

**Порядок організації
системи контролю якості надання соціальних послуг**

Порядок організації системи контролю якості надання соціальних послуг

1. Загальні положення

- 1.1. Порядок організації системи контролю якості надання соціальних послуг розроблено з метою встановлення єдиного підходу до організації системи контролю якості надання соціальних послуг.
- 1.2. Контроль якості надання соціальних послуг проводиться з метою забезпечення прав отримувачів соціальних послуг на отримання соціальних послуг встановленого обсягу й належної якості у відповідності до державних стандартів соціальних послуг, інших нормативно-правових актів, які регулюються надання соціальних послуг населенню, або умов договору про соціальне замовлення соціальних послуг.
- 1.3. Завдання контролю якості надання соціальних послуг полягають у:
здійсненні контролю за дотриманням норм законодавства, що регулює надання соціальних послуг, стандартів соціальних послуг або вимог до якості соціальних послуг, наведених у договорі про соціальне замовлення соціальних послуг;
визначенні результативності суб'єкта, що надає соціальні послуги.
- 1.4. Об'єктом контролю є державні й комунальні суб'єкти, а також інші суб'єкти, що надають соціальні послуги із залученням бюджетних коштів.
- 1.5. Підстави для проведення контролю якості надання соціальних послуг:
здійснення планового контролю;
перевірка стану справ для підготовки управлінських рішень;
звернення отримувачів соціальних послуг, їх представників, інших фізичних чи юридичних осіб щодо порушень при наданні соціальних послуг;
- 1.6. Контроль якості надання соціальних послуг здійснюється шляхом:
планових та позапланових (оперативних) перевірок діяльності суб'єкта, що надає соціальні послуги;
моніторингу задоволеності отримувачів соціальними послугами;
аналізу звітності, що надається суб'єктом, який надає соціальні послуги.
- 1.7. Методи контролю якості надання соціальних послуг:
вивчення й аналіз документації, у тому числі звітів щодо опрацювання результатів моніторингу задоволеності отримувачів соціальними послугами й звернень отримувачів соціальних послуг;
відвідування установ/організацій суб'єкта, що надає соціальні послуги, відвідування заходів із надання соціальних послуг;
спостереження за процесом надання послуги;
опитування отримувачів соціальних послуг.
- 1.8. Етапи контролю якості надання соціальних послуг мають передбачати:
планування й організацію проведення контролю;
вивчення зворотної думки отримувачів соціальних послуг;
оформлення й оприлюднення результатів проведеного контролю;
планування, розроблення плану заходів з усунення виявлених недоліків.
- 1.9. Оцінка якості надання соціальних послуг здійснюється за наступними основними складовими:
відповідність соціальних послуг потребам отримувачів соціальних послуг;

повнота і якість надання соціальних послуг відповідно до вимог державних стандартів, інших нормативно-правових актів, що регулюють надання соціальних послуг;
результативність надання соціальних послуг: матеріальна (рівень вирішення матеріальних та фінансових проблем отримувача соціальної послуги) та нематеріальна (рівень покращення психоемоційного й фізичного стану отримувача соціальної послуги, вирішення його правових, побутових проблем тощо).

1.10. У цьому порядку терміни застосовуються у значенні, встановленому у Законі України «Про соціальні послуги».

2. Вимоги й показники якості соціальних послуг, дотримання яких контролюється під час проведення контролю якості надання соціальної послуги

Контролю підлягають:

дотримання основних вимог, встановлених законодавством у державних стандартах соціальних послуг чи у договорі про соціальне замовлення соціальних послуг;

дотримання основних показників забезпечення якості надання соціальних послуг, встановлених у державних стандартах соціальних послуг чи у договорі про соціальне замовлення соціальних послуг.

2.1. Основними вимогами, встановленими у державних стандартах соціальних послуг чи у специфікації соціальних послуг, що надаються згідно договору про соціальне замовлення соціальних послуг є:

вимоги щодо ведення документації, відповідно до якої організовує свою діяльність суб'єкт, що надає соціальні послуги;

вимоги щодо підготовки й оприлюднення інформації про суб'єкта, який надає соціальні послуги, правил та порядку організації надання ним соціальних послуг отримувачам соціальних послуг;

вимоги щодо забезпечення умов, у яких надаються соціальні послуги (розташування й стан приміщень, що використовуються для надання соціальних послуг);

вимоги щодо укомплектованості кваліфікованими кадрами, необхідними для надання зазначеної послуги, наявності процедур навчання та підтримки персоналу;

вимоги щодо забезпеченості технічними засобами (обладнанням, що використовуються для надання соціальних послуг);

вимоги щодо функціонування внутрішньої системи контролю якості соціальних послуг суб'єкта, який надає соціальні послуги.

2.1.1. Під час контролю документації, відповідно до якої організовує свою діяльність суб'єкт, що надає соціальні послуги, перевіряється наявність й відповідність встановленим вимогам до оформлення, актуальності, призначення наступних документів:

установчих документів, положень про заклад (структурні підрозділи), державних стандартів соціальних послуг, дозволу на надання соціальних послуг, нормативно-правових актів, що регулюють надання соціальних послуг, особових справ отримувачів соціальних послуг, особових справ персоналу, посадових інструкцій персоналу, службових інструкцій, методик роботи з отримувачами соціальних послуг, експлуатаційних документів на обладнання, прилади, апаратуру, що використовуються для надання заявлених соціальних послуг, звітної й фінансової документації тощо.

2.1.2. Під час контролю інформації про суб'єкта, який надає соціальні послуги, правил та порядку організації надання ним соціальних послуг отримувачам соціальних послуг перевіряється наявність відомостей про найменування, місцезнаходження, про види та обсяги соціальних послуг, що надаються, порядок, правила й умови їх надання.

2.1.3. Під час контролю умов, у яких надаються соціальні послуги (розташування й стану приміщень, що використовуються для надання соціальних послуг) перевіряється відповідність розташування, розмірів й стану приміщень вимогам архітектурної доступності та безбар'єрності середовища, санітарно-гігієнічним нормам і правилам, вимогам протипожежної безпеки. Одночасно перевіряється рівень комунально-побутового обслуговування приміщень (відділень), забезпечення телефонним зв'язком, умови для перебування й надання соціальних послуг отримувачам соціальних послуг, умови для роботи персоналу.

2.1.4. Під час контролю укомплектованості кадрами та рівня їх кваліфікації перевіряється: укомплектованість установи/закладу суб'єкта, який надає соціальні послуги, відповідним персоналом згідно штатного розпису; рівень кваліфікації, освіти та професійної підготовки персоналу; відповідність посадам; розподіл професійних обов'язків; організація й своєчасність проведення заходів, спрямованих на підвищення рівня кваліфікації персоналу, атестації працівників.

Ділові та морально-етичні якості персоналу, вміння підтримувати робочі стосунки з отримувачами соціальних послуг перевіряють шляхом вивчення особових справ, посадових інструкцій, проведення опитувань керівників, колег та отримувачів послуг, проведення співбесід й вивчення письмових відгуків про роботу зазначеного персоналу.

2.1.5. Під час контролю забезпеченості технічними засобами суб'єкта, який надає соціальні послуги, перевіряють:

укомплектованість обладнанням, апаратурою, приладами, що необхідні для надання заявлених соціальних послуг;

їх використання за призначенням, у відповідності до документації на експлуатацію;

їх технічний стан;

систематичність проведення перевірок на предмет виявлення несправностей, проведення ремонту чи зняття з експлуатації.

2.1.6. Під час контролю функціонування внутрішньої системи контролю якості надання соціальних послуг перевіряють організацію й діяльність складових внутрішньої системи контролю суб'єкта, що надає соціальні послуги.

2.2. Основними показниками забезпечення якості соціальної послуги є:

адресність та індивідуальний підхід, що визначаються шляхом аналізу правильності визначення індивідуальних потреб, відповідності соціальної послуги індивідуальним потребам її отримувача.

результативність, що визначається шляхом здійснення аналізу досягнутих результатів, задоволення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, вирішення проблемних питань отримувача соціальної послуги, виведення отримувача соціальної послуги із складних життєвих обставин.

своєчасність, що визначається шляхом здійснення аналізу відповідності прийняття рішення про надання соціальної послуги визначеним строкам, надання в разі потреби невідкладної допомоги отримувачу послуг, виконання індивідуального плану надання соціальної послуги у визначені строки тощо.

доступність та відкритість, що визначаються шляхом аналізу наявності інформації про соціальну послугу, умов та порядку її отримання, можливості отримання альтернативних послуг тощо, можливості надання допомоги громадянам, які перебувають у складних життєвих обставинах, в отриманні необхідних документів для призначення соціальної послуги, можливості звернутися за отриманням соціальних послуг та вільного (безперешкодного) доступу одержувача соціальних послуг до приміщення суб'єктів, що надають соціальні послуги, тощо.

зручність, що визначається шляхом аналізу наявних можливостей для громадян, які перебувають у складних життєвих обставинах, обирати зручний для них час отримання соціальної послуги, врахування інтересів та потреб отримувача соціальної послуги під час її надання тощо.

повагу гідності отримувача соціальної послуги, що визначається шляхом аналізу забезпечення ввічливого і гуманного ставлення з боку суб'єктів, що надають соціальні послуги, її честі, дотримання професійних та етичних норм і принципів у роботі з отримувачем соціальних послуг тощо. З цією метою проводиться анкетування отримувачів соціальних послуг, ведеться книга відгуків тощо.

професійність, що визначається шляхом аналізу наявності належного рівня кваліфікації фахівців, що надають соціальну послугу, проведення підвищення кваліфікації, атестації.

2.2.1. Критерії, згідно яких проводиться оцінка рівня дотримання показників якості визначених соціальних послуг, наведено у відповідних державних стандартах соціальних послуг або у договорі про соціальне замовлення соціальних послуг.

3. Рівні контролю якості надання соціальних послуг

Система контролю якості надання соціальних послуг передбачає два рівні:

3.1. Внутрішній контроль якості надання соціальних послуг.

Внутрішній контроль якості надання соціальної послуги здійснюється на рівні суб'єкта, який надає соціальні послуги, на постійній основі.

3.2. Відомчий контроль якості надання соціальних послуг.

Відомчий контроль якості надання соціальних послуг здійснюється на постійній основі місцевими органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування, які є засновниками закладу, організаторами/замовниками надання соціальних послуг і за рахунок бюджетних коштів яких дані соціальні послуги надаються.

4. Здійснення внутрішнього контролю якості надання соціальних послуг

4.1. Внутрішній контроль якості надання соціальних послуг проводиться з метою:

оптимізації й удосконалення діяльності суб'єкта, який надає соціальні послуги;

підвищення рівня професійної компетенції персоналу суб'єкта, який надає соціальні послуги;

дотримання встановленого рівня й підвищення рівня якості соціальних послуг, що надаються.

4.2. Види внутрішнього контролю якості надання соціальних послуг

Внутрішній контроль якості надання соціальних послуг може здійснюватись у вигляді планових чи позапланових (оперативних) перевірок та моніторингу задоволеності отримувачів соціальними послугами.

Внутрішній контроль у вигляді планових перевірок здійснюється згідно затвердженого керівництвом закладу/установи суб'єкта, що надає соціальні послуги, планом контролю, що забезпечує систематичність й виключає дублювання перевірок.

Внутрішній контроль у вигляді позапланових (оперативних) перевірок здійснюється у випадку надходження скарг з боку отримувачів соціальних послуг, при виникненні конфліктних ситуацій між персоналом чи між персоналом й отримувачами соціальних послуг та проводиться з метою перевірки відомостей про порушення та урегулювання конфліктних ситуацій між учасниками процесу надання соціальних послуг.

Внутрішній контроль у вигляді моніторингу задоволеності отримувачів соціальними послугами передбачає систематичний збір, обробку й аналіз інформації щодо організації процесу надання соціальних послуг з метою вдосконалення процесу надання соціальних послуг та підвищення якості соціальних послуг

4.3. Етапи внутрішнього контролю якості надання соціальних послуг:

4.3.1. Планування й організація проведення внутрішнього контролю якості надання соціальних послуг

Внутрішній контроль якості надання соціальних послуг здійснюється шляхом:

самоконтролю персоналу, залученого до процесу надання соціальних послуг;

контролю керівника структурного підрозділу;

контролю керівника установи/закладу суб'єкта, який надає соціальні послуги та спеціально призначеної особи, відповідальної за організацію й проведення контролю якості надання соціальних послуг;

роботи комісії з контролю якості надання соціальних послуг.

Самоконтроль проводиться персоналом суб'єкта, що надає соціальні послуги, щоденно. Результати самоконтролю регулярно (щотижня) обговорюються на нарадах структурного підрозділу. У випадку відхилень у діях персоналу від вимог нормативних документів, у тому числі з огляду на відсутність можливостей для їх виконання, працівник зобов'язаний негайно повідомити про це керівника структурного підрозділу, а той, у свою чергу, спеціально призначену особу, відповідальну за проведення контролю якості надання соціальних послуг.

Контроль керівника структурного підрозділу здійснюється постійно. Керівник структурного підрозділу планує періодичність, мету й завдання планових перевірок, контролює ведення персоналом документації (щомісячно), стан реалізації плану роботи структурного підрозділу (щоденно), аналізує діяльність персоналу й структурного відділення по наданню соціальних послуг (щомісячно), відповідає за розробку заходів, спрямованих на усунення виявлених недоліків (у разі виявлення).

Керівник установи, закладу суб'єкта, що надає соціальні послуги, наказом призначає відповідальну особу, яка, незалежно від інших своїх посадових обов'язків, відповідає за організацію й проведення контролю якості надання соціальних послуг на постійній основі. Призначена особа відповідає за розроблення внутрішньої системи контролю якості надання соціальних послуг, що включає: розробку схеми процесу з якості, опис процесу з якості для кожної соціальної послуги, анкети й опитники для вивчення рівня задоволення отримувачів соціальних послуг, процедуру управління документацією (включно з процедурою внесення змін у процес надання соціальних послуг) реєстр та архів документів з управління якістю надання послуг.

Для проведення перевірок якості надання соціальних послуг в установі/закладі суб'єкта, що надає соціальні послуги, наказом створюється Комісія з контролю якості надання соціальних послуг. Положення про Комісію з контролю якості соціальних послуг затверджується керівником установи/закладу суб'єкта, що надає соціальні послуги.

Внутрішній контроль у вигляді планових перевірок здійснюється згідно затвердженого керівництвом закладу/установи суб'єкта, що надає соціальні послуги, планом контролю, що складається на рік й доводиться до відома персоналу на початку календарного року.

Про проведення планової перевірки якості надання соціальних послуг видається наказ, у якому вказуються її мета, завдання, терміни проведення та терміни надання результатів.

Про час проведення планової перевірки персонал додатково не інформується.

Позапланові (оперативні перевірки) організуються впродовж 3 днів з моменту отримання скарги чи виникнення конфліктної ситуації.

Під час проведення позапланових (оперативних) перевірок персонал інформується не менше ніж за 1 день до її початку.

У нагальних випадках (наприклад, у випадку надходження скарги на жорстоке поведіння з отримувачами соціальних послуг), персонал, якість роботи якого перевірятиметься, інформується не менше, ніж за 1 годину до початку перевірки.

4.3.2. З метою вивчення зворотної думки отримувачів соціальних послуг проводиться систематичний моніторинг, що включає проведення анкетування/опитування отримувачів соціальної послуги, їх законних представників, аналіз відгуків щодо організації та надання соціальної послуги.

Проведення анкетування/опитування отримувачів соціальних послуг й аналіз відгуків здійснюється персоналом суб'єкта, що надає соціальні послуги, під керівництвом особи, відповідальної за організацію й проведення контролю якості надання соціальних послуг.

Анкетування/опитування отримувачів соціальних послуг проводяться через місяць після початку роботи за індивідуальним планом надання соціальних послуг, в подальшому - у відповідності до графіку, не рідше 2 разів на рік. Анкети/опитники розробляються суб'єктом, що надає соціальні послуги, з врахуванням мети проведення опитування.

Звернення (запити, відгуки, скарги) отримувачів соціальної послуги підлягають обов'язковій реєстрації у журналі реєстрації звернень. Журнал реєстрації має містити наступні графи: №п/п, дата надходження відгука чи скарги, ПІП, домашня адреса, телефон особи, яка залишила відгук чи скаргу, короткий виклад суті справи, ПІП па підпис особи, яка прийняла й зареєструвала відгук чи скаргу, пимітки.

Усі звернення отримувачів соціальної послуги мають бути розглянуті впродовж 30 днів й супроводжуватись повідомленням заявника про результати розгляду справи.

Аналіз звернень отримувачів соціальної повинен здійснюватись щоквартально.

Аналіз звернень здійснюється за наступною схемою:

структура: подяки, звернення про надання консультацій, скарги (на організацію системи надання соціальних послуг, на якість соціальних послуг, що надаються, на порушення етичних норм; на порушення конфіденційності і т.п.);

результати розгляду (обґрунтовані й безпідставні скарги, заходи адміністративного покарання до персоналу у випадку обґрунтованої скарги); управлінські рішення щодо оптимізації й вдосконалення роботи структурних підрозділів, щодо діяльності яких було подано скарги.

4.3.3. Оформлення результатів проведеного внутрішнього контролю

Результати роботи комісії з внутрішнього контролю якості наданні соціальних послуг оформляються Актом. Акт має містити інформацію про об'єкт й предмет перевірки, факти, що перевірялися, висновки і рекомендації (додаток 1). Невід'ємною частиною Акта є Форма для проведення контролю дотримання вимог та показників якості соціальних послуг, встановлених у державних стандартах соціальних послуг чи у договорі про соціальне замовлення, яка міститься у додатку 1 до Акта. На основі інформації, яка міститься у Формі, розробляються висновки й рекомендації Комісії. За потреби, до Акту можуть долучатись інші матеріали, що підтверджуватимуть висновки Комісії та характеризуватимуть якість надання соціальних послуг. Дана інформація зберігається у спеціальній папці «Результати проведення внутрішнього контролю».

Інформація про результати перевірок доводиться до відома персоналу суб'єкта, який надає соціальні послуги, впродовж 7 днів з моменту її завершення.

Після ознайомлення з результатами проведення внутрішнього контролю якості надання соціальних послуг, персонал повинен поставити свої підписи, що свідчатиме про їх поінформованість з даного питання. При цьому, вони мають право зазначити, що не згодні з наведеними результатами (в цілому, чи з окремими фактами й висновками) й подати апеляцію.

4.3.4. Розробка й реалізація заходів, спрямованих на усунення виявлених недоліків.

За результатами проведення внутрішнього контролю якості надання соціальних послуг в залежності від його мети, завдань, форм проводяться виробничі й адміністративні наради, приймаються рішення про проведення атестації працівників, плануються заходи щодо усунення виявлених недоліків та покращення якості надання соціальних послуг.

Керівництво установи/закладу суб'єкта, що надає соціальні послуги, за результатами проведення внутрішнього контролю якості надання соціальних послуг приймає наступні рішення про видання наказу:

- про затвердження заходів, спрямованих на вдосконалення процесу надання соціальних послуг й підвищення якості соціальних послуг;
- про обговорення матеріалів перевірок на виробничих нарадах;
- про притягнення до дисциплінарної відповідальності працівників;
- про заохочення працівників;
- про проведення повторної перевірки із залученням сторонніх експертів (у випадку незгоди з результатами перевірки).

5. Здійснення відомчого контролю якості надання соціальних послуг

5.1 Контроль якості надання соціальних послуг здійснюється у вигляді планових чи позапланових (оперативних) перевірок та моніторингу.

Планова перевірка якості надання соціальних послуг суб'єкта, що надає соціальні послуги, проводиться згідно затвердженого плану роботи, але, не рідше, ніж 1 раз у 2 календарні роки. У випадку надання суб'єктом соціальних послуг за бюджетні кошти із застосуванням механізму соціального замовлення, планова перевірка проводиться не рідше, ніж 1 раз у календарний рік, або менший період, визначений у договорі про соціальне замовлення соціальних послуг.

Про проведення планової перевірки суб'єкта, що надає соціальні послуги повідомляється не менше, ніж за 10 календарних днів до її початку.

Позапланова перевірка проводиться у випадку:

- надходження письмових скарг від отримувачів соціальних послуг, їх опікунів чи представників на діяльність суб'єкта, що надає соціальні послуги;
- необхідності підтвердження надання суб'єктом соціальних послуг відповідної якості згідно державних стандартів соціальних послуг чи специфікації соціальних послуг, що надаються згідно договору про соціальне замовлення соціальних послуг.

Під час проведення позапланової перевірки з'ясовуються лише ті питання, необхідність перевірки яких стала підставою для її здійснення.

З метою вивчення зворотної думки отримувачів соціальних послуг розглядаються звіти щодо результатів моніторингу задоволеності отримувачів соціальними послугами, надані суб'єктами, діяльність яких перевіряється. У разі потреби отримання додаткових даних щодо зворотної думки отримувачів соціальних послуг може організовуватись додаткове опитування щодо рівня задоволеності соціальними послугами, що надаються суб'єктами, діяльність яких перевіряється.

5.2. Для здійснення контролю якості надання соціальних послуг у Головному управлінні праці та соціального захисту наказом начальника створюється Комісія з контролю якості надання соціальних послуг (далі – Комісія). До складу Комісії входять керівники й працівники відділів Головного управління, а, також, представники органів місцевого самоврядування (за згодою).

Положення про Комісію з контролю якості соціальних послуг затверджується начальником Головного управління.

Комісія створюється для колегіального обговорення й прийняття рішень щодо питань контролю якості надання соціальних послуг державними й комунальними суб'єктами, а також іншими суб'єктами, що надають соціальні послуги із залученням бюджетних коштів.

Для виконання покладених на неї функцій, Комісія:

надає консультативну допомогу щодо організації надання якісних соціальних послуг;

контролює діяльність суб'єктів, що надають соціальні послуги;

здійснює контроль за виконанням заходів, спрямованих на усунення виявлених недоліків.

5.3. Оформлення й оприлюднення результатів проведеного контролю якості надання соціальних послуг

Засідання й рішення Комісії з контролю якості надання соціальних послуг оформляються актом про результати проведення перевірки. Акт має містити інформацію про об'єкт й предмет перевірки, факти, що перевірялися, висновки і рекомендації (додаток 1). Невід'ємною частиною Акта є Форма для проведення контролю дотримання вимог та показників якості соціальних послуг, встановлених у державних стандартах соціальних послуг чи у договорі про соціальне замовлення, яка міститься у додатку 1 до Акта. На основі інформації, яка міститься у Формі, розробляються висновки й рекомендації Комісії для суб'єкта, що надає соціальні послуги. За потреби, до Акту можуть долучатись інші матеріали, що підтверджуватимуть висновки Комісії та характеризуватимуть якість надання соціальних послуг суб'єктом, діяльність якого перевірялася.

Акт перевірки складається у 2-х примірниках, один з яких надається керівнику суб'єкта, що надає соціальні послуги або уповноваженій ним особі, другий - зберігається в Головному управлінні праці та соціального захисту у спеціальній папці «Результати проведення контролю якості надання соціальних послуг».

Акт перевірки передається суб'єкту, що надає соціальні послуги, впродовж 10 робочих днів з моменту її завершення.

Інформація про результати перевірки суб'єкта, що надає соціальні послуги оприлюднюється через 21 робочий день після завершення перевірки.

5.4. Процедура оскарження висновків за результатами перевірки

У випадку, якщо суб'єкт, що надає соціальні послуги, не згоден з наведеними результатами (в цілому, чи з окремими фактами й висновками), він може подати скаргу на рішення, дії або бездіяльність Комісії, що проводила перевірку.

Скарга може бути подана у письмовій формі протягом 10 робочих днів з дня отримання Акту перевірки на ім'я начальника Головного управління. Скарга розглядається протягом 5 робочих днів, після чого скаржника повідомляють про результати розгляду.

Рішення, дії, або бездіяльність Комісії чи суб'єкта, що надає соціальні послуги, можуть бути оскаржені до суду згідно з чинним законодавством.

5.5. Реалізація заходів, спрямованих на усунення виявлених недоліків.

За результатами проведення контролю якості надання соціальних послуг в залежності від його мети, завдань, форм проводяться виробничі й адміністративні наради, плануються заходи щодо усунення виявлених недоліків та покращення якості надання соціальних послуг.

Суб'єкт, що надає соціальні послуги, за результатами перевірки (у разі необхідності) розробляє й затверджує наказом план заходів, спрямованих на усунення виявлених недоліків та передає примірник затвердженого плану до контролюючого органу.

Начальник Головного управління праці й соціального захисту, за результатами проведення контролю якості надання соціальних послуг приймає наступні рішення про видання наказу:

- про обговорення матеріалів перевірок на виробничих нарадах;
- про притягнення до відповідальності чи розірванні контракту із суб'єктом, що надає соціальні послуги;
- про проведення повторної перевірки.

_____ (найменування, місцезнаходження та телефони органу, що здійснює перевірку)

Акт №

перевірки дотримання суб'єктом, що надає соціальні послуги якості надання соціальних послуг

_____ (найменування суб'єкта господарювання/П.І.Б. фізичної особи - підприємця)

_____ (місцезнаходження, телефон).

Вид суб'єкта господарювання: державний _____; комунальний _____ організація;

недержавний _____; фізична особа-підприємець _____

Підпорядкованість:
відсутня; _____ має місце _____

_____ (вказати, кому підпорядковується)

Загальна кількість працівників станом на день перевірки становить _____ осіб.

Інформація щодо здійснюваної та раніше здійснених перевірок
Розпорядчі документи щодо здійснюваної перевірки
Наказ від _____._____._____ No _____

Початок перевірки	Завершення перевірки
_____	_____
число місяць рік	число місяць рік

Тип здійснюваної перевірки: _____ планова _____ позапланова

Голова Комісії:

_____ (посади, прізвища, імена та по батькові);

Члени Комісії:

_____ (посади, прізвища, імена та по батькові);

_____ (посади, прізвища, імена та по батькові);

керівник та/або уповноважена особа суб'єкта, що надає соціальні послуги:

_____ (посада, прізвище, ім'я та по батькові)

Дані щодо останніх проведених перевірок:

Планова

не проводилася ___
проводилася з _____._____ по _____._____ Акт перевірки No

Рекомендації Комісії, наведені в Акті: ___ виконано; ___ не виконано ___

Позапланова

не проводилася_

проводилася з _____._____ по _____._____ Акт перевірки No

Рекомендації Комісії, наведені в Акті: ___ виконано; ___ не виконано _____

Питання, що підлягали перевірці під час контролю дотримання якості соціальних послуг

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

.....

Примітка:

Викладене у даному підрозділі ґрунтується на інформації, наведеній у Додатку 1 до Акта перевірки дотримання суб'єктом, що надає соціальні послуги якості надання соціальних послуг (є невід'ємною частиною Акта).

Висновок й рекомендації Комісії

Якість надання соціальних послуг суб'єктом, що надає соціальні послуги:

- Добре
- Задовільно
- Незадовільно

У випадку, якщо якість надання соціальних послуг встановлено як «Задовільно»:

Встановлено недотримання вимог щодо:

- 1.
- 2.
- 3.
-

Рекомендовано:

Вжити наступних заходів:

1.

2.

3.

....

Здійснити наступну перевірку через _____ (вказати термін)

У випадку, якщо якість надання соціальних послуг встановлено як «незадовільно»:

Рекомендовано:

- розірвати договір з _____

- порушити клопотання про _____

Опис пояснень, зауважень або заперечень з боку суб'єкта, що надає соціальні послуги, діяльність якого щодо дотримання якості надання соціальних послуг перевірялася

1.

2.

3.

Цей Акт перевірки складено у 2-х примірниках, один з яких передано керівнику суб'єкта, що надає соціальні послуги або уповноваженій ним особі, другий - зберігається в Головному управлінні праці та соціального захисту населення _____

Підписи:

Голова Комісії:

(посада) (підпис) (прізвище, ім'я та по батькові)

Члени Комісії:

(посада) (підпис) (прізвище, ім'я та по батькові)

(посада) (підпис) (прізвище, ім'я та по батькові)

Керівник та/або уповноважена ним особа суб'єкта, що надає соціальні послуги:

(посада) (підпис) (прізвище, ім'я та по батькові)

Примірник цього Акта перевірки на ____ сторінках отримано

____.____._____:

(посада) (підпис) (прізвище, ім'я та по батькові)

Відмітка про відмову від підписання керівником та/або уповноваженою ним особою суб'єкта, що надає соціальні послуги цього Акта перевірки

Додаток 1
до Акту перевірки дотримання суб'єктом, що надає соціальні послуги
якості надання соціальних послуг

Форма для проведення контролю дотримання вимог та показників якості соціальних послуг, встановлених у державних стандартах соціальних послуг чи у договорі про соціальне замовлення

№	Вимоги та показники якості, що контролюються	Стан дотримання			Методи контролю	Примітка (зазначаються факти, що характеризують стан дотримання вимог й показників)
		дотримання	часткове дотримання	недотримання		
1.						
2.						
3.						
...						