

Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Суджанского района Курской области»

Утверждено  
Приказом директора ОБУСО «КЦСОН  
Суджанского района»  
от «30» декабря 2015 г. №

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

**О СИСТЕМЕ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ СОЦИАЛЬНЫХ  
УСЛУГ**

**г.Суджа**

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее положение о системе контроля качества оказания социальных услуг разработано в соответствии с нормативно - правовыми актами:  
согласно Приложению № 1 к данному Положению

1.2. Системой качества ОБУСО»КЦСОН Суджанского района» (далее - учреждения) является совокупность организационной структуры (с распределением ответственности сотрудников за качество услуг), правил, методов обеспечения качества услуг, процессов предоставления услуг, ресурсов учреждения (людских, материально-технических, информационных и других), обеспечивающую осуществление административного руководства качества услуг.

1.3 Система качества учреждения является неотъемлемой частью общей системы управления деятельностью учреждения и предназначена для создания необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей обслуживаемых, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации учреждения как надежного исполнителя услуг.

1.4. Основные цели, задачи и принципы деятельности учреждения в области качества, документально оформленные и принятые к обязательному выполнению в учреждении, определяют политику руководства учреждения в области качества социального обслуживания.

1.5. Цели политики в области качества :- обеспечение постоянного удовлетворения обслуживаемых граждан предоставляемыми услугами;

- повышение качества услуг и эффективности (результативности) их предоставления;
- принятие профилактических мер по предупреждению или урегулированию претензий и жалоб клиентов;
- прочие вопросы, отражающие специфику деятельности учреждения.

1.6. Основными задачами, на решение которых направлена система качества учреждения, являются:

- осуществление эффективного контроля за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество предоставляемых услуг;
- предотвращение или устранение любых несоответствий услуг предъявляемым к ним требованиям;
- обеспечение стабильного уровня качества услуг;
- решение других задач, отражающих специфику деятельности учреждений.

1.7. Ответственность за политику в области качества несет директор учреждения. Он обеспечивает разъяснение и доведение этой политики до всего персонала учреждения, четко определяет полномочия, ответственность и порядок взаимодействия всего персонала учреждения, осуществляющего руководство, исполнение услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

1.8. Политика учреждения в области качества охватывает все отделения , внедряется во всех структурных подразделениях учреждения, соответствует потребностям и запросам обслуживаемых, способствует улучшению социальных и экономических показателей учреждения. Политика содержит также обязательство руководства учреждения осуществлять постоянное улучшение качества обслуживания проживающих, регулярно подвергается анализу на предмет ее постоянной актуальности и пригодности.

1.9. Реализация политики учреждения в области качества обеспечена необходимыми ресурсами (кадровыми, материально-техническими, информационными и другими).

1.10. В учреждении проводятся мероприятия, обеспечивающие понимание, поддержку и реализацию политики в области качества всеми сотрудниками учреждения.

1.11. Контроль качества социальных услуг заключается в проверке полноты, своевременности предоставления этих услуг, а также их результативности (материальной, определяющей степень решения материальных или финансовых проблем граждан, или нематериальной, определяющей степень повышения физического, морально-психологического состояния гражданина, решения его бытовых, правовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги).

1.12. Организационная структура системы контроля качества социальных услуг включает в себя:

- систему внешнего контроля;
- систему внутреннего контроля.

1.13. Внешний контроль качества оказания социальных услуг осуществляется уполномоченными специалистами и службами, в числе которых: Комитетом социального обеспечения Курской области, Росздравнадзор РФ (регионального и федерального уровней), территориальное управление в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в Курской области, Ростехнадзор, Роспотребнадзор и др.

1.14. Организация внутреннего контроля качества оказания социальных услуг в учреждении осуществляется специально созданной комиссией, в состав которой входят лица, назначаемые приказом директора учреждения.

Внутренний контроль качества оказания социальных услуг охватывает этапы планирования, работу с клиентами, выработку и реализацию мероприятий по устранению выявленных недостатков.

1.15. Контроль качества социальных услуг осуществляется учреждением на постоянной основе.

В рамках проверок проверяется качество социального обслуживания, удовлетворенность обслуживаемых граждан оказанными услугами, соответствие фактически предоставляемых услуг установленному порядку и условиям предоставления.

1.16. Директор Учреждения контролирует деятельность подразделений и отдельных сотрудников по оказанию социальных услуг, ее соответствие национальным стандартам и другим нормативным документам по социальному обслуживанию населения, эффективность от ее применения.

1.17. Контроль за деятельностью, предоставляемых социальных услуг возлагается директором Учреждения на заведующих отделениями, которые должны осуществлять обслуживание населения в соответствии с национальными стандартами качества и другими нормативными правовыми актами, действующими в данной сфере, в своих действиях заведующие отделениями подконтрольны директору Учреждения.

1.18. Контроль за деятельностью, осуществляемой на основании лицензии выданной в установленном законодательством Российской Федерации порядке осуществляется органом предоставившим соответствующую лицензию, и иными уполномоченными в установленном порядке органами.

1.19. Факторы, влияющих на качество предоставляемых социальных услуг:

- наличие и соответствие документов, на основании которых функционирует Учреждение;
- условия размещения Учреждения (бытовое и материально-техническое оснащение);
- укомплектованность Учреждения специалистами и их квалификация;
- специальное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);
- состояние информации об Учреждении, правила и порядок предоставления социальных услуг гражданам.

1.20. При контроле документов (устава учреждения, положения об учреждении, руководств, правил, служебных инструкций, методик работы с гражданами и собственной деятельности, эксплуатационных документов на оборудование, приборы и аппаратуру, национальных стандартов социального обслуживания населения и др.) проверяют их соответствие предъявляемым к ним требованиям по полноте и правильности оформления, актуальности, своему назначению.

1.21. При контроле условий размещения Учреждения проверяют соответствие размеров и состояния зданий и помещений санитарно-гигиеническим нормам и правилам, требованиям противопожарной безопасности. Одновременно проверяют полноту обеспечения учреждения всеми видами коммунально-бытового обслуживания, оснащения телефонной связью, создания необходимых условий для пребывания в нем клиентов, обслуживающего персонала, а также предоставления социальных услуг.

1.22. Укомплектованность Учреждения специалистами проверяют по штатному расписанию. Квалификацию, образование, профессиональную подготовку специалистов, их соответствие занимаемым должностям, деловые, моральные и морально-этические качества, умение поддерживать нормальные человеческие отношения с обслуживаемыми лицами Учреждения проверяют путем

изучения личных дел, собеседования, опроса заведующих отделениями, сотрудников и обслуживаемых лиц, а также путем изучения письменных отзывов о работе специалистов.

Одновременно проверяют организацию и проведение работ Учреждения по повышению квалификации специалистов, а также своевременность проведения этих работ и аттестации специалистов.

1.23. При контроле специального технического оснащения Учреждения проверяют укомплектованность этим оснащением (оборудованием, аппаратурой, приборами), их состояние, соответствие требованиям стандартов, техническим условиям, другим нормативным документам, правильность и эффективность использования.

## **2. Контроль качества оказываемых социально-бытовых услуг.**

2.1. При контроле качества услуг по содействию населению всех категорий граждан в получении предусмотренных законодательством Российской Федерации льгот и преимуществ в социально-бытовом обеспечении проверяют, насколько своевременно, квалифицированно и в полной мере оказана помощь в решении их проблем и какова ее эффективность.

2.2. Качество жилой площади, предоставляемой гражданам на период их нахождения в отделении временного проживания граждан (с.Новоивановка) осуществляется путем проверки ее соответствия санитарно-гигиеническим нормам по размерам, состоянию зданий и помещений, их комфортности, обеспечению удобства проживания граждан и по другим жизненно важным показателям. Одновременно проверяют, насколько учитывают при размещении граждан в жилых помещениях их физическое и психическое состояние, психологическую совместимость, наклонности.

2.3. Качество помещений, предоставляемых для организации реабилитационных мероприятий, лечебно-трудовой и учебной деятельности, культурного и бытового обслуживания, контролируют путем их проверки на соответствие 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:

- 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 обслуживающего персонала, граждан и на качество предоставляемых услуг;
- требованиям по обязательному оборудованию помещений специальными устройствами, приспособлениями для передвижения инвалидов (пандусами, поручнями, расширенными дверными проемами, и т.д.).

2.4. При контроле качества мебели и постельных принадлежностей, предоставляемых гражданам, находящимся в отделении временного проживания граждан (с.Новоивановка) проверяют, насколько они удобны в пользовании, учитывается ли при их подборе физическое состояние граждан (инвалидов, тяжелобольных, малоподвижных и т.д.), в какой степени отвечают они требованиям современного дизайна и выполнены ли из нетоксичных материалов.

2.5. При контроле качества предоставляемых гражданам одежды, обуви, нательного белья проверяют, насколько они удобны в носке, соответствуют ли росту и размерам, отвечают ли их запросам по фасону и расцветке, отвечают ли санитарно-гигиеническим нормам и требованиям.

2.6. При контроле качества горячего питания, предоставляемого в Учреждении или доставляемого гражданам на дом, проверяют, насколько доброкачественны продукты, из которых оно изготавливается, удовлетворяет ли оно потребности по калорийности, соответствует ли установленным нормам питания по содержанию белков, жиров, углеводов и санитарно-гигиеническим нормам, учитывается ли при его распределении состояние здоровья обслуживаемого гражданина.

2.7. Качество социально-бытовых услуг индивидуально-обслуживаемого и гигиенического характера гражданина, который по состоянию здоровья частично или полностью утратил способность к самообслуживанию и не способен выполнять обычные житейские процедуры, в том числе такие действия: встать с постели, лечь в постель, одеться и раздеться, умыться, принять ванну (сходить в баню), принять пищу, пить, пользоваться туалетом или судном, передвигаться по дому и вне дома, ухаживать за зубами или челюстью, пользоваться очками или слуховыми аппаратами, стричь ногти, мужчинам брить бороду и усы, контролируют проверкой, в какой степени эти услуги обеспечивают возможность выполнения необходимых процедур без причинения какого-либо вреда обслуживаемому гражданину его здоровью, физических или моральных страданий или неудобств и проявляет ли при этом обслуживающий персонал необходимую деликатность и корректность.

2.8. При контроле качества услуг по содействию в получении направления в специализированные учреждения здравоохранения, на санаторное лечение или в стационарные учреждения социального обслуживания проверяют, в какой степени это содействие способствовало оперативному и обоснованному направлению гражданина в то или иное учреждение на лечение или отдых в соответствии с медицинскими показаниями.

2.9. Контроль качества услуг по созданию условий для отправления религиозных обрядов осуществляют проверкой, насколько строго учитываются при этом вероисповедание, возраст, пол, физическое состояние граждан, особенности ритуалов религиозных обрядов в различных конфессиях, а также не допускаются ли какие ущемления прав свободного отправления религиозных обрядов верующими.

2.10. Качество содействия в организации предоставления услуг предприятиями торговли, связи, коммунально-бытового обслуживания проверяют на предмет его соответствия требованиям по удовлетворению потребностей и запросов граждан в своевременном приобретении необходимых продовольственных и промышленных товаров, в решении вопросов оплаты жилья и коммунально-бытовых услуг.

2.11. Контроль качества услуг по доставке воды, топке печей, содействию в обеспечении топливом, сдаче вещей в стирку, ремонт и обратной их доставке, содействию в организации уборки жилых помещений, по оказанию помощи в приготовлении пищи осуществляется проверкой того, насколько полно и своевременно удовлетворяются нужды и потребности обслуживаемых граждан в решении этих проблем для создания им нормальных условий жизни.

2.12. При контроле качества услуг по оказанию помощи в уходе за детьми, другими нетрудоспособными или длительно болеющими членами семьи проверяют, в какой степени эти услуги помогли остальным членам семьи освободиться от этих обязанностей и позволили им заниматься другими, нужными им делами на работе или дома.

### **3. Контроль качества оказываемых социально-медицинских услуг.**

3.1. При контроле качества услуг по оказанию помощи населению всех категорий и групп - граждан в получении предусмотренных законодательством Российской Федерации социально-медицинских услуг проверяют, насколько своевременно и в необходимом ли объеме оказывают эти услуги и как учитывают при их оказании характер заболевания, медицинские показания, физическое и психическое состояние обслуживаемых лиц.

3.2. Качество услуг по оказанию или содействию в оказании медицинской помощи лицам, находящимся в отделениях учреждения в объеме базовой программы обязательного медицинского страхования граждан Российской Федерации, целевых и территориальных программ обязательного медицинского страхования, оказываемой в лечебно-профилактических учреждениях, контролируют проверкой, насколько полно и своевременно выполняются все медицинские процедуры и мероприятия, предусмотренные программами, и какова их эффективность.

3.3. При контроле качества услуг в отделениях по обеспечению ухода за обслуживаемыми лицами с учетом состояния их здоровья проверяют, насколько полно и своевременно оказываются эти услуги (обтирание, обмывание, гигиенические ванны, причесывание, проведение медицинских процедур, выдача лекарств в соответствии с назначением врача, наблюдение с готовностью в любой момент прийти на помощь и т.д.) и в какой степени они удовлетворяют нуждам и потребностям этих лиц.

3.4. При контроле качества услуг по содействию в проведении медико-социальной экспертизы проверяют, в какой степени эти услуги помогают учреждениям медико-социальной экспертизы в правильном определении (в установленном порядке) потребностей освидетельствуемых лиц в мерах социальной защиты, включая реабилитацию, на основе оценки ограничений жизнедеятельности, вызванных стойким расстройством функций организма, а также в обеспечении посещения данных лиц соответствующих специалистов и сбора всех документов, необходимых для комплексной оценки состояния их здоровья на основе анализа различных данных.

3.5. Контроль за содействием в проведении реабилитационных мероприятий социально-медицинского характера в соответствии с индивидуальными программами реабилитации инвалидов заключается в проверке того, насколько оптимальным для каждого конкретного инвалида является набор разработанных мероприятий по его социальной реабилитации и в полной ли мере обеспечивается выполнение запланированных мероприятий, а также какова результативность их проведения.

3.6. Качество услуг по организации прохождения диспансеризации проверяют тем, в какой степени была обеспечена доступность посещения гражданами всех предписанных им врачей-специалистов и какова была их явка для углубленного и всестороннего обследования состояния здоровья.

3.7. Контроль качества услуг, связанных с госпитализацией или содействием госпитализации нуждающихся граждан в лечебно-профилактические учреждения, а также с содействием в направлении граждан (в том числе детей) на санаторно-курортное лечение, заключается в проверке, насколько

обоснованными были эти направления, соответствовали ли они медицинским показаниям и полностью ли учитывались при этом пожелания и потребности граждан.

3.8. При контроле качества услуг по содействию в получении зубопротезной и протезно-ортопедической помощи, а также по обеспечению или содействию в обеспечении техническими средствами ухода и реабилитации проверяют, насколько полно соответствуют эти услуги практическим потребностям клиентов и обеспечивают получение ими необходимых протезов или других средств ухода и реабилитации.

3.9. Контроль качества услуг, связанных с проведением медицинских процедур (измерение температуры тела и артериального давления, наложение компрессов, осуществление перевязок, обработка пролежней, раневых поверхностей, выполнение очистительных клизм) и с оказанием помощи в выполнении связанных со здоровьем процедур (прием лекарств, закапывание капель, пользование катетерами и др.), заключается в проверке того, не наносит ли оказание этих услуг вреда обслуживаемым лицам и выполняются ли при этом требования максимальной аккуратности и осторожности со стороны обслуживающего персонала.

3.10. Качество услуг гражданам, обслуживаемым на дому, в оказании медицинской помощи, оказываемой лечебно-профилактическими учреждениями, контролируют тем, насколько правильно и своевременно было обеспечено выполнение работ по постановке предварительного диагноза, доставке указанных лиц в лечебное учреждение, участию в уточнении диагноза и проведению необходимых медицинских процедур, предусмотренных программами, а также по возвращению их домой.

3.11. При контроле качества услуг, связанных с оказанием обслуживаемым на дому гражданам санитарно-гигиенической помощи (обтирание, обмывание, гигиенические ванны, стрижка ногтей, причесывание и т.д.), осуществлением им подкожных и внутримышечных введений лекарственных препаратов в соответствии с назначением лечащих врачей, забором материалов для проведения лабораторных исследований, сменой нательного белья, кормлением ослабленных клиентов, проверяют, насколько своевременно и в полном ли объеме проводят предписанные указанные выше медицинские процедуры, способствуют ли они улучшению состояния здоровья и самочувствия клиентов, устранению неприятных ощущений дискомфорта.

3.12. Качество консультирования по социально-медицинским вопросам проверяют тем, в какой степени обеспечивает оно оказание квалифицированной помощи гражданам в правильном понимании и решении стоящих перед ними конкретных социально-медицинских проблем (планирование семьи, современные средства контрацепции, гигиена питания и жилища, избавление от вредных привычек, профилактика различных заболеваний, сексуальные расстройства, психосексуальное развитие, обучение родственников больных практическим навыкам ухода за ними и др.).

3.13. При контроле качества услуг по организации экстренной медико-психологической и экстренной доврачебной помощи проверяют, обеспечивает ли она своевременное безотлагательное консультирование граждан, оказание помощи в мобилизации их физических и духовных ресурсов, в определении предварительного диагноза, правильном выборе и получении лекарств, порядке их приема до прибытия вызванного врача.

3.14. Качество услуг по организации лечебно-трудовой деятельности обслуживаемых лиц контролируют проверкой, как активно привлекаются они к посильной трудовой деятельности, совмещаемой с лечением и отдыхом, в зависимости от состояния здоровья с целью поддержания активного образа жизни, а также насколько полно обеспечивается потребность граждан в лечебно-трудовой деятельности.

3.15. Контроль качества индивидуальной работы с несовершеннолетними по предупреждению вредных привычек и избавлению от них, по подготовке к созданию семьи и рождению детей осуществляется проверкой организации, проведения и эффективности разъяснительной работы о пагубности употребления алкоголя, наркотиков, курения, о негативных результатах, к которым это приводит, а также какие необходимые рекомендации по предупреждению или преодолению этих привычек даются молодым людям и как выполняются.

3.16. При контроле качества услуг по содействию семьям, имеющим детей с ограниченными умственными или физическими возможностями (включая детей-инвалидов), воспитываемых дома, в проводимых ими лечении, обучении навыкам самообслуживания, общения, самоконтроля проверяют, как обеспечено и какие практические результаты дает обучение родителей и оказание им квалифицированной помощи работниками учреждений в проведении мероприятий по социально-медицинской реабилитации детей, повышении их интеллектуального уровня и адаптации к сложившимся условиям жизни и быта.

3.17. Качество социально-медицинского патронажа семей, имеющих детей с ограниченными умственными и физическими возможностями (в том числе детей-инвалидов), контролируется проверкой, систематически ли проводится наблюдение за семьями и обеспечивает ли это наблюдение своевременное выявление возникающих проблем, которые могут отрицательно повлиять на здоровье и

психику детей и усугубить сложившуюся трудную жизненную ситуацию в этих семьях, и своевременное оказание им необходимой в требуемый момент помощи.

#### **4. Контроль качества оказываемых социально-психологических услуг.**

4.1. При контроле качества психологического консультирования проверяют, насколько квалифицированно и полно оно было проведено и обеспечило ли оказание гражданам необходимой помощи в решении интересующих их проблем, связанных с налаживанием межличностных отношений для предупреждения и преодоления семейных конфликтов, а также налаживанием детско-родительских, супружеских и других значимых отношений.

4.2. Контроль качества психодиагностики и обследования личности осуществляют проверкой, насколько проведенный анализ психического состояния и индивидуальных особенностей личности обслуживаемого лица, влияющих на отклонения в его поведении и отношении к окружающим людям, позволяет получить необходимую информацию для составления прогноза и разработки рекомендаций по проведению корректирующих мероприятий.

4.3. Качество услуги по психологической коррекции контролируют проверкой, в какой степени эта услуга, заключающаяся в активном психологическом воздействии, обеспечивает преодоление или ослабление отклонений в развитии, эмоциональном состоянии и поведении граждан (конфликтные отношения родителей и детей или искажений в их психическом развитии) и приведение этих отклонений в соответствие с возрастными нормативами и требованиями социальной среды.

4.4. При контроле качества психотерапевтической помощи проверяют, насколько она способствует эффективному решению клиентами 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.

4.5. Контроль качества социально-психологического патронажа осуществляют проверкой, систематически ли проводят наблюдения за клиентами, насколько своевременно на основе этих наблюдений выявляют ситуации психического дискомфорта, конфликтов и другие ситуации, усугубляющие трудную жизненную ситуацию обслуживаемых лиц, в полной ли мере оказывают им необходимую в данный момент социально-психологическую помощь.

4.6. При контроле качества психопрофилактической и психологической работы проверяют, в какой степени эта работа обеспечивает выполнение задач по своевременному предупреждению возможных отклонений в психике, становлении и развитии личности гражданина 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.

4.7. Качество психологических тренингов как активного психологического воздействия контролируют проверкой, насколько эффективно способствуют они снятию последствий психотравмирующих ситуаций, нервно-психической напряженности, формированию личностных предпосылок для адаптации к изменяющимся условиям, привитию социально ценных норм поведения людям, преодолевающим асоциальные формы жизнедеятельности.

4.8. Контроль качества услуг по привлечению граждан к участию в группах взаимоподдержки, клубах общения осуществляется проверкой того, в какой степени эти услуги оказывают обслуживаемым лицам помощь в выходе из состояния дискомфорта (если оно есть), в повышении стрессоустойчивости, поддержании и укреплении психического здоровья, повышении уровня психологической культуры, в первую очередь в сфере межличностных отношений и общения.

4.9. При контроле качества услуг по экстренной (по телефону) психологической и медико-психологической помощи проверяют, обеспечивает ли эта помощь безотлагательное психологическое консультирование граждан, 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.

4.10. Качество услуг, включающих беседы, общение, поддержание компании, выслушивание, подбадривание, мотивацию к активности, психологическую поддержку жизненного тонуса, контролируют проверкой, в какой степени эти услуги содействуют укреплению психического здоровья обслуживаемых лиц, повышению их стрессоустойчивости и психической защищенности.

#### **5. Контроль качества оказываемых социально-педагогических услуг.**

5.1. При контроле услуг по социально-педагогическому консультированию проверяют, насколько своевременно и полно оно было проведено и обеспечило ли оказание лицам 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, межличностных отношений в семье и т.д.).

5.2. Контроль качества социально-педагогической диагностики и обследования личности, проведенного с использованием современных методик и тестов, осуществляют проверкой, 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 детей.

5.3. Качество услуг по педагогической коррекции контролируют проверкой, в какой степени эти услуги (в форме бесед, разъяснений, рекомендаций и т.д.) способствуют оказанию квалифицированной педагогической помощи гражданам 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.

5.4. При контроле качества услуг по организации досуга в Учреждении проверяют, насколько они удовлетворяют культурные и духовные запросы граждан и способствуют расширению общего и культурного кругозора, сферы общения, повышению творческой активности, привлечению их к участию в семейных и детских праздниках, соревнованиях, к активной клубной и кружковой работе, к проведению других культурно-досуговых мероприятий.

5.5. Качество услуг, связанных с социально-трудовой реабилитацией, контролируют проверкой, в какой степени эти услуги обеспечивают создание условий, позволяющих гражданам 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.

5.6. При контроле качества услуг, связанных с организацией получения или с содействием получения образования инвалидами (в том числе детьми-инвалидами на дому) в соответствии с их физическими возможностями и умственными способностями, проверяют, все ли необходимые условия созданы в учреждениях и на дому для дошкольного воспитания детей-инвалидов и получения ими школьного образования по специальным программам, а также для получения образования взрослыми инвалидами по специальным программам. Одновременно проверяют, насколько сами программы способствуют успешному и результативному обучению, в какой степени создаваемые условия учитывают характер инвалидности, физическое состояние инвалидов и обеспечивают необходимые для них удобства в процессе воспитания и обучения.

5.7. Качество услуг, связанных с обучением инвалидов пользованию техническими средствами реабилитации (в том числе профессиональной, творческой и физкультурно-спортивной реабилитации), контролируют проверкой, в какой степени помогает это обучение развивать у инвалидов практические навыки умения самостоятельно и уверенно пользоваться этими средствами с целью максимально возможного восстановления, в первую очередь, их профессиональных навыков и овладения новыми профессиями.

5.8. При контроле качества услуг по содействию в организации труда подростков-инвалидов и членов их семей на дому проверяют, в полной ли мере обеспечивает это содействие оказание всесторонней педагогической помощи клиентам с повышением квалификации и качества их труда, а также помощи в своевременном и полном снабжении их сырьем и выгодном сбыте продукции.

5.9. Контроль качества услуг по обучению детей-инвалидов навыкам самообслуживания, поведения в быту и в общественных местах, самоконтролю, навыкам общения и другим формам жизнедеятельности осуществляют проверкой, обеспечивает ли все это формирование ребенка как личности самостоятельной, способной обслужить себя в бытовых условиях, культурной и вежливой, предусмотрительной и благожелательной в отношении к окружающим, внутренне дисциплинированной.

5.10. Качество услуг по обучению родителей, у которых есть дети с ограниченными возможностями, в том числе дети-инвалиды, основам реабилитации контролируют проверкой степени восстановления физических и умственных возможностей детей, их адаптации к окружающей обстановке, а также как учтены при обучении индивидуальные особенности детей, их характер, степень ограничения возможностей, физическое и психическое состояние, степень подготовленности родителей к процессу обучения.

5.11 При контроле качества социально-педагогического патронажа семей проверяют, в какой степени влияет патронаж на обеспечение нормального семейного воспитания членов семьи, создание в семье нормальной социально-педагогической обстановки и как учитываются при этом физическое и психическое состояние членов семьи, характер взаимоотношений между родителями и детьми.

## **6. Контроль качества оказываемых социально-экономических услуг.**



6.1. При контроле качества услуг по содействию населению всех категорий - граждан социальной службы в получении предусмотренных законодательством Российской Федерации льгот, пособий, компенсаций, кредитов, алиментов и других выплат, а также в предоставлении жилья или улучшении жилищных условий проверяют, насколько своевременно и квалифицированно оказывают клиентам помощь в решении их проблем, какова ее эффективность в удовлетворении законных запросов и потребностей.

6.2. Качество услуг, связанных с оказанием материальной помощи, контролируют проверкой, насколько полно и своевременно обеспечивают клиентов положенными им денежными средствами, продуктами питания, одеждой, обувью, средствами санитарии и гигиены, средствами ухода за детьми и другими предметами первой необходимости.

6.3. При контроле качества услуг по обеспечению граждан бесплатным горячим питанием или продуктовыми наборами проверяют, своевременно ли получают они положенное им питание или наборы, соблюдаются ли при этом установленные нормы отпуска и качество продуктов.

6.4. Контроль качества услуг по содействию в решении вопросов занятости осуществляют проверкой, правильно ли сориентированы граждане в положении дел по данной проблеме в интересующих их населенных пунктах и в какой степени оказанная им практическая помощь способствовала успешному поиску и выбору места и характера работы.

6.5. При контроле качества услуг, связанных с консультированием граждан по вопросам самообеспечения, проверяют, насколько квалифицированно и доходчиво разъясняют клиентам их права и возможности в положительном решении проблемы улучшения своего материального положения, развития семейного предпринимательства, надомных промыслов, каковы практические результаты консультирования.

6.6. Качество социального патронажа малообеспеченных семей и одиноких граждан контролируют проверкой, систематически ли проводят наблюдение за их социально-экономическим состоянием для выявления степени их социальной дезадаптации и угрозы осложнения или возникновения трудной жизненной ситуации, и своевременно ли оказывают им необходимую помощь, какова эффективность этой помощи.

## **7. Контроль качества оказываемых социально-правовых услуг.**

7.1. При контроле качества услуг, связанных с консультированием по вопросам прав граждан на социальное обслуживание и защиту своих интересов, проверяют, в полной ли мере доводят до граждан нужную им информацию и дает ли она четкое представление о положенных им по закону правах на социальное обслуживание и защиту от возможных нарушений закона.

При контроле качества услуг по оказанию помощи в подготовке и подаче жалоб проверяют, в какой степени эта помощь способствует юридически грамотному изложению сути жалоб и своевременной их отправке адресатам.

7.2. Контроль качества услуг по оказанию помощи в оформлении различных юридических документов (на получение положенных по законодательству пособий, льгот, преимуществ и других социальных выплат, для удостоверения личности, трудоустройства, для направления детей в учреждения социального обслуживания, на усыновление и другие формы семейного воспитания, на решение различных вопросов социальной реабилитации) осуществляют проверкой, в какой степени обеспечила эта помощь уяснение обслуживаемым лицом 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.

7.3. Контроль качества услуг, предусматривающих консультирование населения всех групп и категорий по социально-правовым вопросам (гражданское, жилищное, трудовое, пенсионное, уголовное законодательство, права инвалидов и др.), осуществляют проверкой, в полном ли объеме получают клиенты 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.

7.4. При контроле качества социально-правового патронажа детей, женщин, граждан пожилого возраста и инвалидов в семьях, где существует угроза насилия или насилие в отношении их, проверяют, систематически ли обеспечивается юридическая помощь, прежде всего в семьях социального риска (имеющих в составе лиц, страдающих алкоголизмом, наркоманией, психическими заболеваниями, ведущих аморальный паразитический образ жизни, вернувшихся из мест лишения свободы, семьям с неблагоприятным психологическим микроклиматом и др.), как при этом учитывается физическое, психическое состояние членов семьи и характер взаимоотношений между ними и как сказывается эта помощь на предотвращении или устранении какого-либо насилия.

7.5. При контроле качества услуг, связанных с содействием в сохранении занимаемых ранее по договору найма или аренды жилых помещений в течение шести месяцев с момента поступления в стационарное учреждение, проверяют, в полной ли мере это содействие обеспечивает защиту граждан от возможной потери (вследствие различных обстоятельств) законно принадлежащей или положенной им жилой площади, а также недопущение ущемления их законных прав и интересов.

7.6. Контроль качества услуг, связанных с содействием органам опеки и попечительства в устройстве несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации, на усыновление, попечение, под опеку, в приемную семью, в учреждение социального обслуживания, осуществляют проверкой, в какой степени это содействие обеспечивает своевременную и квалифицированную подготовку и оформление документов в личное дело каждого несовершеннолетнего (документов, подтверждающих отсутствие родителей, акта об обследовании условий жизни, справки с места жительства о размере занимаемой площади, описи имущества, оставшегося после смерти родителей, 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 устройства несовершеннолетнего.

7.7. При контроле качества услуг, связанных с оформлением представления в комиссию по делам несовершеннолетних и защите их прав на родителей, уклоняющихся от воспитания детей, заботы об их здоровье и развитии, и оформлением документов на лишение родителей родительских прав, проверяют, все ли материалы, необходимые для решения вопросов, касающихся привлечения родителей к ответственности, защиты прав и законных интересов детей и их жизненного устройства, содержатся в указанных документах.

7.8. Контроль качества услуг по содействию в привлечении к ответственности виновников семейного насилия над детьми, женщинами, гражданами пожилого возраста и инвалидами осуществляют проверкой, все ли необходимые документы пострадавшим клиентам для представления в суд подготавливались своевременно, какова была степень участия юристов учреждения в судебных процессах в целях защиты прав потерпевших и защиты виновных, какова степень влияния содействия на решение суда.

## **II. Организация работы по качеству**

8. Систему качества оформляется в виде комплекта документов (руководств, положений, инструкций, методик и т.д.), в которых устанавливаются требования к системе качества учреждения в целом и к ее составным частям, указанным в настоящем Положении.

8.1. Документация системы качества оформляется как составная часть всей документации учреждения, утверждается в установленном порядке и постоянно поддерживается в рабочем состоянии; устаревшая документация должна своевременно изыматься и заменяться новой.

8.2. Порядок разработки (или корректировки, при необходимости), рассмотрения, утверждения и ведения всех документов, относящихся к системе качества, а также порядок обеспечения ими (прилагается)

8.3. Организационная структура системы качества представлена в виде схемы (с необходимым пояснением), на которой изображены все структурные подразделения, непосредственно участвующие в предоставлении услуг или обеспечивающие их предоставление(прилагается).

8.4. Согласно приказа директора в учреждении назначено ответственное лицо в лице зам. директора, которое независимо от других возложенных на него обязанностей отвечает за надлежащее выполнение требований, установленных положением о системе качества, и имеет полномочия для:

- обеспечения разработки системы качества, ее внедрения и поддержания в рабочем состоянии;
- обеспечения оформления необходимой документации, организационной структуры системы качества;
- представления отчетов руководителю учреждения о функционировании системы качества.

8.5. Ответственным за систему качества и за организацию внутренних проверок системы качества является зам. директора, ответственными за организацию внутренних проверок в отделениях являются заведующие отделениями.

### **III. Организация и порядок проведения внутреннего контроля качества оказываемых услуг**

9. Учреждение имеет документально оформленную собственную систему (службу) контроля над деятельностью подразделений и работников по оказанию социальных услуг на их соответствие перечню видов и требованиям к качеству социального обслуживания, другим нормативным документам в области социального обслуживания населения.

Система контроля охватывает этапы:

планирования;

работы с обслуживаемыми;

оформления результатов контроля;

выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

10. В целях организации деятельности системы контроля в учреждении разрабатывается и поддерживается в рабочем состоянии порядок проведения внутренних проверок системы качества.

Ответственными исполнителями по проведению проверок за работой персонала назначаются руководители подразделений, эффективность и качество деятельности которых зависят от качества деятельности проверяемых подразделений.

Для осуществления проверок качества предоставляемых услуг, проведения анализа по результатам проверок, подготовки отчетов и предложений в адрес руководителя по повышению эффективности функционирования системы качества учреждения создается комиссия, возглавляемая представителем руководства учреждения, ответственным за систему качества и организацию системы контроля за качеством предоставляемых услуг.

В систему внутреннего контроля включают:

- самоконтроль персонала, предоставляющего услуги, как составную часть процесса контроля (примерная форма отчета специалиста прилагается);

- регулярную оценку степени удовлетворенности обслуживаемых услугами путем проведения социологических опросов согласно анкеты (прилагается).

Сравнение оценок обслуживаемых и исполнителей услуг проводится комиссией по проверке качества предоставляемых услуг не реже 1 раза в квартал, в целях оценки совместимости двух мер их качества, проведения (при необходимости) корректирующих действий и определения, насколько деятельность исполнителей услуг отвечает потребностям и запросам обслуживаемых.

11. Проверки системы качества учреждений бывают плановыми и оперативными. Периодичность плановых проверок устанавливается в зависимости от результатов анализа качества услуг.

Оперативную проверку системы качества или отдельных ее составных частей проводят в случае резкого ухудшения показателей, характеризующих конечные результаты работы по обеспечению качества услуг, предоставляемых каким-либо подразделением или учреждением в целом, в случае оценки эффективности корректирующих действий, а также при значительных изменениях организации работ и технологий предоставления услуг, отрицательно влияющих на их качество.

12. Порядок проведения внутренних проверок системы качества, назначение ответственного лица за систему качества и за организацию внутренних проверок системы качества, ответственных исполнителей по проведению проверок системы качества в структурных подразделениях учреждения, создание комиссии по проверке качества предоставляемых услуг, а также планы и графики проверок утверждаются **приказом** директора учреждения.

13. Система контроля качества учреждения по своей структуре является трехступенчатой:

1-я ступень - специалист, обеспечивающий предоставление услуги обслуживаемому (участвует в системе контроля путем оформления отчета о предоставлении услуги в соответствии со своими функциональными обязанностями);

2-я ступень - руководители подразделений, которые утверждаются приказом директора учреждения ответственными исполнителями по проведению проверок качества деятельности соответствующих подразделений;

3-я ступень - комиссия по проверке качества предоставляемых услуг.

14. В процессе проверки системы качества учреждений (и ее составных частей) осуществляют:

- контроль соответствия системы качества требованиям настоящего Положения и документации на нее;

- анализ и оценку состояния функционирования системы качества в целом и отдельных ее составных частей;

- анализ соответствия предоставляемых услуг требованиям нормативных документов;

- анализ и оценку результатов работы учреждения в области качества услуг (при оценке обеспечения качества любой услуги используют следующие критерии:

- полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями нормативных документов и ее своевременность;

- результативность (эффективность) предоставления услуги:

материальная услуга (степень решения материальных или финансовых проблем обслуживаемого), оценивается непосредственным контролем результатов выполнения услуги;

нематериальная услуга (степень улучшения психоэмоционального, физического состояния клиента, решения его правовых, бытовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги), оценивается косвенным методом, в том числе путем проведения социальных опросов, при этом должен быть обеспечен приоритет мнения обслуживаемого в оценке качества услуги);

- выработку корректирующих действий, направленных на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления услуг, и совершенствование системы качества.

15. После окончания внутренней проверки ее результаты оформляются в виде отчета (акта) о состоянии системы качества, в котором отражают данные анализа соответствия показателей и результатов деятельности учреждения в области обеспечения качества предоставляемых услуг установленным требованиям.

Результаты анализа проверок системы качества учреждений являются основанием для разработки и реализации мероприятий по ее совершенствованию, для разработки новых методов и средств управления качеством предоставляемых услуг, улучшения состава и содержания нормативной документации на систему качества, повышения эффективности функционирования системы качества стационарного учреждения социального обслуживания.

АКТ № \_\_\_\_

**ПРОВЕРКИ КАЧЕСТВА**

**ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ**

отделением (подразделением) \_\_\_\_\_

Настоящий акт составлен в том, что \_\_\_\_\_ 200\_\_ г. комиссией в составе:

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

проведена проверка качества оказываемых услуг в отделении \_\_\_\_\_

1. Вид услуги \_\_\_\_\_

2. Количество специалистов и их квалификация \_\_\_\_\_

3. Наличие и состояние документации, в соответствии с которой функционирует отделение  
(подразделение) \_\_\_\_\_

4. Наличие и состояние специального и табельного технического оснащения учреждения  
(оборудование, приборы, аппаратура и т. д.) \_\_\_\_\_

5. Соответствие качества оказываемой услуги государственным стандартам \_\_\_\_\_

6. Количество обслуживаемых, получающих данную услугу \_\_\_\_\_

7. Выявленные нарушения \_\_\_\_\_

8. Замечания \_\_\_\_\_

9. Заключение по качеству оказываемой услуги \_\_\_\_\_

Председатель: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Члены: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

## Приложение № 1

### **Положение о системе контроля качества оказания социальных услуг разработано в соответствии с нормативно - правовыми актами:**

#### Федеральное законодательство:

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 12 января 1995 г. №5 «О ветеранах».
- Федеральный закон от 7 февраля 1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей».
- Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152 «О персональных данных»;
- Федеральный закон от 20 февраля 1995 г. № 24 «Об информации и защите информации»;
- Федеральный закон от 08 августа 2001г. № 128 «О лицензировании отдельных видов деятельности»;
- Постановление министерства труда и социального развития Российской Федерации от 27 июля 1999 г. № 29 «Об утверждении методических рекомендаций по организации деятельности социально-оздоровительных центров граждан пожилого возраста и инвалидов»;
- Постановление министерства труда и социального развития РФ от 27.07.1999г. № 32 «Об утверждении методических рекомендаций по организации деятельности государственного (муниципального) учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения»;
- Постановление министерства труда и социального развития Российской Федерации от 19 июля 2000 г. № 52 «Об утверждении методических рекомендаций по организации деятельности государственного (муниципального) учреждения «Центр социальной помощи семье и детям» (в ред. постановления Минтруда РФ от 26.03.2001 № 28);
- Постановление министерства труда и социального развития Российской Федерации от 15 февраля 2002 г. № 12 «Об утверждении методических рекомендаций по организации питания в государственных (муниципальных) стационарных учреждениях социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»;
- Постановление министерства труда и социального развития Российской Федерации от 24 апреля 2002 г. № 29 «Об утверждении рекомендаций по обеспечению мягким инвентарем граждан пожилого возраста и инвалидов, проживающих в стационарных учреждениях социального обслуживания»;
- СанПиН 2.1.2.2564-09 «Гигиенические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию объектов организаций здравоохранения и социального обслуживания, предназначенных для постоянного проживания престарелых и инвалидов, санитарно- гигиеническому и противоэпидемическому режим у их работы»;
- Постановление министерства здравоохранения Российской Федерации от 11 марта 2003 г. 13 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН2.4.1201-03».

Государственные и национальные стандарты. Государственные стандарты социального

обслуживания Курской области:

- ГОСТ Р 52142 - 2003 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения»;
- ГОСТ Р 52143 - 2003 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг»;
- ГОСТ Р 52495 - 2005 «Социальное обслуживание населения. Термины и определения»;
- ГОСТ Р 52496 - 2005 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения»;
- ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания»;
- ГОСТ Р 52498 - 2005 «Социальное обслуживание населения. Классификация учреждений социального обслуживания»;
- ГОСТ Р 52880 - 2007 «Социальное обслуживание населения. Типы учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»;
- ГОСТ Р 52881 - 2007 «Социальное обслуживание населения. Типы учреждений социального обслуживания семьи и детей»;
- ГОСТ Р 52882 - 2007 «Социальное обслуживание населения. Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания»;
- ГОСТ Р 52883 - 2007 «Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания»;
- ГОСТ Р 52884 - 2007 «Социальное обслуживание населения. Порядок и условия предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам»;
- ГОСТ Р 52885-2007 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги семье»;
- ГОСТ Р 52886 - 2007 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги женщинам»;
- ГОСТ Р 52887 - 2007 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги детям в учреждениях отдыха и оздоровления»;
- ГОСТ Р 52888 - 2007 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги детям»;
- ГОСТ Р 53058 - 2008 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги гражданами пожилого возраста»;
- ГОСТ Р 53059 - 2008 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги инвалидам»;
- ГОСТ Р 53060 - 2008 «Социальное обслуживание населения. Документация учреждений социального обслуживания»;
- ГОСТ Р 53061 - 2008 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг детям»;
- ГОСТ Р 53062 - 2008 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг женщинам»;
- ГОСТ Р 53063 - 2008 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг семье»;
- ГОСТ Р 53064 - 2008 «Социальное обслуживание населения. Типы учреждений социального обслуживания и социальные услуги лицам без определенного места жительства и занятий»;
- ГОСТ Р 53347 - 2009 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг гражданам пожилого возраста»;
- ГОСТ Р 53348 - 2009 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг инвалидам»;
- ГОСТ Р 53349 - 2009 «Социальное обслуживание населения. Реабилитационные услуги гражданам пожилого возраста»;
- ГОСТ Р 53555 - 2009 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг лицам без определенного места жительства и занятий».
- «Государственный стандарт социального обслуживания Курской области «Объем гарантированных социальных услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидам государственными учреждениями социального обслуживания Курской области»
- «Государственный стандарт социального обслуживания Курской области. «Качество гарантированных социальных услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидам государственными учреждениями социального обслуживания Курской области»

Законодательство Курской области:

- Законом Курской области от 05.12.2014 № 94-ЗКО "Об утверждении перечня социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Курской области"
- Законом Курской области от 02.03.2016 № 1-ЗКО "Об обеспечении инвалидам условий для беспрепятственного доступа к объектам социальной, транспортной и инженерной инфраструктур Курской области, к местам отдыха и к предоставляемым в них услугам" );

- Постановлением Администрации Курской области от 29.09.2011 №473-па "О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг"
- Постановлением Администрации Курской области от 19.12.2012 №1100-па "Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Курской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти Курской области"
- Постановлением Администрации Курской области от 27.10.2014 № 681-па "Об обстоятельствах, ухудшающих или способных ухудшить условия жизнедеятельности граждан"
- Постановлением Администрации Курской области от 24.11.2014 № 759-па "Об утверждении порядка предоставления сведений и документов, необходимых для предоставления социальных услуг"
- Постановлением Администрации Курской области от 16.12.2014 № 831-па "Об утверждении порядка межведомственного взаимодействия органов исполнительной власти Курской области при предоставлении социальных услуг и социального сопровождения"
- Постановлением Администрации Курской области от 19.03.2015 № 134-па "Об утверждении регламента межведомственного взаимодействия органов государственной власти Курской области в связи с реализацией полномочий Курской области в сфере социального обслуживания"
- Постановлением Администрации Курской области от 10.12.2014 № 811-па (ред. от 06.05.2015) "Об утверждении размера платы за предоставление социальных услуг населению Курской области и Порядка ее взимания"
- Постановлением Администрации Курской области от 31.03.2015 № 173-па "Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг"