ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 52496— 2026

Социальное обслуживание граждан

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО КОНТРОЛЮ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ ГРАЖДАНАМ

Основные положения

Издание официальное

Москва
Российский институт стандартизации
2026

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 ПОДГОТОВЛЕН Федеральным государственным бюджетным учреждением «Российский институт стандартизации» (ФГБУ «Институт стандартизации»)

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 406 «Социальное обслуживание населения»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 4 марта 2026 г. № 195-ст

4 ВЗАМЕН ГОСТ Р 52496—2019

*Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (*gost.e-ecolog.ru

© Оформление. ФГБУ «Институт стандартизации», 2026

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

Введение

Правовая основа социального обслуживания населения в Российской Федерации определена [1], согласно которому получателем социальных услуг (ПСУ) является гражданин, который признан нуждающимся в социальном обслуживании, в соответствии с [1] (статья 15). В соответствии с перечнем, приведенным в [2], к таким гражданам могут быть отнесены лица с полной или частичной утратой способности либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности.

Предоставление доступных и качественных социальных услуг ПСУ в соответствии с их нуждаемостью может быть оценено при проведении контроля качества услуг.

Предоставление качественных социальных услуг ПСУ осуществляют в целях обеспечения улучшения условий их жизнедеятельности и (или) расширения их возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности в соответствии с [1].

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Социальное обслуживание граждан

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО КОНТРОЛЮ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ ГРАЖДАНАМ

Основные положения

Social services to citizens. Recommendations for quality control of social services to citizens. Fundamentals

Дата введения — 2026—10—01

1 Область применения

Настоящий стандарт распространяется на социальные услуги, предоставляемые гражданам, которые признаны нуждающимися в социальном обслуживании юридическими лицами независимо от их организационно-правовой формы и (или) индивидуальными предпринимателями, осуществляющими социальное обслуживание (далее — поставщики услуг).

Настоящий стандарт устанавливает рекомендации по проведению контроля качества всех видов комплекса социальных услуг, предоставляемых получателю социальных услуг (ПСУ), и может быть использован на добровольной основе поставщиками услуг или иными заинтересованными сторонами в дополнение к требованиям нормативных и правовых актов (НПА), а также положениям действующих стандартов в данной сфере.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие документы:

ГОСТ 30494 Здания жилые и общественные. Параметры микроклимата в помещениях

ГОСТ Р 50646 Услуги населению. Термины и определения

ГОСТ Р 52142 Социальное обслуживание граждан. Качество социальных услуг. Общие положения

ГОСТ Р 52143 Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг

ГОСТ Р 52495 Социальное обслуживание граждан. Термины и определения

ГОСТ Р 52497 Социальное обслуживание населения. Система обеспечения качества учреждений социального обслуживания

ГОСТ Р 52882 Социальное обслуживание населения. Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания

ГОСТ Р 52883 Социальное обслуживание граждан. Требования к персоналу организаций социального обслуживания

ГОСТ Р 53060 Социальное обслуживание граждан. Система документации организаций социального обслуживания. Рекомендации по составу и содержанию

ГОСТ Р 54342 Социальное обслуживание граждан. Методы контроля качества социальных услуг

ГОСТ Р 57760 Социальное обслуживание населения. Коммуникативные реабилитационные услуги гражданам с ограничениями жизнедеятельности

СП 59.13330 «СНиП 35-01-2001 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения»

СП 118.13330 «СНиП 31-06-2009 Общественные здания и сооружения»

Издание официальное

Примечание — При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов (сводов правил) в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодному информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты» за текущий год. Если заменен ссылочный документ, на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого документа с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный документ, на который дана датированная ссылка, рекомендуется использовать версию этого документа с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный документ, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку. Сведения о действии сводов правил целесообразно проверить в Федеральном информационном фонде стандартов.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ Р 50646 и ГОСТ Р 52495, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1

контроль качества социальной услуги: Процесс проверки соответствия установленным требованиям, включая полноту, своевременность оказания предоставления этих услуг и достижения запланированных результатов.

[ГОСТ Р 53347—2025, пункт 3.1]

4 Общие положения

Социальное обслуживание граждан проводят в соответствии с [1], оно может быть осуществлено на дому, в полустационарной или в стационарной форме.

Социальные услуги предоставляют ПСУ по [1] (статья 17).

Полный перечень социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг, предоставляемых поставщиками услуг, утверждает субъект Российской Федерации индивидуально с учетом примерного перечня [2].

Основные показатели и критерии качества, а также состав оценки качества для социальных услуг, предоставляемых:

- на дому, установлены в [3];
- в полустационарной форме — в [4];
- в стационарной форме — в [5].

При оценке качества социальных услуг необходимо учитывать форму их предоставления (на дому, полустационарная, стационарная), поскольку данный фактор определяет перечень критериев оценки.

Контроль качества конкретной социальной услуги и оценку результатов ее предоставления осуществляют для каждого ПСУ в соответствии с индивидуальной программой предоставления социальных услуг (ИППСУ) (см. [1], статья 5), с применением показателей качества, установленных в стандартах социальных услуг в соответствии с [1] (пункт 3 статьи 27), утвержденных субъектом Российской Федерации, с рекомендациями, изложенными в настоящем стандарте, и стандартами, регламентирующими контроль качества социальных услуг рассматриваемых категорий ПСУ.

5 Рекомендации по контролю качества

5.1 Основные положения

В настоящем разделе приведены рекомендации по контролю качества социальных услуг ПСУ в зависимости от вида услуги, установленного в [1], и ее состава, формы и содержания, указанных в ГОСТ Р 52143.

При контроле качества социальных услуг ПСУ в соответствии с [3]—[6] используют следующие критерии:

а) полнота предоставления социальной услуги;

б) своевременность предоставления социальной услуги (учитывая степень нуждаемости ПСУ);

в) результативность (эффективность) предоставления социальной услуги.

В целях предоставления социальных услуг надлежащего качества поставщику услуг следует обеспечить внедрение системы обеспечения качества организаций социального обслуживания (далее — организации) в соответствии с ГОСТ Р 52497 и внутреннего контроля качества предоставляемых социальных услуг.

Требования к документации и специальному техническому оснащению организаций установлены в ГОСТ Р 53060, ГОСТ Р 52882 и [7] (пункт 38).

Требования к персоналу организаций установлены в ГОСТ Р 52883.

Социальные услуги предоставляют с учетом требований безопасности, установленных в [7], относящихся к объектам, связанным с их оказанием — зданиям (общественным и жилым зданиям) — организациями ПСУ, предназначенным для их постоянного и временного размещения, в соответствии с нормами, утвержденными в установленном порядке, предоставляемой услуги ПСУ в рамках получения социальной услуги и пр.

5.2 Полнота предоставления социальной услуги. Общие требования

Контроль качества социальных услуг заключается в проверке полноты предоставления этих услуг:

- наличием необходимой документации, регламентирующей деятельность организации.

При контроле документов (Устава организации, положения об организации, руководств, правил, служебных инструкций, методик работы с ПСУ 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 предназначению.

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

- обеспеченностью организации персоналом соответствующей квалификации.

Укомплектованность организации 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 ПСУ организации проверяют путем изучения личных дел, собеседования, опроса руководителей, коллег по работе и ПСУ, а также путем изучения письменных отзывов о работе специалистов.

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

В зависимости от вида социальные услуги дополнительно включают контроль следующих критериев.

5.2.1 Социально-бытовые услуги

При контроле качества социально-бытовых услуг (с учетом удовлетворенности результатами их оказания) оценивают следующие критерии (но не ограничиваются ими):

а) предоставление площади жилых помещений, помещений для организации реабилитационных мероприятий, трудотерапии и культурно-досуговой деятельности, и иных помещений, используемых для предоставления социальных услуг, согласно НПА, утвержденным органами исполнительной власти, с учетом:

1) норм расчета жилой площади и размещения ПСУ в установленном порядке с учетом требований законодательства Российской Федерации;

2) обеспечения условий доступности, безопасного и удобного передвижения маломобильных групп населения в соответствии с СП 59.13330, СП 118.13330;

3) физического и психического состояния ПСУ при совместном размещении в одном помещении;

4) обеспечения оптимального микроклимата в помещении в соответствии с ГОСТ 30494;

5) обеспечения доступности средств коммуникации и сигнализации (например, средства телефонной связи в жилом помещении, кнопка вызова персонала для оказания помощи, видеоняня и пр.);

6) удовлетворительности санитарно-гигиенического состояния самих помещений, а также санитарных комнат, включая туалеты и душевые кабины/ванны;

7) соответствия санитарно-эпидемиологическим требованиям, а также нормам, установленным в региональных стандартах в расчете на ПСУ;

8) оснащения предметами мебели, необходимыми для организации жизнедеятельности ПСУ и необходимым оборудованием в соответствии со степенью функциональных ограничений ПСУ, специальными устройствами и приспособлениями для перемещения;

9) соответствия состояния зданий и жилых помещений требованиям противопожарной и комплексной безопасности, доступности в соответствии с СП 59.13330;

10) обеспечения помещений всеми видами коммунально-бытового обслуживания;

11) оснащения помещений специальным и техническим оборудованием, аппаратурой и приборами в соответствии с требованиями соответствующих стандартов, технических условий, других НПА;

б) надлежащее обеспечение питанием ПСУ согласно [8], с учетом:

- потребности ПСУ в полноценном и сбалансированном питании (соответствие горячего питания установленным требованиям к качеству, калорийности, температуре, содержанию белков, жиров, углеводов, санитарно-гигиеническим требованиям);
- индивидуальных потребностей ПСУ, связанных с состоянием его здоровья;
- выполнения поставщиком услуги утвержденных норм питания;

в) надлежащее обеспечение мягким инвентарем (одеждой, обувью, нательным бельем и постельными принадлежностями) согласно [9] с учетом:

1) подходящего размера, с эргономическими свойствами мягкого инвентаря, учитывающими потребности ПСУ (надлежащий внешний вид, удобство в надевании и снятии, отсутствие натирающих элементов и грубых швов и пр.);

2) применения натуральных и гипоаллергенных материалов, которые не провоцируют потоотделение, не оказывают сенсибилизирующего воздействия на кожу, не вызывают скольжения (подошва обуви) и пр.;

3) сезонности и климатического региона (пояса) проживания ПСУ, а также особенностей терморегуляции;

4) личных предпочтений ПСУ по расцветке, модели и фасону, при наличии такой возможности;

5) соответствия мягкого инвентаря установленным санитарно-гигиеническим нормам и требованиям;

6) постельных принадлежностей, учитывающих характер имеющихся ограничений у ПСУ (противоскользящие простыни, непромокаемое белье и т. д.);

г) предоставление услуги по разработке и организации выполнения индивидуальных и групповых программ социальной и комплексной реабилитации ПСУ; в какой мере разработанные программы и их реализация обеспечивают улучшение состояния ПСУ;

д) содействие в организации быта и повседневной деятельности с учетом:

1) обеспечения безопасности, предотвращения травм и осложнений у ПСУ при предоставлении услуг (использование щадящих и гипоаллергенных средств ухода; навыки эффективного обращения с людьми, имеющими ограниченные возможности);

2) особенностей здоровья, физического состояния и психических особенностей ПСУ при предоставлении услуг (например, предоставление возможности ПСУ частично участвовать в выполнении процедур и оказывать помощь при их выполнении);

3) потребности ПСУ в помощи приготовления и приема пищи, топке печей, обеспечении водой, содействии в организации уборки жилых помещений, при написании, оформлении и прочтении писем и различных документов, оплате жилья и коммунальных услуг; в организации предоставления услуг предприятиями торговли, коммунально-бытового обслуживания, связи и другими предприятиями, оказывающими услуги населению согласно НПА, утвержденным органами исполнительной власти.

5.2.2 Социально-медицинские услуги

При контроле качества предоставления социально-медицинских услуг оценивают, как минимум, следующее:

а) полноту проведенного консультирования по социально-медицинским вопросам, с учетом степени удовлетворенности качеством предоставляемой услуги ПСУ по его результатам;

б) степень содействия в проведении оздоровительных мероприятий и процедур, связанных с сохранением здоровья ПСУ, в том числе различных мероприятий (лечебно-оздоровительных и реабилитационных социально-медицинских мероприятий, мероприятий, направленных на формирование здорового образа жизни, физических упражнений, в том числе адаптивной физической культуры с комплексом эффективных средств физической реабилитации и абилитации, в том числе с целью социальной адаптации и интеграции ПСУ, содействие в профилактике обострений хронических и предупреждение инфекционных заболеваний, содействие в прохождении диспансеризации), и систематичность наблюдения за состоянием здоровья ПСУ в целях выявления отклонений, с учетом:

1) обеспечения регулярного мониторинга за состоянием здоровья ПСУ с занесением результатов, например, в протокол ведения пациента или другую утвержденную организацией локальную документацию на основе НПА в сфере здравоохранения;

2) документирования информации о проводимых процедурах и мероприятиях и изменении состояния ПСУ в соответствии с [1].

При контроле качества услуг по оказанию помощи в выполнении физических упражнений проверяют, в какой степени обеспечено овладение ПСУ доступным и безопасным для здоровья комплексом с целью его систематического выполнения для укрепления здоровья;

в) проведение первичного медицинского осмотра, мониторинга изменений состояния ПСУ по внешнему виду, самочувствию и другим измеряемым показателям;

г) оказание услуг, связанных с госпитализацией нуждающихся в лечебно-профилактические организации и содействием в направлении по медицинским показаниям на санаторно-курортное лечение;

д) содействие в оформлении и направлении документов для получения социально-медицинских услуг, взаимодействии с поставщиками социально-медицинских услуг и сопровождение в организации, которые предоставляют социально-медицинские услуги, с учетом потребности ПСУ в помощи при написании, оформлении и прочтении документов, а также в сборе и передаче поставщику социальной услуги комплекта документов (получение необходимых справок, направлений, заключений и пр., необходимых для предоставления услуги).

5.2.3 Социально-психологические услуги

При контроле качества предоставления социально-психологических услуг оценивают, как минимум, следующее:

а) полноту проведенного социально-психологического консультирования и оказания необходимой психологической помощи [в том числе по вопросам личностного (внутриличностного) или межличностного конфликта, внутрисемейных отношений и оказания консультационной психологической помощи анонимно] с учетом степени удовлетворенности ПСУ по их результатам;

б) полноту реализации социально-психологического патронажа (в том числе проведение регулярного наблюдения, психодиагностики, психологической коррекции, психопрофилактической работы, тренингов) с учетом использования методик и подходов, основанных на современных знаниях в области социально-психологической помощи ПСУ;

в) применение методов, техник и упражнений по саморазвитию и саморегуляции, а также по улучшению межличностных отношений;

г) оказание консультационной экстренной психологической (в том числе и по телефону, в том числе гражданам, осуществляющим уход на дому за тяжелобольными ПСУ) и медико-психологической помощи (факты ее предоставления, оказание необходимой помощи в выходе из трудной жизненной ситуации).

5.2.4 Социально-педагогические услуги

При контроле качества предоставления социально-педагогических услуг оценивают, как минимум следующее:

а) полноту проведенного консультирования/обучения ПСУ по вопросам самообслуживания и (или) ближайшего окружения ПСУ по вопросам общего ухода за тяжелобольными ПСУ (в том числе ПСУ, имеющие ограничения жизнедеятельности, в том числе дети-инвалиды), с учетом степени удовлетворенности ПСУ по результатам оказания услуг;

б) полноту проведенного консультирования по вопросам социально-педагогических проблем (межличностных, этических отношений, предупреждение и преодоление педагогических ошибок), социально-педагогической коррекции, включая диагностику и консультирование, направленные на изменение свойств и качеств личности педагогическими методами для обеспечения полноценного развития и функционирования личности;

в) организацию досуга и формирование позитивных интересов (в том числе игровая деятельность, музыкальные занятия, спортивные, досуговые, экскурсионные мероприятия, чтение журналов, газет, книг и пр.) с учетом:

1) интересов, уровня развития социальных навыков ПСУ;

2) создания доброжелательных и доверительных отношений для обеспечения комфорта и вовлеченности ПСУ;

3) разнообразия в предлагаемых видах досуга.

5.2.5 Социально-трудовые услуги

При контроле качества предоставления социально-трудовых услуг оценивают как минимум следующее:

а) полноту проведенных мероприятий по использованию остаточных трудовых возможностей с учетом:

1) оценки трудового потенциала ПСУ (учет состояния здоровья, физического и психологического состояния, профессиональных навыков и опыта, интересов и мотивации ПСУ);

2) обеспечения подходящих условий труда (гибкость формата и графика работы, оснащение и адаптация рабочего места в зависимости от особенностей ПСУ) в соответствии с [7];

3) разнообразия предлагаемых сфер применения остаточных трудовых возможностей (при возможности);

б) полноту оказания помощи в трудоустройстве, помощь в решении вопросов профессиональной подготовки и переподготовки [постоянной или временной (сезонной) работы], повышении квалификации, профессиональной ориентации и получении специальности, с учетом:

1) интересов ПСУ при оказании помощи в выборе направления профессиональной деятельности и поиске открытых вакансий;

2) потребности ПСУ в помощи при взаимодействии с органами службы занятости и работодателем (помощь в составлении резюме, запись и сопровождение ПСУ в службы занятости и к работодателю при поиске работы, помощь в заключении с ними договоров по трудоустройству ПСУ);

3) наличия актуальной информации об организациях, имеющих рабочие места для ПСУ, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья;

в) содействие в обучении доступным профессиональным навыкам, получении образования и квалификации в соответствии со способностями и доступными программами профессионального обучения.

5.2.6 Социально-правовые услуги

При контроле качества предоставления социально-правовых услуг оценивают как минимум следующее:

а) полноту оказания помощи в оформлении и восстановлении утраченных документов, а также получении мер социальной поддержки, доступных для ПСУ, с учетом соответствующих потребностей ПСУ в помощи;

б) полноту оказания помощи в получении юридических услуг (в том числе консультирование по юридическим вопросам), защите прав и законных интересов ПСУ, направленных на обеспечение социальной безопасности, с учетом:

1) содействия в получении квалифицированной юридической помощи, в том числе бесплатной, в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством субъекта Российской Федерации;

2) содействия в решении юридических вопросов, связанных с социальной реабилитацией, гражданским, жилищным, семейным, трудовым, пенсионным, уголовным законодательством, правами детей, женщин, инвалидов и пр., пенсионным обеспечением и получением социальных выплат, получением установленных законодательством льгот и преимуществ, других правовых вопросов;

3) потребности ПСУ в помощи при отстаивании интересов в органах судебной системы Российской Федерации;

4) потребности ПСУ в помощи при подготовке и направлении необходимых юридических документов в государственное юридическое бюро, суд, адвокатскую контору и пр.

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

При контроле качества предоставления услуг в целях повышения коммуникативного потенциала ПСУ, имеющих ограничения жизнедеятельности в соответствии с [4], оценивают как минимум следующее:

а) полноту мероприятий по обучению пользованию средствами ухода и техническими средствами реабилитации с учетом:

1) полноты консультаций (по использованию, гарантийному сопровождению, замене, постгарантийному ремонту, утилизации технических средств реабилитации и пр.) и практических занятий для получения ПСУ навыков безопасного использования технических средств реабилитации;

2) надлежащей предварительной оценки состояния ПСУ (изучение результатов первичной и контрольной диагностики, а также рекомендаций специалистов; определение реабилитационного потенциала ПСУ и пр.);

б) полноту мероприятий по обучению навыкам самообслуживания и социально-бытовой адаптации (приготовление пищи, уборка помещения, стирка и уход за одеждой и обувью, правильное расходование имеющихся средств и т. д.) с учетом составленной программы или плана мероприятий по развитию социально-бытовых навыков поведения в быту и общественных местах, способствующих адаптации личности с учетом оценки возможностей ПСУ;

в) полноту социально-реабилитационных мероприятий в сфере социального обслуживания, в том числе социально-средовую, социально-психологическую, социально-педагогическую, социокультурную реабилитацию и социально-бытовую адаптацию, реабилитационные коммуникативные услуги в соответствии с ГОСТ Р 57760, с учетом соответствия набора социально-реабилитационных мероприятий рекомендациям профильных специалистов, а также для каждого ПСУ ИППСУ исходя из потребности ПСУ в социальных услугах в соответствии с [1] (статья 16);

г) содействие по обучению навыкам компьютерной грамотности, которые направлены на формирование у ПСУ практических навыков умения самостоятельно пользоваться компьютером.

5.2.8 Срочные социальные услуги

При контроле полноты предоставления срочных социальных услуг в соответствии с [6] оценивают, как минимум, следующее:

а) надлежащее обеспечение ПСУ, нуждающихся в данной услуге, согласно нормативам — бесплатным горячим питанием или продуктовыми наборами с учетом индивидуальных потребностей, связанных с питанием согласно НПА, утвержденным органами исполнительной власти (учет физиологических особенностей, хронических заболеваний, медицинских предписаний по диете, пищевых предпочтений, религиозных убеждений и пр.);

б) надлежащее обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости в соответствии с 5.2.1 [перечисление в)];

в) предоставление временного жилого помещения для предоставления социальных услуг согласно нормативам в соответствии с 5.2.1 [перечисление а)];

г) степень содействия в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов ПСУ в соответствии с 5.2.6 [перечисление б)];

д) степень содействия в получении экстренной психологической помощи в соответствии с 5.2.3 [перечисление г)].

5.3 Своевременность предоставления социальной услуги

При оценке своевременности предоставления социальной услуги, вне зависимости от ее вида и формы, следует убедиться в том, была ли социальная услуга предоставлена в нужный момент времени и в соответствии с потребностями ПСУ в ней. В зависимости от потребностей ПСУ в конкретной услуге, в том числе по причине усугубления физического и/или психологического состояния, регулярность предоставления социальной услуги следует корректировать соответственно.

При контроле своевременности предоставления социальных услуг оценивают, как минимум, следующее:

а) соответствие срокам, установленным стандартом социальной услуги (согласно [1], пункт 3 статьи 27), ИППСУ (составленной по форме [10]) и договором с поставщиком на оказание социальной услуги;

б) риски ухудшения состояния ПСУ (отсутствие ухудшения состояния здоровья, психологического состояния или качества жизни ПСУ, связанное со своевременностью предоставления социальной услуги);

в) координации деятельности организации в соответствии с [1], [7];

г) соблюдение установленного порядка и правил предоставления социальных услуг в соответствии с [1];

д) осуществление внутреннего и внешнего контроля деятельности организаций, предоставляющих социальные услуги, в соответствии с [1].

5.4 Результативность (эффективность) предоставления социальной услуги

При оценке результативности (эффективности) предоставления социальной услуги вне зависимости от ее вида и формы следует придерживаться комплексного подхода, который предусматривает анализ объективных результатов предоставления услуги (выполнение ИППСУ, договора и пр.) и субъективных (степень удовлетворенности ПСУ качеством полученной социальной услуги).

При контроле результативности (эффективности) предоставления социальных услуг оценивают:

а) состояние материально-технической базы организации, которая предоставляет социальные услуги.

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

б) реализацию мероприятий, направленных на повышение качества предоставления социальных услуг и эффективности их оказания.

При контроле реализации мероприятий на повышение качества предоставления социальных услуг проверяется:

- результативность и эффективность мероприятий (достижение целевых показателей, использование выделенных финансов, кадров и материальных ресурсов), одновременно проверяется выполнение запланированных мероприятий в установленные сроки;

- качество социальных услуг [соответствие национальным стандартам (одновременно по срокам, формам, условиям и объему предоставленных социальных услуг), доступность услуг (безбарьерная среда, ясность (доходчивость) предоставляемой информации о предоставляемых социальных услугах, расположение организации, финансовая доступность — соответствие платы установленным тарифам), безопасность];

- удовлетворенность ПСУ [анкетирование ПСУ, опросы, интервью с ПСУ и их родственниками (по внимательности персонала, комфортности условий, результатов полученных услуг), анализ, характер и эффективность рассмотрения обращений и жалоб, одновременно и соблюдение сроков предоставления социальных услуг];

- внесение изменений в порядок организации и предоставления социальных услуг организаций [уровень квалификации (своевременность повышения квалификации), внедрения новых методов и технологий в рамках проводимых мероприятий, материально-техническая база (обновление оборудования, ремонт помещений, обеспечение расходным материалом), своевременность ведения ИППСУ];

- системный и долгосрочный эффект (сохранение положительных изменений, передача положительного опыта в другие организации).

При контроле специального и технического оснащения организации проверяют укомплектованность этим оснащением (оборудованием, аппаратурой, приборами), его состояние, соответствие требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов, правильность и эффективность использования, своевременность его приобретения.

5.4.1 Объективная (материальная) оценка

При объективной (материальной) оценке эффективности предоставления социальной услуги учитывают как минимум следующее:

а) степень выполнения ИППСУ;

б) улучшение условий жизнедеятельности ПСУ;

в) предоставление услуги своевременно и в соответствии со стандартом социальной услуги, требованиями нормативных документов.

5.4.2 Субъективная (нематериальная) оценка

При субъективной (материальной) оценке эффективности предоставления социальной услуги учитывают проведение анкетирования или телефонного опроса ПСУ, направленного на выявление степени удовлетворенности оказанной услугой (полнота, своевременность, общая удовлетворенность процессом оказания услуги и ее результатом и пр.).

5.5 Рекомендации по процедуре (порядку) проведения контроля качества предоставляемых услуг

Процедура контроля качества предоставляемых услуг ПСУ проводится в соответствии с [1].

Контроль качества оказания социальных услуг ПСУ осуществляется проверкой полноты, качества и своевременности оказания помощи с целью обеспечения соответствия услуг установленным нормам, защиты прав и законных интересов ПСУ, также повышения эффективности и доступности социального обслуживания, качества услуг на всех стадиях их предоставления и удовлетворения потребностей ПСУ, выявления и предотвращения нарушений, обеспечения стабильного уровня качества социальных услуг и стимулирования улучшения качества услуг.

Для планирования, контроля качества, отчетности и совершенствования работы системы предоставления социальных услуг ПСУ проводится сбор информации по предоставленным социальным услугам.

5.5.1 Целью алгоритмов планирования проведения контроля качества предоставленных социальных услуг является автоматизация и систематизация контроля:

- за фактически оказанной социальной услугой заявленному ПСУ;
- оказанной социальной услугой в полном объеме и в срок согласно ИППСУ;
- соответствием качества социальной услуги установленным стандартам.

Алгоритмы планирования проведения контроля качества предоставленных социальных услуг:

- алгоритм проведения контроля качества предоставленных социальных услуг;
- алгоритм проверки факта оказания услуги;
- алгоритм проверки объема, сроков и адресности;
- алгоритм анализа качества (на основе обратной связи).

5.5.1.1 Алгоритм проведения контроля качества предоставленных социальных услуг включает регулярную проверку качества предоставленных социальных услуг на основе данных ИППСУ и журналов оказания этих услуг.

5.5.1.2 Алгоритм проверки факта оказания услуги:

а) для услуг с материальным результатом (например, обеспечение техническими средствами реабилитации);

б) для услуг без материального результата (например, услуги социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические);

в) алгоритм выборочной верификации (контрольный звонок/опрос).

5.5.1.3 Алгоритм проверки объема, сроков и адресности:

а) контроль соответствия ИППСУ (перечень, объемы, периодичность услуг), фактические данные оказания (сравнивается плановый объем по ИППСУ для каждого ПСУ с фактически оказанным объемом услуг за месяц);

б) контроль дублирования и пересечения услуг (по регистру ПСУ всех поставщиков услуг в регионе).

5.5.1.4 Алгоритм анализа качества (на основе обратной связи):

а) анализ жалоб и обращений;

б) анализ регулярных опросов удовлетворенности (результаты анкетирования ПСУ).

Все алгоритмы работают внутри единой цифровой платформы социального обслуживания.

Ключевые показатели эффективности алгоритмов:

- процент выявленных нарушений в ходе и по результатам проверок от их общего числа;
- время от выявления нарушения до его устранения;
- рост уровня удовлетворенности ПСУ.

5.5.1.5 Внутренний и внешний контроль организации социального обслуживания

Внутренний контроль организуется внутри организации и охватывает следующие этапы:

- планирование контрольной деятельности;
- работу с ПСУ;
- оформление результатов контроля;
- разработку и реализацию мероприятий по устранению выявленных недостатков.

Внешний контроль осуществляют уполномоченный орган государственной власти Российской Федерации, орган государственной власти субъектов Российской Федерации в сфере социального обслуживания, а также общественные объединения (фонды, центры и др.), осуществляющие защиту интересов ПСУ в соответствии с их учредительными документами.

5.5.2 Методы контроля качества оказания социальных услуг

Методы контроля качества оказываемых социальных услуг применяются как самими поставщиками услуг (внутренний контроль), так и контролирующими органами (например, органами социальной защиты, общественными советами) для мониторинга, оценки эффективности и принятия управленческих решений.

Результаты контроля оформляются в следующих документах:

- акт проверки с выводами и указанием выявленных нарушений (при их наличии);
- отчет о результатах контроля, содержащий описание применяемых методов;
- заключение по итогам проведенного контроля.

При проведении контроля качества социальных услуг ПСУ проверяют их соответствие требованиям ГОСТ Р 52142 с использованием методов, установленных в ГОСТ Р 54342.

Библиография

[1] Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»

[2] Постановление Правительства Российской Федерации от 24 ноября 2014 г. № 1236 «Об утверждении примерного перечня социальных услуг по видам социальных услуг»

[3] Приказ Минтруда России от 8 августа 2023 г. № 647н «Об утверждении Примерного порядка предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому»

[4] Приказ Минтруда России от 8 августа 2023 г. № 648н «Об утверждении Примерного порядка предоставления социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания»

[5] Приказ Минтруда России от 24 ноября 2014 г. № 935н «Об утверждении Примерного порядка предоставления социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания»

[6] Приказ Минтруда России от 9 января 2023 г. № 1н «Об утверждении Примерного порядка предоставления срочных социальных услуг»

[7] Приказ Минтруда России от 14 мая 2025 г. № 305н «Об утверждении Правил организации деятельности организаций социального обслуживания, их структурных подразделений»

[8] Приказ Минтруда России от 13 сентября 2022 г. № 520н «Об утверждении рекомендуемых норм питания при предоставлении социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания»

[9] Приказ Минтруда России от 30 июля 2014 г. № 505н «Об утверждении рекомендуемых нормативов обеспечения мягким инвентарем получателей социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания»

[10] Приказ Минтруда России от 10 ноября 2014 г. № 874н «О примерной форме договора о предоставлении социальных услуг, а также о форме индивидуальной программы предоставления социальных услуг»

УДК 658.382.3:006.354 ОКС 03.080.30

Ключевые слова: социальное обслуживание граждан; рекомендации по проведению контроля качества социальных услуг; социально-бытовые услуги; социально-медицинские услуги; социально-психологические услуги; социально-педагогические услуги; социально-трудовые услуги; социально-правовые услуги; услуги в целях повышения коммуникативного потенциала ПСУ, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов; срочные социальные услуги

Редактор *Е.Ю. Митрофанова*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *Р.А. Ментова*
Компьютерная верстка *А.Н. Золотаревой*

Сдано в набор 06.03.2026. Подписано в печать 13.03.2026. Формат 60×84⅛. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,86. Уч.-изд. л. 1,48.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Создано в единичном исполнении в ФГБУ «Институт стандартизации»
для комплектования Федерального информационного фонда стандартов, 117418 Москва, Нахимовский пр-т, д. 31, к. 2.

gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru