, влажности, вибрации и т.д.), отрицательно влияющих на здоровье персонала, получателей социальных услуг и на качество предоставляемых услуг; - требованиям по обязательному оборудованию помещений специальными устройствами, приспособлениями для передвижения инвалидов (пандусами, поручнями, расширенными дверными проемами, лифтовыми подъемниками и т.д.). 	
Предоставление в пользование мебели	Мебель должна отвечать гигиеническим требованиям, требованиям безопасности, в т.ч. противопожарной, соответствовать физическому состоянию и возрасту получателя социальных услуг. Мебель должна быть адаптирована к нуждам и запросам престарелых и инвалидов, быть удобна в пользовании, учитывать их физическое состояние (тяжелобольных, малоподвижных)	
Уборка жилых помещений	Обеспечение комфортных условий жизнедеятельности, содержание помещений в соответствии с установленными законодательством санитарно-гигиеническими нормами и требованиями	
Обеспечение за счет средств получателя социальных услуг книгами, журналами, газетами, настольными играми	Книги, журналы, газеты и настольные игры приобретены с учетом потребности получателя социальных услуг и своевременно доставлены	
Обеспечение питанием, в том числе диетическим питанием по соответствующим диетам, в соответствии с утвержденными	Питание, должно быть приготовлено из доброкачественных продуктов, удовлетворять потребности получателей социальных услуг по калорийности, соответствовать установленным нормам питания, санитарно-гигиеническим	

нормативами	требованиям и предоставлено с учетом состояния здоровья получателей социальных услуг (диабет, гастрит, панкреатит, гепатит, гипертония и т.д.)	
Обеспечение постельными принадлежностями в соответствии с утвержденными нормативами	Постельные принадлежности должны отвечать гигиеническим нормам и требованиям. Услуга предоставляется без причинения какого-либо вреда здоровью, физических или моральных страданий и неудобств. При оказании услуги необходима особая корректность по отношению к получателю социальных услуг. Услуга должна обеспечить удовлетворение потребностей получателя социальных услуг в своевременном проведении процедур, способствовать улучшению состояния его самочувствия, устранять неприятные ощущения дискомфорта	
Предоставление транспорта (при необходимости перевозки получателей социальных услуг в организации для лечения, обучения, участия в культурных и иных мероприятиях, если по состоянию здоровья или условиям пребывания им противопоказано пользование общественным транспортом)	Передвижение получателя социальных услуг вне организации социального обслуживания на транспорте, предназначенном для перевозки пассажиров, прошедшем технический осмотр, с соблюдением правил перевозки пассажиров и правил дорожного движения	
Содействие в проведении ремонта технических средств реабилитации, бытовой техники личного пользования	Услуга должно позволить получателям социальных услуг использовать реабилитационные изделия хорошего качества, надежных и удобных в пользовании, удовлетворять нужды и потребности в проведении ремонта технических средств реабилитации, бытовой техники личного пользования	
Обеспечение сохранности личных вещей и ценностей, сданных на хранение организации	Обеспечение надлежащего хранения личных вещей и ценностей	

Отправка за счет средств получателя социальных услуг почтовой корреспонденции	Должна быть обеспечена своевременная отправка почтовой корреспонденции за счёт средств получателя социальных услуг	
Оказание помощи в написании и прочтении личной корреспонденции	Услуга написание и прочтение личной корреспонденции должна быть проведена в соответствии точно в соответствии с пожеланиями получателя социальных услуг, должна быть обеспечена конфиденциальность	
Оказание помощи в приеме пищи (кормление)	Услуга должна обеспечить полное и своевременное удовлетворение нужд и потребностей получателей социальных услуг по получению питания	
Выявление граждан, нуждающихся в стационарной форме социального обслуживания	Своевременное выявление граждан	

Социально-медицинские услуги

Наименование услуги	Предмет опроса	Оценка со стороны получателя социальных услуг (соответствует 1 балл, не соответствует 0 баллов)
Оказание первой доврачебной помощи	Услуга по оказанию первой доврачебной помощи способствует в дальнейшем благоприятному течению заболевания и выздоровлению, предупреждает осложнения	
Проведение первичного медицинского осмотра и первичной санитарной обработки	Проведение первичного медицинского осмотра и первичной санитарной обработки должно включать в себя мероприятия по первичному осмотру врачом (дежурной медсестрой) с целью определения объективного состояния получателя социальных услуг, его физического и психологического состояния, а также санитарной обработке получателя социальных услуг (купание, смена нательного белья, выдача одежды)	

	для предотвращения заноса инфекции. При выявлении педикулеза - проведение противопедикулезной обработки	
Организация экстренной медико-психологической помощи (при наличии показаний)	Должна быть оказана квалифицированная помощь с привлечением при необходимости психолога	
Проведение оздоровительных мероприятий	Услуга проводится с целью укрепления здоровья, повышения иммунитета. Услуга должна обеспечить удовлетворение потребностей получателя социальных услуг в своевременном проведении предписанных процедур, способствовать улучшению состояния его здоровья. Услуга включает в себя: 1) витаминотерапия, иммунотерапия 2) фитотерапия Подготовка расходного материала и технических средств для проведения процедуры. Проведение процедуры	
Проведение занятий по адаптивной физической культуре	Услуга предусматривает разработана ли индивидуальная подборка комплекса адаптивной физкультуры, в какой степени обеспечено овладение получателями социальных услуг доступным и безопасным для здоровья комплексом физических упражнений с целью его систематического выполнения для укрепления здоровья	
Содействие в обеспечении лекарственными препаратами и изделиями медицинского назначения (по назначению врача или фельдшера).	Услуга должна обеспечить своевременное приобретение лекарственных препаратов и медицинских изделий с учетом характера заболевания, медицинских показаний, физического и психического состояния получателей социальных услуг	
Сопровождение в медицинские организации	Персонал должен надлежащим образом обеспечить сопровождение в медицинские организации получателей социальных услуг	
Выполнение процедур, связанных с наблюдением за состоянием здоровья	Услуга должна предоставляться с максимальной аккуратностью и осторожностью без причинения какого-либо вреда получателю социальных услуг	

получателей социальных услуг		
Систематическое наблюдение за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья	Проведение наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии здоровья	
Проведение мероприятий, направленных на формирование здорового образа жизни	Услуга проводится с целью просвещения получателей социальных услуг о сохранении и укреплении здоровья	
Проведение санитарно-просветительной работы	Проведение для получателей социальных услуг лекций, доведение иным способом информации о медицинских аспектах для сохранения здоровья	
Содействие в получении медицинской помощи в государственных медицинских организациях в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Республике Саха (Якутия)	Обеспечение получения своевременной медицинской помощи	

Социально-психологические услуги

Наименование услуги	Предмет опроса	Оценка со стороны получателя социальных услуг (соответствует 1 балл, не соответствует 0 баллов)
Психологическая диагностика и обследование личности	При оказании должен быть проведен анализ психического состояния и индивидуальных особенностей личности,	

	проведенный анализ, должен раскрыть необходимую информацию для составления прогноза и разработки рекомендаций по проведению корректирующих мероприятий	
Психологическая коррекция	Качество услуги контролируется проверкой, в какой степени эта услуга, заключающаяся в активном психологическом воздействии, обеспечивает преодоление или ослабление отклонений в развитии, эмоциональном состоянии и поведении получателей социальных услуг (конфликтные отношения родителей и детей или искажения в их психическом развитии) и приведение этих отклонений в соответствие с возрастными нормативами и требованиями социальной среды	
Психологические тренинги	При контроле качества психотерапевтической помощи проверяется, насколько она способствует эффективному решению получателями социальных услуг проблем, лежащих в основе жизненных трудностей и касающихся преодоления в семье острой психотравмирующей или стрессовой ситуации, негативно влияющей на здоровье и психику прежде всего детей, неадекватных форм поведения родителей, социальной адаптации к изменяющимся социально-экономическим условиям жизни и межличностных конфликтов	
Экстренная психологическая помощь	При контроле качества услуг по экстренной психологической помощи проверяют, обеспечивает ли эта помощь безотлагательное психологическое консультирование получателей социальных услуг, содействие в мобилизации их духовных, физических, интеллектуальных ресурсов для выхода из кризисного состояния, а также медико-психологическое консультирование и помощь в определении предварительного диагноза, в правильном выборе лекарств и порядка их приема до прибытия вызванного врача	
Социально-	При контроле качества психологической	

психологическое консультирование (в том числе по вопросам внутрисемейных отношений)	работы проверяют, в какой степени эта работа обеспечивает выполнение задач по своевременному предупреждению возможных отклонений в психике, становлении и развитии личности получателей социальных услуг на каждом возрастном этапе, по содействию в формировании у них потребности в психологических знаниях и желания использовать их для работы над собой и своими проблемами, созданию условий для полноценного психического развития личности	
---	--	--

Социально-педагогические услуги

Наименование услуги	Предмет опроса	Оценка со стороны получателя социальных услуг (соответствует 1 балл, не соответствует 0 баллов)
Проведение мероприятий по восстановлению личностного и социального статуса	<p>Проверка данной услуги заключается в контроле позволила ли эта услуга дать на основе всестороннего изучения личности объективную оценку ее состояния для оказания в соответствии с установленным диагнозом эффективной педагогической помощи этой личности, попавшей в кризисную или конфликтную ситуацию, а также установить степень социальной дезадаптации.</p> <p>Качество услуг контролируют проверкой, в какой степени эти услуги (в форме бесед, разъяснений, рекомендаций и т.д.) способствуют оказанию квалифицированной педагогической помощи получателям социальных услуг в исправлении допущенных ими педагогических ошибок или конфликтных ситуаций в семье, травмирующих детей, а также в исправлении неадекватных родительских установок и форм поведения родителей при воспитании детей</p>	
Социально-	При контроле услуг по социально-	

педагогическое консультирование (оказание помощи в решении социально-педагогических проблем)	педагогическому консультированию проверяют, насколько своевременно и полно оно было проведено и обеспечило ли оказание получателям социальных услуг необходимой помощи в правильном понимании и решении стоящих перед ними социально-педагогических проблем (родительско-детские отношения, воспитание и развитие детей, формирование супружеских и семейных отношений, включая сексуальные, предупреждение и преодоление педагогических ошибок, межличностных отношений в семье и т.д.).	
Организация досуга (праздники, экскурсии и другие культурные мероприятия)	При контроле качества услуг по организации досуга проверяют, насколько они удовлетворяют культурные и духовные запросы получателей социальных услуг и способствуют расширению общего и культурного кругозора, сферы общения, повышению творческой активности получателей социальных услуг, привлечению их к участию в семейных и детских праздниках, соревнованиях, к активной клубной и кружковой работе, к проведению других культурно-досуговых мероприятий	
Социально-педагогический патронаж	Оказание квалифицированной и эффективной педагогической помощи, в которой нуждаются получатели социальных услуг	
Формирование позитивных интересов (в том числе в сфере досуга) (кружковые работы по отдельному плану: вязание, мастер-классы и т.д.)	Услуга контролируется проверкой, в каком количестве и степени эти услуги, повлияли на получателей социальных услуг с максимальной пользой для своего здоровья использовать остаточные трудовые возможности и принимать активное участие в проводимых мероприятиях по обучению профессиональным навыкам, способствующим восстановлению их личностного и социального статуса	

Социально-трудовые услуги:

Наименование услуги	Предмет опроса	Оценка со стороны
---------------------	----------------	-------------------

		получателя социальных услуг (соответствует 1 балл, не соответствует 0 баллов)
Организация помощи в получении образования, в том числе профессионального образования, инвалидами (детьми-инвалидами) в соответствии с их способностями	Контроль услуги проводится путем проверки своевременности оказываемого содействия, его содержания, какова его эффективность в решении конкретных проблем, стоящих перед гражданами, удовлетворяет ли оно их законные запросы	
Проведение мероприятий по использованию трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам	Контроль услуги проводится путем проверки состава и содержания консультаций, насколько квалифицированно и доходчиво разъясняют гражданам их права и возможности в положительном решении проблемы улучшения материального положения, каковы практические результаты того консультирования	
Оказание помощи в трудоустройстве	При контроле качества услуг, проверяют, как организованы и проведены мероприятия по поиску необходимых организаций и предприятий и заключению с ними договоров на трудоустройство граждан, а также по содействию в трудоустройстве, всем ли нуждающимся в трудоустройстве предоставлена такая возможность, как оценивают граждане, такие услуги. Проводилось ли консультирование и содействие в вопросах самообеспечения, развития семейного предпринимательства, надомных промыслов и в других вопросах этого характера, каковы практические результаты	

Социально-правовые

Наименование услуги	Предмет опроса	Оценка со стороны получателя социальных услуг
---------------------	----------------	---

		(соответствует 1 балл, не соответствует 0 баллов)
Оказание помощи в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг	<p>Проверяется оказание помощи в подготовке и подаче жалоб, в какой степени эта помощь способствует юридически грамотному изложению сути жалоб и своевременной их отправке адресатам.</p> <p>Проверяется оказание помощи в оформлении различных юридических документов (на получение положенных по законодательству пособий, льгот, преимуществ и других социальных выплат, для удостоверения личности, трудоустройства, на решение различных вопросов социальной реабилитации). Контроль осуществляют проверкой, в какой степени обеспечила эта помощь уяснение получателями социальных услуг сути интересующих их проблем, способствовала юридически грамотной разработке и направлению в соответствующие инстанции необходимых документов, обеспечила контроль за их прохождением и помогла своевременному и объективному решению проблем</p>	
Оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатной	<p>Качество услуг по содействию в получении получателем социальных услуг бесплатной помощи адвоката или по обеспечению представительства в установленном порядке в суде с целью защиты прав и интересов контролируют проверкой, в какой мере способствовало это содействие оказанию квалифицированной и действенной юридической защиты и помощи для принятия объективного решения по его вопросу</p>	

Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов:

Наименование услуги	Предмет опроса	Оценка со стороны получателя социальных услуг (соответствует 1 балл, не соответствует 0 баллов)
Организация лечебно-трудовой деятельности	Проведение мероприятий по использованию трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам должно обеспечивать привлечение получателей услуги к посильной трудовой деятельности, совмещаемой с лечением и отдыхом в зависимости от состояния здоровья, с целью поддержать их активный образ жизни	
Обучение навыкам поведения в быту и общественных местах	Контроль качества услуг по обучению граждан навыкам поведения в быту и общественных местах осуществляют проверкой владения по результатам обучения навыками самообслуживания, выполнения элементарных повседневных жизненных операций (приготовление пищи, уборка помещения, стирка и штопка белья, уход за одеждой и обувью), правильному поведению в общественных местах, самоконтролю и тому подобному в соответствии с общепринятыми нормами поведения	
Обучение инвалидов (детей-инвалидов) пользованию средствами ухода и техническими средствами реабилитации	Контроль качества услуг по обучению пользованию инвалидов (детей-инвалидов) средствами ухода и техническими средствами реабилитации осуществляют проверкой, насколько легко, успешно и в полной мере используют инвалиды (дети-инвалиды) предоставленные им в распоряжение средства ухода и технические средства реабилитации	
Проведение социально-реабилитационных мероприятий в сфере социального обслуживания	Контроль проводят проверкой услуг по: <ul style="list-style-type: none"> - социально-средовой реабилитации; - социально-психологической реабилитации; - социально-педагогической реабилитации; - социально-культурной реабилитации; - социально-бытовой адаптации 	

Оказание помощи в обучении навыкам компьютерной грамотности	Контроль качества услуг по обучению навыкам компьютерной грамотности осуществляется проверкой объема, состава и содержания проведенных мероприятий по обучению навыкам компьютерной грамотности, их соответствия уровню коммуникативного потенциала, предполагаемых видов компьютерной техники и технологий, планируемой компьютерной деятельности	
---	--	--

Количество баллов итогом:

Соответствует - _____ баллов;

Не соответствует - _____ баллов.

Порядок проведения внутреннего контроля качества оказания социальных услуг в
Государственном бюджетном учреждении Республики Саха (Якутия)
«Республиканский комплексный центр социального обслуживания»

1. Настоящий Порядок разработан с целью проверки полноты, своевременности предоставления структурными подразделениями Учреждения социальных услуг, а также их результативности (материальной, определяющей степень решения материальных или финансовых проблем клиентов, или нематериальной, определяющей степень повышения физического, морально-психологического состояния клиента, решения его бытовых, медицинских, психологических и других проблем получателя социальных услуг).

2. В соответствии с настоящим Порядком проверки подразделяются на плановые и внеплановые.

3. Плановые проверки проводятся в соответствии с планом проведения проверок, ежегодно утверждаемого приказом директора Учреждения. План проведения проверок должен быть разработан и внесен на утверждение директору Учреждения не позднее 15 декабря каждого года лицом (ми), ответственными за проведение проверок. Плановые проверки проводятся путем оформления приказа с назначением проверяющих лиц.

4. Предметом плановой проверки являются следующие аспекты:

4.1. Контроль документации:

- контроль наличия и состояния документов, в соответствии с которыми функционирует структурное подразделение (далее - документы);

- контроль соответствия документов фактической деятельности структурного подразделения;

- контроль за выполнением государственного задания за предыдущий и текущий год;

- укомплектованность работниками, требования к работникам, соответствие работников требуемым критериям (образование, опыт, квалификация, отсутствие судимости (в случае возможности социального обслуживания несовершеннолетних) и т.д.;

- своевременность проверки состояния и пересмотра документов, их обновления и изъятия из обращения устаревших;

- контроль наличия и состояния документов, которые регламентируют деятельность работников, оказывающих социальные услуги (дневник, отчетность и т.д.);

- анкетирование работников.

4.2. Контроль качества предоставления социальных услуг должен включать в себя контроль насколько своевременно, квалифицированно и в полной мере оказана получателям социальных услуг помощь в решении их проблем и какова ее эффективность в соответствии с Приказом Министерства труда и социального развития РС (Я) № 86-Н от 14.10.2020 «Об утверждении Порядков предоставления социальных услуг в Республике Саха (Якутия)»:

4.3.1. Контроль социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания;

4.3.1.1. Контроль социально-бытовых услуг в полустационарной форме социального обслуживания;

4.3.1.2. Контроль социально-медицинских услуг в полустационарной форме социального обслуживания;

4.3.1.3. Контроль социально-психологических услуг в полустационарной форме социального обслуживания;

4.3.1.4. Контроль социально-педагогических услуг в полустационарной форме социального обслуживания;

4.3.1.5. Контроль социально-трудовых услуг в полустационарной форме социального обслуживания;

4.3.1.6. Контроль социально-правовых услуг в полустационарной форме социального обслуживания;

4.3.1.7. Контроль услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов в полустационарной форме социального обслуживания;

4.3.2. Контроль социальных услуг, предоставляемых в форме социального обслуживания на дому:

4.3.2.1. Контроль социально-бытовых услуг, предоставляемых в форме социального обслуживания на дому;

4.3.2.2. Контроль социально-медицинских услуг, предоставляемых в форме социального обслуживания на дому;

4.3.2.3. Контроль социально-психологических услуг, предоставляемых в форме социального обслуживания на дому;

4.3.2.4. Контроль социально-педагогических услуг, предоставляемых в форме социального обслуживания на дому;

4.3.2.5. Контроль социально-трудовых услуг, предоставляемых в форме социального обслуживания на дому;

4.3.2.6. Контроль социально-правовых услуг, предоставляемых в форме социального обслуживания на дому;

4.3.2.7. Контроль услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов в форме социального обслуживания на дому.

4.3.3. Контроль предоставления срочных социальных услуг:

4.3.3.1. Контроль за обеспечением бесплатным горячим питанием или наборами продуктов;

4.3.3.2. Контроль за обеспечением одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости;

4.3.3.3. Контроль за содействием в получении временного жилья;

4.3.3.4. Контроль за содействием в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг;

4.3.3.5. Контроль за содействием в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей;

4.3.3.6. Контроль за оказанием содействия в сопровождении граждан, признанных нуждающимися в социальном обслуживании, при их поступлении в стационарные организации социального обслуживания.

4.4. Изучение личности получателя социальных услуг путём непосредственного контакта, проведения опроса.

5. Плановая проверка проводится путём заполнения проверочных листов, опросных листов получателей социальных услуг, анкетирования работников проверяемого структурного подразделения, и составления итогового акта плановой

проверки (далее также - акт). В случае, если по результатам проведения такого мероприятия выявлено нарушение обязательных требований, в акте должно быть указано, какое именно обязательное требование нарушено. Документы, иные материалы, являющиеся доказательствами нарушения обязательных требований, должны быть приобщены к акту.

5.1. Проверочные листы заполняются проверяющими лицами путём проставления 1 балла в случае соответствия, в случае несоответствия проставляется 0 баллов. Любое несоответствие в проверочном листе должно быть отражено в акте плановой проверки вместе с предложениями их устранения.

5.2. Опросный листы получателей социальных услуг заполняются со слов получателей социальных услуг проверяющими лицами путём проставления 1 балла в случае соответствия, в случае несоответствия проставляется 0 баллов. Любое несоответствие в проверочном листе должно быть отражено в акте плановой проверки вместе с предложениями их устранения.

5.3. Анкеты заполняются работниками. Любое несоответствие, предложение в анкете должно быть отражено в акте плановой проверки вместе с предложениями их устранения.

6. Акт, подписывается проверяющими должностными лицами и утверждается директором Учреждения.

7. В случае выявления по результатам плановой проверки нарушений обязательных требований проверяющие должностные лица на основании акта плановой проверки обязаны в течение 7 дней со дня составления акта, подготовить и внести на утверждение директора приказ с перечнем выявленных нарушений и сроками их устранения, а также предложениями по профилактике нарушений обязательных требований.

8. Внеплановые проверки. Предметом внеплановых проверок является истечение сроков устранения нарушений по ранее проведенной плановой или внеплановой проверке, а также любая информация (в том числе анонимная) о нарушении прав и свобод получателей социальных услуг и работников структурных подразделений (жалоба, заявление, обращения, публикация, письмо, устное обращение и т.д.), информация о недостатках работы, материально-технической базы, иных аспектов работы структурных подразделений Учреждения. Источником информации являются граждане, организации, органы государственной и муниципальной власти, общественные объединения, публикации в средствах массовой информации и иные. Внеплановая проверка проводится путем оформления приказа с назначением проверяющих лиц, основания проведения проверки.

9. По время проведения внеплановой проверки должно быть обеспечено всестороннее и объективное рассмотрение доводов информации, соблюдения обязательных требований со стороны структурного подразделения Учреждения (наличие документации, соблюдение сроков и т.д.).

10. По результатам внеплановой проверки оформляется акт внеплановой проверки в котором приводятся информация, доводы информации, подтверждаются ли доводы информации, выявлены ли нарушения обязательных требований.

11. В случае выявления по результатам внеплановой проверки нарушений обязательных требований проверяющие должностные лица на основании акта внеплановой проверки обязаны в течение 7 дней со дня составления акта, подготовить и внести на утверждение директора приказ с перечнем выявленных нарушений и

сроками их устранения, а также предложениями по профилактике нарушений обязательных требований.

12. В случае наличия адресата, проверяющие лица в течение 10 дней со дня составления акта внеплановой проверки должны подготовить и внести на подпись директора ответ на информацию о нарушении прав и свобод получателей социальных услуг и работников структурных подразделений (жалоба, заявление, обращения, публикация, письмо и т.д.), информацию о недостатках работы, материально-технической базы, иных аспектов работы структурных подразделений Учреждения. После утверждения ответа директором, проверяющие лица должны вручить адресату ответ на его информацию.

Опросный лист
качества социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания

1. Социально-бытовые услуги:

Наименование услуги	Предмет опроса	Оценка со стороны получателя социальных услуг (соответствует 1 балл, не соответствует 0 баллов)
Обеспечение площадью жилых помещений согласно утвержденным нормативам	<p>Помещения для проживания должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания и соответствовать санитарно-гигиеническим нормам. Должны учитываться пожелания получателя социальных услуг в выборе соседа с учетом физического и психического состояния получателя социальных услуг. Супругам должны выделяться изолированные жилые помещения для совместного проживания. Помещения, предоставляемые инвалидам, должны быть оборудованы специальными устройствами, приспособлениями для передвижения (пандусами, поручнями, расширенными дверными проемами, лифтовыми подъемниками и т.д.), специальными средствами для маломобильных граждан.</p> <p>Помещения, предоставляемые для организации реабилитационных мероприятий, лечебно-трудовой и учебной деятельности, культурного и бытового обслуживания, должны соответствовать требованиям по размеру, расположению, конфигурации, обеспечению возможности проведения в них всех упомянутых выше мероприятий с учетом специфики обслуживаемого контингента. Кроме того, все жилые, служебные и производственные помещения проверяют на соответствие следующим требованиям, определяющим их качество:</p> <p>- требованиям противопожарной</p>	

	<p>безопасности;</p> <ul style="list-style-type: none"> - требованиям по обязательному оснащению телефонной связью и обеспечению всеми видами коммунально-бытового обслуживания; - требованиям по защищенности от воздействия различных факторов (повышенной температуры, влажности, вибрации и т.д.), отрицательно влияющих на здоровье персонала, получателей социальных услуг и на качество предоставляемых услуг; - требованиям по обязательному оборудованию помещений специальными устройствами, приспособлениями для передвижения инвалидов (пандусами, поручнями, расширенными дверными проемами, лифтовыми подъемниками и т.д.). 	
Предоставление в пользование мебели	Мебель должна отвечать гигиеническим требованиям, требованиям безопасности, в т.ч. противопожарной, соответствовать физическому состоянию и возрасту получателя социальных услуг. Мебель должна быть адаптирована к нуждам и запросам престарелых и инвалидов, быть удобна в пользовании, учитывать их физическое состояние (тяжелобольных, малоподвижных)	
Уборка жилых помещений	Обеспечение комфортных условий жизнедеятельности, содержание помещений в соответствии с установленными законодательством санитарно-гигиеническими нормами и требованиями	
Обеспечение за счет средств получателя социальных услуг книгами, журналами, газетами, настольными играми	Книги, журналы, газеты и настольные игры приобретены с учетом потребности получателя социальных услуг и своевременно доставлены	
Обеспечение питанием, в том числе диетическим питанием по соответствующим диетам, в соответствии с утвержденными нормативами	Питание, должно быть приготовлено из доброкачественных продуктов, удовлетворять потребности получателей социальных услуг по калорийности, соответствовать установленным нормам питания, санитарно-гигиеническим требованиям и предоставлено с учетом	

	состояния здоровья получателей социальных услуг (диабет, гастрит, панкреатит, гепатит, гипертония и т.д.)	
Обеспечение мягким инвентарем (одеждой, обувью, нательным бельем и постельными принадлежностями) в соответствии с утвержденными нормативами	Одежда, обувь и нательное белье должны отвечать гигиеническим нормам и требованиям и предоставляться в соответствии с сезоном, ростом и размером получателя социальных услуг Постельные принадлежности должны отвечать гигиеническим нормам и требованиям	
Предоставление транспорта (при необходимости перевозки получателей социальных услуг в организации для лечения, обучения, участия в культурных и иных мероприятиях, если по состоянию здоровья или условиям пребывания им противопоказано пользование общественным транспортом)	Передвижение получателя социальных услуг вне организации социального обслуживания на транспорте, предназначенном для перевозки пассажиров, прошедшем технический осмотр, с соблюдением правил перевозки пассажиров и правил дорожного движения	
Содействие в проведении ремонта технических средств реабилитации, бытовой техники личного пользования	Услуга должно позволить получателям социальных услуг использовать реабилитационные изделия хорошего качества, надежных и удобных в пользовании, удовлетворять нужды и потребности в проведении ремонта технических средств реабилитации, бытовой техники личного пользования	
Обеспечение сохранности личных вещей и ценностей, сданных на хранение организации	Обеспечение надлежащего хранения личных вещей и ценностей	
Обеспечение получателям социальных услуг возможности свободного посещения их законными представителями,	В правилах внутреннего распорядка должно быть указано время свободного посещения получателей социальных услуг их законными представителями, родственниками, должны быть обеспечены условия для свободного посещения	

родственниками и другими лицами в период времени, установленный правилами внутреннего распорядка организации социального обслуживания		
Предоставление помещений для отправления религиозных обрядов, создание для этого соответствующих условий, не противоречащих правилам внутреннего распорядка организации социального обслуживания и учитывающих интересы верующих различных конфессий и атеистов	Помещения должны учитывать вероисповедание, возраст, пол, физическое состояние получателя социальных услуг, особенности проведения религиозных обрядов	
Выполнение функций опекунов и попечителей в отношении получателей социальных услуг, нуждающихся в опеке или попечительстве	Удовлетворение нужд и потребностей получателей социальных услуг	
Содействие в организации ритуальных услуг	В случае смерти получателя социальных услуг проводится медицинское освидетельствование факта смерти, оформление справки о смерти в органах ЗАГС, оформление документов, необходимых для погребения. Проведение захоронения в соответствии с вероисповеданием умершего. При отсутствии у проживающего личных вещей, предназначенных для погребения, учреждение выделяет для этих целей комплект одежды и обуви. В 3-дневный срок со дня смерти получателя социальных услуг информировать нотариуса о наличии имущества, оставшегося после умершего, и об имеющихся данных о предполагаемых наследниках	

Предоставление гигиенических услуг лицам, не способным по состоянию здоровья самостоятельно осуществлять за собой уход: питье, одевание и раздевание, помощь в передвижении, перемена положения тела, оказание помощи в пользовании туалетом (судном, уткой), вынос горшка (судна, утки) с последующей обработкой, замена памперса, чистка зубов или уход за полостью рта, бритье лица, стрижка волос, предоставление предметов личной гигиены, причёсывание, гигиена тела общая (гигиеническая ванна), гигиена тела частичная, мытье головы, обработка кожных покровов, стрижка ногтей (с предварительной подготовкой)	Услуга должна обеспечить удовлетворение потребностей получателя социальных услуг в своевременном проведении процедур, способствовать улучшению состояния его самочувствия, устранять неприятные ощущения дискомфорта	
Отправка за счет средств получателя социальных услуг почтовой корреспонденции	Должна быть обеспечена своевременная отправка почтовой корреспонденции за счёт средств получателя социальных услуг	
Оказание помощи в написании и прочтении личной корреспонденции	Услуга написание и прочтение личной корреспонденции должна быть проведена в соответствии точно в соответствии с пожеланиями получателя социальных услуг, должна быть обеспечена конфиденциальность	
Оказание помощи в приеме пищи (кормление)	Услуга должна обеспечить полное и своевременное удовлетворение нужд и потребностей получателей социальных услуг по получению питания	
Выявление граждан,	Своевременное выявление граждан	

нуждающихся в полустационарной формах социального обслуживания		
Перевозка инвалидов с ограниченными возможностями передвижения, в том числе детей-инвалидов, и лиц, их сопровождающих, к объектам социальной инфраструктуры	Должна быть обеспечена перевозка получателей социальных услуг вне организации социального обслуживания. Транспорт должен быть предназначен для перевозки пассажиров, прошедшим технический осмотр, с соблюдением правил перевозки пассажиров и правил дорожного движения	

Социально-медицинские услуги

Наименование услуги	Предмет опроса	Оценка со стороны получателя социальных услуг (соответствует 1 балл, не соответствует 0 баллов)
Оказание первичной медико-санитарной помощи в соответствии с имеющейся лицензией	Услуга по оказанию первичной медико-санитарной помощи должна быть оказана качественно в соответствии с медицинской лицензией	
Оказание первой доврачебной помощи	Услуга по оказанию первой доврачебной помощи должна быть оказана качественно в соответствии с медицинской лицензией	
Проведение первичного медицинского осмотра и первичной санитарной обработки	Проведение первичного медицинского осмотра и первичной санитарной обработки должно включать в себя мероприятия по первичному осмотру врачом (дежурной медсестрой) с целью определения объективного состояния получателя социальных услуг, его физического и психологического состояния, а также санитарной обработке получателя социальных услуг (купание, смена нательного белья, выдача одежды) для предотвращения заноса инфекции. При выявлении педикулеза - проведение противопедикулезной обработки	
Организация	Должна быть оказана квалифицированная	

экстренной медико-психологической помощи (при наличии показаний)	помощь с привлечением при необходимости психолога	
Проведение оздоровительных мероприятий	Услуга должна обеспечить удовлетворение потребностей получателя социальных услуг в своевременном проведении предписанных процедур, способствовать улучшению состояния его здоровья	
Консультирование по социально-медицинским вопросам (выявление отклонений в состоянии здоровья)	Оценивается в какой степени услуга обеспечивает оказание квалифицированной помощи получателям социальных услуг, в правильном понимании и решении стоящих перед ними конкретных социально-медицинских проблем (гигиена питания и жилища, избавление от вредных привычек, профилактика различных заболеваний, сексуальные расстройства, обучение родственников больных практическим навыкам ухода за ними и др.)	
Проведение занятий по адаптивной физической культуре	Услуга предусматривает разработана ли индивидуальная подборка комплекса адаптивной физкультуры, в какой степени обеспечено овладение получателями социальных услуг доступным и безопасным для здоровья комплексом физических упражнений с целью его систематического выполнения для укрепления здоровья	
Проведение реабилитационных мероприятий социально-медицинского характера, в том числе в связи с реализацией индивидуальной программы реабилитации и абилитации	Социально-реабилитационные мероприятия определяется тем, должны соответствовать требованиям индивидуальной программы реабилитации инвалида	
Содействие в обеспечении лекарственными препаратами и	Услуга должна обеспечить своевременное приобретение лекарственных препаратов и медицинских изделий с учетом характера заболевания, медицинских показаний,	

изделиями медицинского назначения (по назначению врача или фельдшера).	физического и психического состояния получателей социальных услуг	
Сопровождение в медицинские организации	Персонал должен надлежащим образом обеспечить сопровождение в медицинские организации получателей социальных услуг	
Выполнение процедур, связанных с наблюдением за состоянием здоровья получателей социальных услуг	Услуга должна предоставляться с максимальной аккуратностью и осторожностью без причинения какого- либо вреда получателю социальных услуг	
Систематическое наблюдение за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья	Проведение наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии здоровья	
Проведение мероприятий, направленных на формирование здорового образа жизни	Услуга проводится с целью просвещения получателей социальных услуг о сохранении и укреплении здоровья	
Проведение санитарно- просветительной работы	Проведение для получателей социальных услуг лекций, доведение иным способом информации о медицинских аспектах для сохранения здоровья	
Содействие в получении медицинской помощи в государственных медицинских организациях в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Республике Саха (Якутия)	Обеспечение получения своевременной медицинской помощи	

Социально-психологические услуги

Наименование услуги	Предмет опроса	Оценка со стороны получателя социальных услуг (соответствует 1 балл, не соответствует 0 баллов)
Психологическая диагностика и обследование личности	При оказании должен быть проведен анализ психического состояния и индивидуальных особенностей личности, проведенный анализ, должен раскрыть необходимую информацию для составления прогноза и разработки рекомендаций по проведению корректирующих мероприятий	
Психологическая коррекция	Качество услуги контролируется проверкой, в какой степени эта услуга, заключающаяся в активном психологическом воздействии, обеспечивает преодоление или ослабление отклонений в развитии, эмоциональном состоянии и поведении получателей социальных услуг (конфликтные отношения родителей и детей или искажения в их психическом развитии) и приведение этих отклонений в соответствие с возрастными нормативами и требованиями социальной среды	
Психологические тренинги	При контроле качества психотерапевтической помощи проверяется, насколько она способствует эффективному решению получателями социальных услуг проблем, лежащих в основе жизненных трудностей и касающихся преодоления в семье острой психотравмирующей или стрессовой ситуации, негативно влияющей на здоровье и психику прежде всего детей, неадекватных форм поведения родителей, социальной адаптации к изменяющимся социально-экономическим условиям жизни и межличностных конфликтов	
Экстренная психологическая помощь	При контроле качества услуг по экстренной психологической помощи проверяют, обеспечивает ли эта помощь	

	безотлагательное психологическое консультирование получателей социальных услуг, содействие в мобилизации их духовных, физических, интеллектуальных ресурсов для выхода из кризисного состояния, а также медико-психологическое консультирование и помощь в определении предварительного диагноза, в правильном выборе лекарств и порядка их приема до прибытия вызванного врача	
Оказание консультационной психологической помощи анонимно (в том числе с использованием телефона доверия)	При контроле качества психологической работы проверяют, в какой степени эта работа обеспечивает выполнение задач по своевременному предупреждению возможных отклонений в психике, становлении и развитии личности получателей социальных услуг на каждом возрастном этапе, по содействию в формировании у них потребности в психологических знаниях и желания использовать их для работы над собой и своими проблемами, созданию условий для полноценного психического развития личности	
Социально-психологическое консультирование (в том числе по вопросам внутрисемейных отношений)	При контроле качества психологической работы проверяют, в какой степени эта работа обеспечивает выполнение задач по своевременному предупреждению возможных отклонений в психике, становлении и развитии личности получателей социальных услуг на каждом возрастном этапе, по содействию в формировании у них потребности в психологических знаниях и желания использовать их для работы над собой и своими проблемами, созданию условий для полноценного психического развития личности	

Социально-педагогические услуги

Наименование услуги	Предмет опроса	Оценка со стороны получателя социальных услуг (соответствует 1 балл, не
---------------------	----------------	---

		соответствует 0 баллов)
Проведение мероприятий по восстановлению личностного и социального статуса	<p>Проверка данной услуги заключается в контроле позволила ли эта услуга дать на основе всестороннего изучения личности объективную оценку ее состояния для оказания в соответствии с установленным диагнозом эффективной педагогической помощи этой личности, попавшей в кризисную или конфликтную ситуацию, а также установить степень социальной дезадаптации.</p> <p>Качество услуг контролируют проверкой, в какой степени эти услуги (в форме бесед, разъяснений, рекомендаций и т.д.) способствуют оказанию квалифицированной педагогической помощи получателям социальных услуг в исправлении допущенных ими педагогических ошибок или конфликтных ситуаций в семье, травмирующих детей, а также в исправлении неадекватных родительских установок и форм поведения родителей при воспитании детей</p>	
Социально-педагогическое консультирование (оказание помощи в решении социально-педагогических проблем)	<p>При контроле услуг по социально-педагогическому консультированию проверяют, насколько своевременно и полно оно было проведено и обеспечило ли оказание получателям социальных услуг необходимой помощи в правильном понимании и решении стоящих перед ними социально-педагогических проблем (родительско-детские отношения, воспитание и развитие детей, формирование супружеских и семейных отношений, включая сексуальные, предупреждение и преодоление педагогических ошибок, межличностных отношений в семье и т.д.).</p>	
Организация досуга (праздники, экскурсии и другие культурные мероприятия)	<p>При контроле качества услуг по организации досуга проверяют, насколько они удовлетворяют культурные и духовные запросы получателей социальных услуг и способствуют расширению общего и культурного кругозора, сферы общения, повышению творческой активности</p>	

	получателей социальных услуг, привлечению их к участию в семейных и детских праздниках, соревнованиях, к активной клубной и кружковой работе, к проведению других культурно-досуговых мероприятий	
Формирование позитивных интересов (в том числе в сфере досуга) (кружковые работы по отдельному плану: вязание, мастер-классы и т.д.)	Услуга контролируется проверкой, в каком количестве и степени эти услуги, повлияли на получателей социальных услуг с максимальной пользой для своего здоровья использовать остаточные трудовые возможности и принимать активное участие в проводимых мероприятиях по обучению профессиональным навыкам, способствующим восстановлению их личностного и социального статуса	

Социально-трудовые услуги:

Наименование услуги	Предмет опроса	Оценка со стороны получателя социальных услуг (соответствует 1 балл, не соответствует 0 баллов)
Организация помощи в получении образования, в том числе профессионального образования, инвалидами (детьми-инвалидами) в соответствии с их способностями	Контроль услуги проводится путем проверки своевременности оказываемого содействия, его содержания, какова его эффективность в решении конкретных проблем, стоящих перед гражданами, удовлетворяет ли оно их законные запросы	
Проведение мероприятий по использованию трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам	Контроль услуги проводится путем проверки состава и содержания консультаций, насколько квалифицированно и доходчиво разъясняют гражданам их права и возможности в положительном решении проблемы улучшения материального положения, каковы практические результаты того консультирования	
Оказание помощи в	При контроле качества услуг,	

трудоустройстве	<p>проверяют, как организованы и проведены мероприятия по поиску необходимых организаций и предприятий и заключению с ними договоров на трудоустройство граждан, а также по содействию в трудоустройстве, всем ли нуждающимся в трудоустройстве предоставлена такая возможность, как оценивают граждане, такие услуги. Проводилось ли консультирование и содействие в вопросах самообеспечения, развития семейного предпринимательства, надомных промыслов и в других вопросах этого характера, каковы практические результаты</p>	
-----------------	--	--

Социально-правовые

Наименование услуги	Предмет опроса	Оценка со стороны получателя социальных услуг (соответствует 1 балл, не соответствует 0 баллов)
Оказание помощи в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг	<p>Проверяется оказание помощи в подготовке и подаче жалоб, в какой степени эта помощь способствует юридически грамотному изложению сути жалоб и своевременной их отправке адресатам.</p> <p>Проверяется оказание помощи в оформлении различных юридических документов (на получение положенных по законодательству пособий, льгот, преимуществ и других социальных выплат, для удостоверения личности, трудоустройства, на решение различных вопросов социальной реабилитации). Контроль осуществляют проверкой, в какой степени обеспечила эта помощь уяснение получателями социальных услуг сути интересующих их проблем, способствовала юридически грамотной разработке и направлению</p>	

	в соответствующие инстанции необходимых документов, обеспечила контроль за их прохождением и помогла своевременному и объективному решению проблем	
Содействие в сохранении получателями социальных услуг занимаемых ими ранее по договору найма или аренды жилых помещений в домах государственных, муниципальных жилых фондов в течение шести месяцев с момента поступления в организации социального обслуживания, а в случаях, если в жилых помещениях остались проживать члены их семей, - в течение всего времени пребывания в этой организации, а также содействие во внеочередном обеспечении жилым помещением в случае их отказа от услуг организации по истечении указанного срока, если им не может быть возвращено ранее занимаемое ими жилое помещение. (при наличии обстоятельств)	Проверяется своевременное и объективное решение стоящих перед получателем социальных услуг правовых проблем	
Содействие органам опеки и попечительства в жизнеустройстве получателей социальных услуг (усыновление, опека, попечительство, приемная семья), направлении в организации социального обслуживания.	Контроль осуществляют проверкой, в какой степени это содействие обеспечивает своевременную и квалифицированную подготовку и оформление документов в личное дело каждого получателя социальных услуг (документов, подтверждающих отсутствие родителей, акта об обследовании условий жизни, справки с места жительства о размере	

(по решению комиссии)	занимаемой площади, описи имущества, пенсионной книжки на детей, получающих пенсию, справки о наличии сестер, братьев и других близких родственников, документов о состоянии здоровья, об образовании и др.), необходимых для дальнейшего жизнеустройства	
Содействие в предоставлении жилья. (при наличии обстоятельств) (факт предоставления - наличие документов)	Контроль осуществляют проверкой, в полном ли объеме получают получатели социальных услуг необходимую информацию об интересующих их законах, правах и практическую помощь в подготовке и направлении соответствующим адресатам документов (заявлений, справок, жалоб и т.д.), необходимых для положительного решения затронутых в них вопросов, связанным с обеспечением жильем	
Оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатной	Качество услуг по содействию в получении получателем социальных услуг бесплатной помощи адвоката или по обеспечению представительства в установленном порядке в суде с целью защиты прав и интересов контролируют проверкой, в какой мере способствовало это содействие оказанию квалифицированной и действенной юридической защиты и помощи для принятия объективного решения по его вопросу	
Содействие в получении мер социальной поддержки, назначении пенсии	Качество услуг контролируют проверкой, в какой степени это содействие или помощь обеспечивают разъяснение получателям социальных услуг сути и состояния интересующих их проблем, помогают определить предполагаемые пути их решения и практические меры по решению этих проблем (содействие в подготовке и направлении в соответствующие инстанции необходимых документов, личное обращение в указанные инстанции, если в этом возникает необходимость, контроль за прохождением документов и т.д.)	

Содействие в оформлении документов для установления социального статуса	<p>Качество услуг контролируют проверкой, в какой степени это содействие или помощь обеспечивают разъяснение получателям социальных услуг сути и состояния интересующих их проблем, помогают определить предполагаемые пути их решения и практические меры по решению этих проблем (содействие в подготовке и направлении в соответствующие инстанции необходимых документов, личное обращение в указанные инстанции, если в этом возникает необходимость, контроль за прохождением документов и т.д.)</p>	
Содействие в дальнейшем жизнеустройстве получателей социальных услуг	<p>Контроль осуществляют проверкой, в какой степени это содействие обеспечивает своевременную и квалифицированную подготовку и оформление документов в личное дело каждого получателя социальных услуг, необходимых для дальнейшего жизнеустройства</p>	
Оказание помощи в оформлении и восстановлении утраченных документов получателей социальных услуг	<p>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 содержания 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 перед получателями социальных услуг проблем</p>	
Социально-правовой патронаж	<p>Оказание своевременной и квалифицированной правовой помощи</p>	

Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов:

Наименование услуги	Предмет опроса	Оценка со стороны получателя социальных услуг (соответствует 1 балл, не соответствует 0 баллов)
Организация лечебно-трудовой деятельности	Проведение мероприятий по использованию трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам должно обеспечивать привлечение получателей услуги к посильной трудовой деятельности, совмещаемой с лечением и отдыхом в зависимости от состояния здоровья, с целью поддержать их активный образ жизни	
Обучение навыкам поведения в быту и общественных местах	Контроль качества услуг по обучению граждан навыкам поведения в быту и общественных местах осуществляют проверкой владения по результатам обучения навыками самообслуживания, выполнения элементарных повседневных жизненных операций (приготовление пищи, уборка помещения, стирка и штопка белья, уход за одеждой и обувью), правильному поведению в общественных местах, самоконтролю и тому подобному в соответствии с общепринятыми нормами поведения	
Обучение инвалидов (детей-инвалидов) пользованию средствами ухода и техническими средствами реабилитации	Контроль качества услуг по обучению пользованию инвалидов (детей-инвалидов) средствами ухода и техническими средствами реабилитации осуществляют проверкой, насколько легко, успешно и в полной мере используют инвалиды (дети-инвалиды) предоставленные им в распоряжение средства ухода и технические средства реабилитации	
Проведение социально-реабилитационных мероприятий в сфере социального обслуживания	Контроль проводят проверкой услуг по: - социально-средовой реабилитации; - социально-психологической реабилитации; - социально-педагогической реабилитации;	

	- социально-культурной реабилитации; - социально-бытовой адаптации	
Оказание помощи в обучении навыкам компьютерной грамотности	Контроль качества услуг по обучению навыкам компьютерной грамотности осуществляется проверкой объема, состава и содержания проведенных мероприятий по обучению навыкам компьютерной грамотности, их соответствия уровню коммуникативного потенциала, предполагаемых видов компьютерной техники и технологий, планируемой компьютерной деятельности	

Количество баллов итогом:

Соответствует - _____ баллов;

Не соответствует - _____ баллов.

Опросный лист
качества предоставления срочных социальных услуг

Наименование услуги	Предмет опроса	Оценка со стороны получателя социальных услуг (соответствует 1 балл, не соответствует 0 баллов)
Обеспечение бесплатным горячим питанием или наборами продуктов	Контроль проводится проверкой по ассортименту, нормам выдачи, калорийности, санитарно-гигиеническим нормам, учитывалось ли физическое состояние получателя услуг, удовлетворенности получателей социальных услуг в оказанных социальных услугах. Полнота и своевременность предоставленных срочных социальных услуг	
Обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости	При контроле качества по обеспечению одеждой, обувью, постельными принадлежностями, предметами личной гигиены и тому подобным проверяют, полностью ли удовлетворены граждане в этих предметах, насколько они соответствуют возрасту, физическому состоянию граждан	
Содействие в получении временного жилья	При контроле качества услуг в обеспечении временным жилым помещением проверяют, в какой мере при размещении учтены пол, возраст, психическое и физическое состояние, психологическая совместимость совместно размещаемых граждан, соответствие состояния и размеров жилых помещений требованиям пожарной безопасности, а также, при необходимости, требованиям доступности для инвалидов	
Содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных	Контроль качества услуг по содействию в получении юридической помощи осуществляют проверкой, в полном ли объеме получили граждане	

услуг	необходимую информацию по интересующим их проблемам и практическую помощь в подготовке и направлении соответствующим адресатам документов (заявлений, справок, запросов, жалоб и т.д.), необходимых для положительного решения затронутых в них вопросов	
Содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей	Контроль качества услуг по содействию в получении психологической помощи (в том числе по телефону) осуществляют проверкой, обеспечивает ли эта помощь безотлагательное консультирование гражданина по интересующим его проблемам для содействия в мобилизации его духовных, физических, интеллектуальных ресурсов для выхода из кризисной ситуации, количество посещений со стороны священнослужителей, темы разговоров со священнослужителями	
Оказание содействия в сопровождении граждан, признанных нуждающимися в социальном обслуживании, при их поступлении в стационарные организации социального обслуживания	Удовлетворенность получателей социальных услуг в оказанных социальных услугах	
Доставка автомобильным транспортом лиц старше 65 лет, проживающих в сельской местности, в медицинские организации	Удовлетворенность получателей социальных услуг в оказанных социальных услугах	

Количество баллов итогом:

Соответствует - _____ баллов;

Не соответствует - _____ баллов.

Опросный лист
качества социальных услуг, предоставляемых в форме социального обслуживания
на дому

1. Социально-бытовые услуги:

Наименование услуги	Предмет опроса	Оценка со стороны получателя социальных услуг (соответствует 1 балл, не соответствует 0 баллов)
Покупка за счет средств получателя социальных услуг и доставка на дом продуктов питания, промышленных товаров первой необходимости, средств санитарии и гигиены, лекарственных средств и изделий медицинского назначения (по назначению врача или фельдшера), книг, газет, журналов	Продукты питания, промышленные товары первой необходимости, средства санитарии и гигиены, лекарственные средства и изделия медицинского назначения приобретены с учетом потребности получателя социальных услуг и своевременно доставлены	
Оказание помощи в приготовлении пищи	Полуфабрикаты готовятся из доброкачественных продуктов с соблюдением санитарно-гигиенических требований	
Оплата за счет средств получателя социальных услуг жилищно-коммунальных услуг и услуг связи	Удовлетворение потребности получателей социальных услуг в решении ими вопросов в сфере коммунально-бытового обслуживания, связи	
Сдача за счет средств получателя социальных услуг вещей в стирку, химчистку, ремонт, обратная их доставка	Удовлетворение нужд и потребностей получателей социальных услуг, в целях создания им нормальных условий жизнедеятельности. Поддержание условий проживания в соответствии с гигиеническими требованиями должно быть направлено на постоянное соблюдение всех санитарно-гигиенических норм и правил,	

	способствующих устранению неприятных ощущений дискомфорта	
Покупка за счет средств получателя социальных услуг топлива, топка печей, содействие в колке дров, обеспечении водой, льдом (в жилых помещениях без центрального отопления и (или) водоснабжения)	Удовлетворение потребности получателей социальных услуг в решении ими вопросов в сфере коммунально-бытового обслуживания, создание им нормальных условий жизнедеятельности	
Влажная уборка жилых помещений, вытирание пыли, подметание пола	Удовлетворение нужд и потребностей получателей социальных услуг, в целях создания им нормальных условий жизнедеятельности	
Вынос жидких и твердых отходов	Удовлетворение нужд и потребностей получателей социальных услуг, в целях создания им нормальных условий жизнедеятельности	
Содействие в утеплении оконных и балконных проемов	Удовлетворение нужд и потребностей получателей социальных услуг, в целях создания им нормальных условий жизнедеятельности	
Организация помощи в проведении ремонта жилых помещений	Своевременная передача заявления или ходатайства в организацию, занимающуюся ремонтом квартир, или вызов на дом сантехника, плотника, электрика, штукатур-маляра для устранения неисправности	
Содействие в получении парикмахерских и бытовых услуг	Удовлетворение нужд и потребностей получателей социальных услуг.	
Содействие в перевозке получателей социальных услуг в организации для лечения, участия в культурных мероприятиях	Удовлетворение нужд и потребностей получателей социальных услуг в перевозке в организации для лечения, участия в культурных мероприятиях	
Содействие в проведении ремонта технических средств реабилитации, бытовой техники	Удовлетворение нужд и потребностей получателей социальных услуг, в целях создания им нормальных условий жизнедеятельности	

Содействие в организации расчистки придомовой территории от снега	Удовлетворение нужд и потребностей получателей социальных услуг, в целях создания им нормальных условий жизнедеятельности	
Содействие в обеспечении книгами, газетами, журналами	Книги, журналы, газеты и настольные игры приобретены с учетом потребности получателя социальных услуг и своевременно доставлены	
Содействие в получении направлений в стационарные организации социального обслуживания (при наличии показаний)	Предоставление стационарного социального обслуживания в соответствии с показаниями (состояние здоровья и др.)	
Обеспечение кратковременного присмотра за детьми	Должно отвечать критериям необходимости, своевременности, но и безопасности детей	
Содействие в организации ритуальных услуг	В случае смерти получателя социальных услуг проводится медицинское освидетельствование факта смерти, оформление справки о смерти в органах ЗАГС, оформление документов, необходимых для погребения. Проведение захоронения в соответствии с вероисповеданием умершего. При отсутствии у проживающего личных вещей, предназначенных для погребения, учреждение выделяет для этих целей комплект одежды и обуви. В 3-дневный срок со дня смерти получателя социальных услуг информировать нотариуса о наличии имущества, оставшегося после умершего, и об имеющихся данных о предполагаемых наследниках	
Предоставление гигиенических услуг лицам, не способным по состоянию здоровья самостоятельно осуществлять за собой уход	Услуга должна обеспечить удовлетворение потребностей получателя социальных услуг в своевременном проведении процедур, способствовать улучшению состояния его самочувствия, устранять неприятные ощущения дискомфорта	
Отправка за счет средств получателя социальных услуг	Должна быть обеспечена своевременная отправка почтовой корреспонденции за счёт средств получателя социальных	

почтовой корреспонденции	услуг	
Оказание помощи в написании и прочтении личной корреспонденции	Услуга написание и прочтение личной корреспонденции должна быть проведена в соответствии точно в соответствии с пожеланиями получателя социальных услуг, должна быть обеспечена конфиденциальность	
Оказание помощи в приеме пищи (кормление)	Услуга должна обеспечить полное и своевременное удовлетворение нужд и потребностей получателей социальных услуг по получению питания	
Выявление граждан, нуждающихся в форме социального обслуживания на дому	Своевременное выявление граждан, нуждающихся в социальном обслуживании на дому	

Социально-медицинские услуги

Наименование услуги	Предмет опроса	Оценка со стороны получателя социальных услуг (соответствует 1 балл, не соответствует 0 баллов)
Содействие в получении зубопротезной, протезно-ортопедической и слухопротезной помощи, приобретении очковой оптики (Исходя из сроков годности изделия)	Контроль осуществляется обеспечением получателей социальных услуг зубопротезной, протезно-ортопедической и слухопротезной помощи, приобретении очковой оптики	
Оказание экстренной доврачебной помощи, вызов врача на дом, сопровождение получателей социальных услуг в медицинские организации и посещение их в этих организациях	Своевременное и в необходимом объеме выполнение процедур	
Обучение родственников получателей социальных услуг практическим навыкам общего ухода за ними	Овладение родственниками получателя социальных услуг доступного и безопасного для получателя социальных услуг навыков общего ухода	
Оказание помощи в	Услуга предоставляется с	

выполнении процедур, связанных с организацией ухода, наблюдением за состоянием здоровья получателей социальных услуг	максимальной аккуратностью и осторожностью без причинения какого-либо вреда получателям социальных услуг.	
Профилактика пролежней	Услуга предоставляется с максимальной аккуратностью и осторожностью без причинения какого-либо вреда получателю социальных услуг	
Выполнение процедур, связанных с наблюдением за состоянием здоровья получателей социальных услуг (измерение температуры тела, артериального давления, контроль за приемом лекарственных препаратов и другое)	Услуга предоставляется с максимальной аккуратностью и осторожностью без причинения какого-либо вреда получателю социальных услуг.	
Систематическое наблюдение за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья	Проведение наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии здоровья	
Проведение мероприятий, направленных на формирование здорового образа жизни, проведение санитарно-просветительской работы	Услуга проводится с целью просвещения получателей социальных услуг о сохранении и укреплении здоровья	
Содействие в получении медицинской помощи в государственных медицинских организациях в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Республике Саха (Якутия)	Обеспечение получения своевременной медицинской помощи	
Содействие в направлении на санаторно-курортное лечение (по назначению	Услуга должна обеспечить получение санаторно-курортной путевки для оздоровления	

врача)		
Содействие в проведении медико-социальной экспертизы, в том числе сбор соответствующих документов	Своевременное проведение медико-социальной экспертизы	
Социально-медицинский патронаж	Проведение наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии здоровья	

Социально-психологические услуги

Наименование услуги	Предмет опроса	Оценка со стороны получателя социальных услуг (соответствует 1 балл, не соответствует 0 баллов)
Психологическая помощь, в том числе гражданам, осуществляющим уход на дому за тяжелобольными получателями социальных услуг	Раскрытие и мобилизация внутренних ресурсов, решение возникших социально-психологических проблем	
Психологическая поддержка, в том числе гражданам, осуществляющим уход на дому за тяжелобольными получателями социальных услуг	Раскрытие и мобилизация внутренних ресурсов, решение возникших социально-психологических проблем	
Экстренная психологическая помощь (в том числе по телефону) бесплатно	При контроле качества услуг по экстренной психологической помощи проверяют, обеспечивает ли эта помощь безотлагательное психологическое консультирование получателей социальных услуг, содействие в мобилизации их духовных, физических, интеллектуальных ресурсов для выхода из кризисного состояния, а также медико-психологическое консультирование и помощь в определении предварительного диагноза, в правильном выборе	

	лекарств и порядка их приема до прибытия вызванного врача	
Социально-психологическое консультирование (в том числе по вопросам внутрисемейных отношений)	При контроле качества психологической работы проверяют, в какой степени эта работа обеспечивает выполнение задач по своевременному предупреждению возможных отклонений в психике, становлении и развитии личности получателей социальных услуг на каждом возрастном этапе, по содействию в формировании у них потребности в психологических знаниях и желания использовать их для работы над собой и своими проблемами, созданию условий для полноценного психического развития личности	
Социально-психологический патронаж	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	

Социально-педагогические услуги

Наименование услуги	Предмет опроса	Оценка со стороны получателя социальных услуг (соответствует 1 балл, не соответствует 0 баллов)
Обучение практическим навыкам общего ухода за тяжелобольными получателями социальных услуг, получателями социальных услуг, имеющими ограничения жизнедеятельности, в том числе за детьми-инвалидами	Овладение навыками общего ухода за тяжелобольными получателями социальных услуг	

Организация помощи родителям или законным представителям детей-инвалидов, воспитываемых дома, в обучении таких детей навыкам самообслуживания, общения, направленным на развитие личности	Помощь в обучении	
Обучение родителей детей-инвалидов основам их реабилитации в домашних условиях	Овладение родителями основами реабилитации детей-инвалидов в домашних условиях	
Социально-педагогическая коррекция, включая диагностику и консультирование	Оказание квалифицированной и эффективной педагогической помощи, в которой нуждаются получатели социальных услуг	
Организация досуга (праздники, экскурсии и другие культурные мероприятия)	Удовлетворение социокультурных и духовных запросов получателей социальных услуг, расширение кругозора, сферы общения, повышение творческой активности получателей социальных услуг	
Социально-педагогический патронаж	Оказание своевременной и квалифицированной педагогической помощи	
Формирование позитивных интересов (в том числе в сфере досуга)	Раскрытие и мобилизация внутренних ресурсов, решение возникших социально-психологических проблем	

Социально-трудовые услуги:

Наименование услуги	Предмет опроса	Оценка со стороны получателя социальных услуг (соответствует 1 балл, не соответствует 0 баллов)
Организация помощи в получении образования и (или) профессии	Контроль услуги проводится путем проверки своевременности оказываемого содействия, его содержания, какова его эффективность в решении	

	конкретных проблем, стоящих перед гражданами, удовлетворяет ли оно их законные запросы	
Проведение мероприятий по использованию трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам	Контроль услуги проводится путем проверки состава и содержания консультаций, насколько квалифицированно и доходчиво разъясняют гражданам их права и возможности в положительном решении проблемы улучшения материального положения, каковы практические результаты того консультирования	
Оказание помощи в трудоустройстве	При контроле качества услуг, проверяют, как организованы и проведены мероприятия по поиску необходимых организаций и предприятий и заключению с ними договоров на трудоустройство граждан, а также по содействию в трудоустройстве, всем ли нуждающимся в трудоустройстве предоставлена такая возможность, как оценивают граждане, такие услуги. Проводилось ли консультирование и содействие в вопросах самообеспечения, развития семейного предпринимательства, домашних промыслов и в других вопросах этого характера, каковы практические результаты	

Социально-правовые услуги:

Наименование услуги	Предмет опроса	Оценка со стороны получателя социальных услуг (соответствует 1 балл, не соответствует 0 баллов)
Получение по доверенности пенсий, пособий, других социальных выплат	Своевременное получение пенсий, пособий, других социальных выплат	
Оказание помощи в получении юридических услуг (в том числе	Качество услуг по содействию в получении получателем социальных услуг бесплатной помощи адвоката	

бесплатно)	или по обеспечению представительства в установленном порядке в суде с целью защиты прав и интересов контролируют проверкой, в какой мере способствовало это содействие оказанию квалифицированной и действенной юридической защиты и помощи для принятия объективного решения по его вопросу	
Содействие в получении мер социальной поддержки, назначении пенсии	Качество услуг контролируют проверкой, в какой степени это содействие или помощь обеспечивают разъяснение получателям социальных услуг сути и состояния интересующих их проблем, помогают определить предполагаемые пути их решения и практические меры по решению этих проблем (содействие в подготовке и направлении в соответствующие инстанции необходимых документов, личное обращение в указанные инстанции, если в этом возникает необходимость, контроль за прохождением документов и т.д.)	
Содействие в оформлении документов для установления социального статуса	Качество услуг контролируют проверкой, в какой степени это содействие или помощь обеспечивают разъяснение получателям социальных услуг сути и состояния интересующих их проблем, помогают определить предполагаемые пути их решения и практические меры по решению этих проблем (содействие в подготовке и направлении в соответствующие инстанции необходимых документов, личное обращение в указанные инстанции, если в этом возникает необходимость, контроль за прохождением документов и т.д.)	
Содействие в дальнейшем жизнеустройстве получателей социальных услуг	Контроль осуществляют проверкой, в какой степени это содействие обеспечивает своевременную и квалифицированную подготовку и оформление документов в личное дело каждого получателя	

	социальных услуг, необходимых для дальнейшего жизнеустройства	
Оказание помощи в оформлении и восстановлении утраченных документов получателей социальных услуг	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 содержания 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 перед получателями социальных услуг проблем	
Социально-правовой патронаж	Оказание своевременной и квалифицированной правовой помощи	

Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов:

Наименование услуги	Предмет опроса	Оценка со стороны получателя социальных услуг (соответствует 1 балл, не соответствует 0 баллов)
Обучение навыкам самообслуживания	Контроль качества услуг по обучению граждан навыкам самообслуживания осуществляют проверкой владения по результатам обучения навыками самообслуживания, выполнения элементарных повседневных жизненных операций (приготовление пищи, уборка помещения, стирка и штопка белья, уход	

	за одеждой и обувью), правильному поведению в общественных местах, самоконтролю и тому подобному в соответствии с общепринятыми нормами поведения	
Разработка и реализация коррекционно- педагогических программ социальной реабилитации детей с ограниченными возможностями здоровья	Улучшение взаимодействия получателя социальных услуг с обществом	
Обучение навыкам поведения в быту и общественных местах	Контроль качества услуг по обучению граждан навыкам самообслуживания осуществляют проверкой владения по результатам обучения навыками самообслуживания, выполнения элементарных повседневных жизненных операций (приготовление пищи, уборка помещения, стирка и штопка белья, уход за одеждой и обувью), правильному поведению в общественных местах, самоконтролю и тому подобному в соответствии с общепринятыми нормами поведения	
Обучение инвалидов (детей- инвалидов) пользованию средствами ухода и техническими средствами реабилитации	Контроль качества услуг по обучению пользованию инвалидов (детей-инвалидов) средствами ухода и техническими средствами реабилитации осуществляют проверкой, насколько легко, успешно и в полной мере используют инвалиды (дети- инвалиды) предоставленные им в распоряжение средства ухода и технические средства реабилитации	
Проведение социально- реабилитационных мероприятий в сфере	Контроль проводят проверкой услуг по: - социально-средовой	

социального обслуживания	реабилитации; - социально-психологической реабилитации; - социально-педагогической реабилитации; - социально-культурной реабилитации; - социально-бытовой адаптации	
Оказание помощи обучению компьютерной грамотности	Контроль качества услуг по обучению навыкам компьютерной грамотности осуществляется проверкой объема, состава и содержания проведенных мероприятий по обучению навыкам компьютерной грамотности, их соответствия уровню коммуникативного потенциала, предполагаемых видов компьютерной техники и технологий, планируемой компьютерной деятельности	

Количество баллов итогом:

Соответствует - _____ баллов;

Не соответствует - _____ баллов.

Анкета работника _____ (наименование отдела)

Мнение работника о качестве социальных услуг:

Соответствует/не соответствует (нужное подчеркнуть)

Предложения (при наличии) _____

Мнение работника о состоянии документации:

Соответствует/не соответствует (нужное подчеркнуть)

Предложения (при наличии) _____

Удовлетворенность работников материально-технической базой организации:

Соответствует/не соответствует (нужное подчеркнуть)

Предложения (при наличии) _____

Взаимоотношения работника с получателями социальных услуг:

Соответствует/не соответствует (нужное подчеркнуть)

Предложения (при наличии) _____

Количество баллов итогом:

Соответствует - _____ баллов;

Не соответствует - _____ баллов.

Акт плановой проверки
качества предоставления социальных услуг

г. Якутск

« ____ » _____ 20 ____ г.

(ф.и.о. проверяющих лиц, реквизиты приказа о проведении проверки)

1. _____

(указываются нормативные правовые акты на основании которых действует структурное подразделение, локальные правовые акты, которыми руководствуется подразделение)

2. _____

(указываются выявление отсутствия документов, предложения по их разработке, какие вопросы не урегулированы, проблемные вопросы, выявленные в ходе анкетирования работников)

3. _____

(указываются несоответствия, нарушения, недочеты в предоставлении качества социальных услуг, выявленные проверяющими лицами)
указанные получателями социальных услуг)

4. _____

(указываются несоответствия, нарушения, недочеты в предоставлении качества социальных услуг, указанные получателями социальных услуг)

5. _____

(выводы по проверке, предложения по устранению выявленных нарушений качества предоставления социальных услуг)

Приложения:
Проверочные листы;
Опросные листы;
Анкетирование работников.

Проверяющие лица, действующие на основании приказа № ____ от « ____ » _____ 20 ____ г.:

_____/_____;

_____/_____;

_____/_____.

Подпись руководителя проверяемого структурного подразделения:

_____/_____ « ____ » _____ 20 ____ г.

Примечание: _____

_____.

Акт внеплановой проверки
качества предоставления социальных услуг

г. Якутск

« ____ » _____ 20 ____ г.

(ф.и.о. проверяющих лиц, реквизиты приказа о проведении проверки)

1. _____

(указывается предмет проверки, суть жалобы, информации о некачественном предоставлении социальных услуг, нарушении обязательных норм в сфере социального обслуживания и т.д.)

2. _____

(указываются нормативные правовые акты на основании которых действует структурное подразделение, локальные правовые акты, которыми руководствуется подразделение, указываются выявление отсутствия документов)

3. _____

(указываются несоответствия, нарушения, недочеты в предоставлении качества социальных услуг, выявленные проверяющими лицами)

4. _____

(выводы по проверке, правомерность доводов жалобы, предложения по устранению выявленных нарушений качества предоставления социальных услуг)

Проверяющие лица, действующие на основании приказа № ____ от « ____ » _____ 20 ____ г.:

_____/ _____;

_____/ _____;

_____/_____.

Подпись руководителя проверяемого структурного подразделения:

_____/_____ «____» _____ 20__ г.

Примечание: _____

_____.