



**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ  
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПРИКАЗ**

27.02.2024

№ 321-НПА

г. Новосибирск

Об утверждении Порядка осуществления контроля качества предоставления гражданам пожилого возраста и инвалидам, нуждающимся в уходе, социальных услуг по уходу, включенных в социальный пакет долговременного ухода

В соответствии с постановлением Правительства Новосибирской области от 26.12.2022 № 618-п «О Плана мероприятий («Дорожной карте») по созданию системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами, нуждающимися в уходе, на территории Новосибирской области в 2023 году»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок осуществления контроля качества предоставления гражданам пожилого возраста и инвалидам, нуждающимся в уходе, социальных услуг по уходу, включенных в социальный пакет долговременного ухода (далее – Порядок).

2. Региональному координационному центру, созданному на базе государственного автономного учреждения социального обслуживания Новосибирской области «Новосибирский областной геронтологический центр» и организациям социального обслуживания Новосибирской области, являющимся участниками системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами, нуждающимися в уходе (далее – система долговременного ухода), при осуществлении контроля качества предоставления социальных услуг по уходу гражданам, нуждающимся в социальных услугах по уходу, руководствоваться Порядком.

3. Рекомендовать органам местного самоуправления Новосибирской области, наделенным отдельными государственными полномочиями Новосибирской области по обеспечению социального обслуживания отдельных категорий граждан, участвующим в реализации системы долговременного ухода, при осуществлении контроля качества предоставления социальных услуг по уходу гражданам, нуждающимся в социальных услугах по уходу, руководствоваться

Порядком.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра труда и социального развития Новосибирской области Машанова В.А.

Министр

Е.В. Бахарева

УТВЕРЖДЕН  
приказом министерства труда  
и социального развития  
Новосибирской области  
от 27.02.2024 № 321-НПА

**ПОРЯДОК**  
**осуществления контроля качества предоставления гражданам пожилого**  
**возраста и инвалидам, нуждающимся в уходе, социальных услуг по уходу,**  
**включенных в социальный пакет долговременного ухода**

**I. Общие положения**

1. Настоящий Порядок регулирует процедуру осуществления контроля качества предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам, нуждающимся в уходе, социальных услуг по уходу, включенных в социальный пакет долговременного ухода (далее – контроль качества, социальные услуги по уходу).

2. Понятия и термины, используемые в настоящем Порядке, применяются в значениях, определенных Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

3. Под контролем качества в настоящем Порядке понимается система мероприятий, проводимых организациями социального обслуживания Новосибирской области, являющимися участниками системы долговременного ухода (далее – поставщики социальных услуг), территориальными координационными центрами (далее – ТКЦ), региональным координационным центром, созданным на базе государственного автономного учреждения социального обслуживания Новосибирской области «Новосибирский областной геронтологический центр» (далее – РКЦ), министерством труда и социального развития Новосибирской области (далее – министерство) на постоянной основе в целях проверки результативности исполнения поставщиками социальных услуг договора о предоставлении социальных услуг и дополнения к индивидуальной программе предоставления социальных услуг (включая исполнение помощником по уходу своих должностных обязанностей).

4. Контроль качества проводится в следующих формах:

1) документарные проверки, включающие в себя в том числе проверки сведений, содержащихся в государственной информационной системе Новосибирской области «Территориальная информационная система «Социальный портрет гражданина и Типизированное хранилище данных Новосибирской области»;

2) выездные проверки как по месту нахождения поставщика социальных услуг, так и по месту фактического предоставления гражданину социальных услуг по уходу.

5. Контроль качества осуществляется:

от поставщика социальных услуг – организаторами ухода;  
 от ТКЦ – социальными координаторами;  
 от РКЦ – социальными координаторами;  
 от министерства – специалистами управления организации социального обслуживания населения и реабилитации инвалидов.

6. Основными показателями, определяющими качество социальных услуг по уходу, являются:

- 1) своевременность и полнота предоставления социальных услуг по уходу с учетом их объема, периодичности и условий предоставления социальных услуг по уходу;
- 2) соблюдение порядка оказания социальных услуг по уходу;
- 3) качественное ведение документации по предоставлению социальных услуг по уходу.

## **II. Организация и периодичность осуществления контроля качества**

7. Организация контроля качества предоставления социальных услуг по уходу осуществляется посредством проведения следующих мероприятий:

1) анализ информации о предоставлении социальных услуг по уходу получателю социальных услуг по уходу на основании сведений, содержащихся в ведомственной информационной системе, в отчетах о результатах контроля качества предоставления социальных услуг по уходу;

2) оценка соответствия оказываемых социальных услуг по уходу единым стандартам социальных услуг по уходу, включаемым в социальный пакет долговременного ухода, посредством наблюдения и выборочного опроса граждан, их законных представителей, лиц из числа ближайшего окружения;

3) анализ документов, подтверждающих предоставление социальных услуг по уходу получателю социальных услуг по уходу:

дополнения к индивидуальной программе предоставления социальных услуг (далее – дополнение к индивидуальной программе);

договора о предоставлении социальных услуг;

отчета о предоставлении социальных услуг по уходу;

графика работы помощника по уходу;

дневника ухода гражданина, нуждающегося в уходе;

личного дела получателя социальных услуг по уходу;

4) посещение получателя социальных услуг по уходу;

5) подготовка отчета о результатах контроля качества предоставления социальных услуг по уходу.

8. Мероприятия по контролю качества (плановый контроль качества) осуществляются в соответствии с утвержденным графиком осуществления контроля качества предоставления социальных услуг по уходу (далее – график).

9. График составляется ежеквартально по форме согласно приложению № 1 к настоящему Порядку.

10. Мероприятия по контролю качества осуществляются:

1) по месту расположения поставщика социальных услуг, ТКЦ или РКЦ (в

зависимости от этапа проведения контроля качества) путем проведения документарной проверки;

2) по месту жительства или фактического проживания получателя социальных услуг по уходу посредством проведения опроса, беседы, наблюдения, анализа документов его законных представителей или лиц из числа ближайшего окружения.

11. Плановый контроль качества, осуществляемый в соответствии с графиками проводится в течение года по следующим направлениям:

1) поставщики социальных услуг осуществляют контроль качества 100% от числа граждан, получающих социальные услуги по уходу, включенные в социальный пакет долговременного ухода;

2) ТКЦ осуществляют контроль качества не менее 50% от числа граждан, получающих социальные услуги по уходу, включенных в социальный пакет долговременного ухода;

3) РКЦ осуществляет контроль качества не менее 10% от числа граждан, получающих социальные услуги по уходу, включенных в социальный пакет долговременного ухода.

При осуществлении контроля качества поставщиком социальных услуг и ТКЦ посещение получателя социальных услуг по уходу по месту жительства или месту проживания обязательно. При проведении контроля качества РКЦ допустимо проведение контроля качества не более 5% от общего числа получателей социальных услуг по уходу путем осуществления информационно-аналитической деятельности (документарная проверка).

12. Министерство осуществляет контроль качества путем проведения выборочных документарных проверок сведений, содержащихся в ведомственной информационной системе, а также контроль качества предоставления социальных услуг по уходу в рамках выездных проверок. Посещение получателя социальных услуг по уходу специалистами ТКЦ осуществляется в течение 2 рабочих дней со дня получения указанной информации.

13. Специалисты ТКЦ, РКЦ и министерства при осуществлении контроля качества имеют право запрашивать и получать от поставщика социальных услуг документы и информацию, необходимые для осуществления контроля качества.

14. Специалисты ТКЦ, РКЦ при осуществлении контроля качества обязаны:

1) уведомлять поставщиков социальных услуг о проведении мероприятий по контролю качества путем направления по почте или иным доступным способом копии графика проведения мероприятий по контролю качества не позднее двух рабочих дней со дня его принятия;

2) осуществлять контроль качества только во время исполнения служебных обязанностей;

3) не препятствовать руководителю, иному должностному лицу поставщика социальных услуг присутствовать при проведении мероприятий по контролю качества и давать разъяснения по вопросам, относящимся к проведению контроля качества;

4) использовать сведения и документы, относящиеся исключительно к вопросу проведения контроля качества предоставления социальных услуг по уходу

поставщиком социальных услуг.

15. Руководитель, иные должностные лица поставщика социальных услуг имеют право присутствовать при проведении мероприятий по контролю качества и давать разъяснения по вопросам, относящимся к проведению контроля качества.

16. Поставщик социальных услуг при проведении контроля качества обязан:

- 1) предоставлять специалистам ТКЦ, РКЦ и министерства, осуществляющим контроль качества, информацию и документы, относящиеся к получателю социальных услуг по уходу и предоставляемым ему социальным услугам по уходу;
- 2) способствовать доступу специалистов ТКЦ, РКЦ и министерства, осуществляющих контроль качества, к получателю социальных услуг по уходу.

### **III. Проведение мероприятий по контролю качества**

17. Перед посещением получателя социальных услуг по уходу с целью проверки результативности исполнения договора о предоставлении социальных услуг по уходу и дополнения к индивидуальной программе специалист:

- 1) анализирует информацию о получателе социальных услуг по уходу и фактически предоставляемых ему социальных услугах по уходу на основании сведений, содержащихся в ведомственной информационной системе;
- 2) получает, обрабатывает и анализирует информацию, представленную получателем социальных услуг по уходу (его законным представителем), гражданами, осуществляющими уход, в том числе в ходе телефонных переговоров с соблюдением требований законодательства о персональных данных;
- 3) анализирует имеющиеся у поставщика социальных услуг документы, подтверждающие предоставление социальных услуг по уходу получателю социальных услуг, перечисленные в подпункте 3 пункта 7 настоящего Порядка.

18. При организации посещения получателя социальных услуг по уходу на дому специалист:

- 1) предварительно уведомляет получателя социальных услуг по уходу (законного представителя) или лицо, осуществляющее уход, лиц из ближайшего окружения удобным способом (по телефону, электронной почте, лично) о планируемом визите, цели визита;
- 2) согласовывает с получателем социальных услуг по уходу (законным представителем) или лицом, осуществляющим уход (лицами из ближайшего окружения) время и дату визита, состав участников визита;
- 3) осуществляет выход/выезд к получателю социальных услуг по уходу на дом.

При необходимости выезд осуществляется совместно с помощником по уходу, осуществляющим уход за получателем социальных услуг по уходу.

19. Во время посещения получателя социальных услуг по уходу специалист:

- 1) знакомится с получателем социальных услуг по уходу, его законным представителем, лицом из ближайшего окружения, в том числе осуществляющим уход (из числа присутствующих), объясняет цели визита (продолжительность визита не может превышать 60 минут);
- 2) устанавливает доверительный контакт с получателем социальных услуг по

уходу, его законным представителем, лицом из ближайшего окружения, в том числе осуществляющим уход (из числа присутствующих);

3) беседует с получателем социальных услуг по уходу, его законным представителем, лицом из ближайшего окружения, в том числе осуществляющим уход (из числа присутствующих), наблюдает, задает вопросы с целью выяснения наличия замечаний по предоставлению социальных услуг по уходу, полноты, своевременности их предоставления, соответствия результатов предоставления социальных услуг по уходу и их качества стандартам социальных услуг по уходу, наличия потребности в новых социальных услугах по уходу и иных потребностей;

4) выясняет причины частичного предоставления или непредоставления отдельных видов социальных услуг по уходу;

5) уведомляет получателя социальных услуг по уходу, его законного представителя, лиц из ближайшего окружения, в том числе осуществляющих уход (из числа присутствующих), о наличии предварительных выводов о нуждах и потребностях получателя социальных услуг по уходу, сформированных на основании полученной от них информации;

6) информирует получателя социальных услуг по уходу, его законного представителя, лиц из ближайшего окружения, в том числе осуществляющих уход (из числа присутствующих), о результатах визита, предварительных выводах об изменении индивидуальной потребности получателя социальных услуг по уходу в социальном обслуживании, в том числе в социальных услугах по уходу, пересмотре или изменении дополнения к индивидуальной программе;

7) согласовывает с получателем социальных услуг по уходу (его законным представителем) рекомендуемый перечень социальных услуг по уходу (при необходимости);

8) завершает общение с получателем социальных услуг по уходу, его законным представителем, лицами из ближайшего окружения, в том числе осуществляющими уход (из числа присутствующих), объясняет дальнейшие действия со стороны специалистов.

20. В течение двух рабочих дней со дня посещения получателя социальных услуг по уходу специалистом, проводившим контроль качества, осуществляется сверка информации, полученной в ходе посещения получателя социальных услуг по уходу, и сведений, отраженных поставщиком социальных услуг в документах, подтверждающих предоставление социальных услуг по уходу получателю социальных услуг по уходу, перечисленных в подпункте 3 пункта 7 настоящего Порядка, и предоставленных поставщиком социальных услуг.

#### **IV. Оформление результатов осуществления контроля качества**

21. По результатам проведенных мероприятий по контролю качества специалистами поставщика социальных услуг, ТКЦ, РКЦ, министерства формируется отчет о результатах осуществления контроля качества предоставления социальных услуг по уходу на дому (далее – отчет) по форме согласно приложению № 2 к настоящему Порядку:

1) в течение пяти рабочих дней со дня посещения получателя социальных

услуг по уходу;

2) в течение 30 календарных дней со дня начала проведения документарной проверки, в соответствии с утвержденным графиком.

Отчет составляется в двух экземплярах в случае, если контроль качества осуществляется ТКЦ, РКЦ или министерством. Один экземпляр отчета в течение одного рабочего дня со дня его составления направляется поставщику социальных услуг любым доступным способом, второй хранится по месту нахождения РКЦ, ТКЦ, министерства (в зависимости от этапа проведения контроля качества).

Отчет составляется в одном экземпляре в случае, если контроль качества осуществляется поставщиком социальных услуг, и хранится по месту нахождения поставщика.

22. В случае выявления по итогам контроля качества фактов изменения индивидуальной потребности получателя социальных услуг по уходу в социальном обслуживании, в том числе в социальных услугах по уходу, информация в течение одного рабочего дня направляется в ТКЦ для пересмотра дополнений к индивидуальной программе.

23. В случае выявления по итогам контроля качества факта несоответствия результатов предоставления социальных услуг по уходу и их качества стандартам социальных услуг по уходу или факта непредставления поставщиком социальных услуг по уходу, включенных в дополнение к индивидуальной программе, не подтвержденного личным отказом получателя социальных услуг по уходу, или иных нарушений федерального и (или) регионального законодательства в сфере социального обслуживания, допущенных поставщиком социальных услуг, ТКЦ, РКЦ в течение одного рабочего дня со дня составления отчета о результатах контроля качества предоставления социальных услуг по уходу направляет копию отчета в министерство.



**ПРИЛОЖЕНИЕ № 1**  
к Порядку осуществления контроля  
качества предоставления гражданам  
пожилого возраста и инвалидам,  
нуждающимся в уходе, социальных  
услуг по уходу, включенных в  
социальный пакет долговременного  
ухода  
**УТВЕРЖДАЮ**  
Руководитель

\_\_\_\_\_  
(поставщик социальных услуг, ТКЦ, РКЦ)

\_\_\_\_\_ подпись  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**ГРАФИК**  
осуществления контроля качества предоставления  
социальных услуг по уходу

на \_\_\_\_\_ квартал 20\_\_ года

№ п/п	Наименование мероприятия по контролю качества (п.7 Порядка)	Фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) получателя социальных услуг по уходу	Адрес фактического проживания получателя социальных услуг по уходу	Период, подлежащий контролю качества предоставления социальных услуг по уходу	Наименование поставщика социальных услуг	Срок проведения контроля качества предоставления социальных услуг по уходу	Ответственные специалисты (поставщика социальных услуг, ТКЦ, РКЦ, министерства) за проведение контроля качества предоставления социальных услуг по уходу
1	2	3	4	5	6	7	8

График составил: \_\_\_\_\_

(Фамилия, имя, отчество (последнее — при наличии))

\_\_\_\_\_ (подпись)

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 2**  
к Порядку осуществления контроля  
качества предоставления гражданам  
пожилого возраста и инвалидам,  
нуждающимся в уходе, социальных  
услуг по уходу, включенных в  
социальный пакет долговременного  
ухода

ОТЧЕТ № \_\_\_\_

о результатах осуществления контроля качества предоставления  
социальных услуг по уходу от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

1. Сведения о получателе социальных услуг по уходу

Фамилия, имя, отчество (последнее — при наличии)	
Дата рождения	
Адрес фактического проживания получателя социальных услуг по уходу	
Поставщик социальных услуг	
Срок действия дополнения к ИППСУ	
Период, подлежащий контролю	

2. Мероприятия по контролю качества предоставления социальных услуг по уходу

2.1. Анализ документов и информации о предоставляемых социальных услугах по уходу

Количество наименований социальных услуг по уходу в дополнении к ИППСУ	Количество наименований социальных услуг по уходу, фактически предоставленных за проверяемый период	Процент выполнения дополнения к ИППСУ	Причина непредставления социальных услуг по уходу (отсутствие необходимости, отказ и т.д.)	Соблюдение периодичности предоставления социальных услуг по уходу (да/нет)

2.2. Беседа с получателем социальных услуг по уходу, его законным представителем,  
гражданином, осуществляющим уход (из числа присутствующих)

Наличие замечаний (если есть указать какие)	
Потребность в новых социальных услугах (если есть указать какие)	

Наличие ресурсов	
Полнота предоставления социальных услуг по уходу (да, нет)	
Своевременность предоставления (да, нет)	
Соответствие результатов предоставления социальных услуг по уходу и их качества стандартам социальных услуг по уходу (да, нет)	

2.3. Рекомендуемый перечень социальных услуг по уходу согласно анкеты-опросника (Блок «Г»):

---



---

2.4. Визуальное наблюдение на соответствие алгоритму предоставления социальной услуги по уходу:

---



---

3. Выводы по результатам контроля качества социальных услуг по уходу

3.1. Заключение:

---



---

3.2. Рекомендации (с указанием сроков исполнения):

---



---

Дата проведения следующего контроля качества предоставления социальных услуг по уходу: \_\_\_\_\_

Специалисты, осуществлявшие контроль качества предоставления социальных услуг по уходу:

_____	_____	_____
(Должность)	(подпись)	Фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии)
_____	_____	_____
(Должность)	(подпись)	Фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии)

Согласовано:

_____	_____	_____
(Должность руководителя)	(подпись)	Фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии)