

Приложение № 1  
к приказу № 1  
от «10» января 2022 г.

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ФИЗКУЛЬТУРНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫЙ ЦЕНТР  
«КРЫЛЬЯ»**

УТВЕРЖДЕНО  
Приказом директора  
АНО «Крылья» № 1  
от «10» января 2022 г.

**ПОРЯДОК КОНТРОЛЯ  
КАЧЕСТВА И ОБЪЕМА  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ**

г. Петропавловск-Камчатский

2022 год

## Порядок контроля качества предоставления социальных услуг.

1. АНО «Крылья» предоставляет социальные услуги в полустационарной форме на своих объектах и на объектах, в т.ч. спортивных, организаций всех форм собственности на территории Камчатского края.

2. Для контроля объема и качества предоставления социальных услуг в АНО «Крылья» ведутся следующие мероприятия:

- Фиксация факта и даты оказания услуги;
- Ежемесячная приемка качества и количества оказанных услуг получателями социальных услуг или их законными представителями;
- Мониторинг посещаемости занятий получателями социальных услуг;
- Сбор сведений о качестве оказанных услуг от получателей услуг или их законных представителей;
- Посещение занятий ответственным за контроль качества и объема предоставления социальных услуг лицом;
- Изучение опыта работы организаций всех форм собственности, специализирующихся на реабилитации и абилитации лиц с ограниченными возможностями здоровья, отбор и внедрение лучших практик.

3. Фиксация факта и даты оказания услуг производится путем заполнения ведомости проведения занятий. Ведение ведомости осуществляется инструктором или педагогом, оказывающим соответствующие социальные услуги. Получатели социальных услуг или их законные представители (лица их заменяющие) обязаны расписаться в соответствующей графе ведомости с указанием даты проведения занятия в день проведения занятия, мероприятия.

4. Ежемесячная приемка качества и количества оказанных услуг получателями социальных услуг или их законными представителями производится путем подписания Акта об оказании социальных услуг. В случае наличия претензий к качеству и (или) количеству услуг, указанных в акте, получатель социальных услуг или его законный представитель извещает представителя АНО «Крылья» о содержании своих претензий и вправе зафиксировать их в акте путем внесения соответствующей записи. В случае несогласия с количеством и перечнем услуг, предоставленных получателю, стороны производят сверку посещений на основании ведомостей проведения занятий. Стороны вправе привлекать иные источники, содержащие сведения о факте (отсутствии факта) оказания услуги. В случае наличия претензий к качеству оказанных услуг, получатель социальных услуг или его законный представитель обязан сообщить лицу, ответственному за контроль качества и объема оказания социальных услуг. На основании данного сообщения ответственное лицо проводит проверку в течение 10 рабочих дней с момента его получения. По итогам проверки ответственное лицо принимает решение об обоснованности претензий и устранении причин, приведших к нарушению качества оказания услуг, либо о необоснованности претензий и разъясняет получателю социальных услуг или его законному представителю порядок оказания услуг.

5. В АНО «Крылья» ведется внутренняя статистика посещаемости занятий, мероприятий получателями социальных услуг на основании представленных ведомостей посещения занятий. В случае неудовлетворительного посещения занятий ответственное лицо вправе отказать такому получателю социальных услуг в их предоставлении. Сведения о посещаемости занятий за определенный период могут быть предоставлены получателю социальных услуг и (или) его законному представителю по его запросу. Сведения предоставляются только в отношении лица, запросившего соответствующие сведения. Сведения могут быть предоставлены представителям государственных органов на основании

государственных органов на основании обоснованного запроса в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации либо по собственной инициативе АНО «Крылья» с целью защиты своих прав и законных интересов, не нарушая при этом прав и законных интересов получателей социальных услуг.

6. Сбор сведений о качестве оказанных услуг от получателей услуг или их законных представителей производится путем опроса, анкетирования не реже 1 раза в год. Сбор может осуществляться в индивидуальном или массовом порядке в письменной или устной форме. Сведения о проведенных опросах, анкетировании, проводимых в письменной форме подлежат хранению у ответственного лица не менее 3 лет. В случае выявления замечаний, претензий к качеству оказываемых услуг, ответственное лицо обязано принять меры к устранению причин нарушения качества оказания услуги.

7. Контрольное посещение занятий, мероприятий ответственным за контроль качества и объема предоставления социальных услуг лицом осуществляется в любое время по его выбору, без обязательного предупреждения лиц, проводящих занятие. Ответственное лицо вправе вмешаться в процесс оказания услуги в случае грубого нарушения порядка ее оказания, оказать методическую или иную помощь инструктору, педагогу в случае незначительного нарушения или затруднения при оказании услуги. В случае если причина ненадлежащего качества оказания услуги связана с поведением получателя социальной услуги и (или) его законного представителя (лица его заменяющего), присутствующего при оказании услуги, ответственное лицо вправе исключить присутствие представителя получателя при оказании услуги, либо потребовать присутствия законного представителя при оказании услуги или иного члена семьи, имеющего авторитет для получателя социальной услуги. В случае если причину устранить не удастся, ответственное лицо вправе принять решение о нецелесообразности дальнейшего оказания услуг в данный период времени или полностью.

8. Для улучшения качества предоставляемых социальных услуг АНО «Крылья» взаимодействует с организациями всех форм собственности, в том числе специализирующихся на реабилитации и абилитации лиц с ограниченными возможностями здоровья, с целью изучения опыта, отбора и внедрения лучших практик в деятельность АНО «Крылья».

9. Лицо, ответственное за контроль качества и объема предоставления социальных услуг, назначается из числа руководящего состава АНО «Крылья» приказом директора.

10. Ведомость проведения занятий содержит следующие данные:

- календарный месяц, в котором предоставляются социальные услуги;
- фамилия инструктора, педагога, который проводит занятия;
- фамилии и имена получателей социальных услуг;
- даты проведения занятий;
- подписи получателей социальных услуг или их законных представителей (лиц, их заменяющих);
- итоговое количество проведенных занятий с каждым получателем социальных услуг;
- общее количество занятий, указанных в данной ведомости.

11. По окончании календарного месяца инструктор или педагог обязаны:

- просчитать количество проведенных занятий с каждым получателем социальных услуг и прописать это значение в нижней части колонки, общее количество проведенных занятий в ведомости;
- сдать ведомость проведенных занятий с получателями социальных услуг не позднее 3 числа месяца, следующего за отчетным;
- отчитаться перед ответственным лицом за контроль качества и объема предоставления социальных услуг не позднее 5 числа месяца, следующего за отчетным, о достигнутых результатах каждого получателя социальных услуг в ходе занятий за месяц, а также о вспомогательном оборудовании которое используется в ходе занятий.

12. Ответственное лицо за контроль качества и объема предоставления социальных услуг обязано:

- Периодически присутствовать на занятиях проводимых с получателями социальных услуг;
- Принимать участие в решении сложных вопросов при проведении занятий;
- Ежемесячно принимать отчет от инструкторов и педагогов о достигнутых результатах получателей социальных услуг в ходе занятий в течение календарного месяца;
- Принимать жалобы и заявления от получателей социальных услуг или их законных представителей по качеству или количеству предоставляемых социальных услуг, проводить проверки по ним.

13. Ответственное лицо за контроль качества и объема предоставления социальных услуг имеет право:

- в любое удобное для него время присутствовать на занятиях, проводимых инструкторами и педагогами с получателями социальных услуг;
- давать рекомендации и советы инструкторам и педагогам по проведению занятий с получателями социальных услуг;
- требовать разъяснений и уточнений по поводу сведений в отчетах о достигнутых результатах получателей социальных услуг, предоставляемых от инструкторов и педагогов;
- делегировать часть задач по контролю качества и объема предоставления социальных услуг другому сотруднику из штата руководителей.

14. Инструкторы и педагоги обязаны:

- уважительно относиться к получателям социальных услуг и/или к их законным представителям;
- выполнять задачи для достижения уставной цели деятельности АНО Крылья;
- выполнять требования и указания лица, ответственного за контроль качества и объема предоставления социальных услуг;
- давать отчет о достигнутых результатах с получателем социальных услуг в ходе занятий, в форме которой требует ответственное лицо за контроль качества и объема предоставления социальных услуг;
- заполнять все графы ведомостей занятий с получателями социальных услуг и брать подписи с получателей социальных услуг или их законных представителей за проведенные занятия;
- сдавать ведомости занятий в указанные в данном Порядке сроки;
- соблюдать конфиденциальность сведений, ставших им известными в ходе выполнения ими своих обязанностей.

15. Инструкторы и педагоги имеют право:

- требовать от получателей социальных услуг или их представителей ставить подпись в день проведения занятий напротив даты проведения занятия;
- на получение помощи от ответственного лица за контроль качества и объема (или) от других инструкторов и педагогов для достижения лучших результатов у получателей социальных услуг.

Исполнительный директор АНО «Крылья»



Борисова В.А.

В настоящем Порядке пронумеровано, прошнуровано и заверено печатью четыре страницы.


Ознакомлены и согласны:

Ответственное лицо за контроль качества

и объема предоставления социальных услуг



«10» 01 .2022 г.

 Исполн. директор Серисова В.В. «10» 01 2022г.

Зам. директора по развитию Волкова Е.С. «25» 07 2022г.

( ) «\_» 2022г.

( ) «\_» 2022г.

( ) «\_» 2022г.

( ) «\_» 2022г.

( ) «\_» 2022г.

( ) «\_» 202 г.

( ) «\_» 202 г.

( ) «\_» 202 г.

( ) «\_» 202 г.

( ) «\_» 202 г.

( ) «\_» 202 г.

( ) «\_» 202 г.

( ) «\_» 202 г.

( ) «\_» 202 г.

( ) «\_» 202 г.

( ) «\_» 202 г.

( ) «\_» 202 г.

( ) «\_» 202 г.

( ) «\_» 202 г.

( ) «\_» 202 г.

( ) «\_» 202 г.

( ) «\_» 202 г.

( ) «\_» 202 г.

( ) «\_» 202 г.

( ) «\_» 202 г.

( ) «\_» 202 г.

( ) «\_» 202 г.

( ) «\_» 202 г.

( ) «\_» 202 г.

( ) «\_» 202 г.

( ) «\_» 202 г.

( ) «\_» 202 г.