

УТВЕРЖДАЮ:
Директор Республиканского
социально-реабилитационного
центра для несовершеннолетних
_____ Т.В.Трофимова
« _____ » _____ 2016г.

Приложение № 1
к Руководству по качеству

**План
контроля качества
на 2016 год**

Цель: Проверка соответствия качества социальных услуг требованиям ГОСТ Р 52142-2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг», Приказа Минтруда России от 08.12.2014г № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания»;

Задачи:

1. Проведение контроля основных факторов, влияющих на качество услуг.
2. Проведение контроля качества предоставляемых социальных услуг.
3. Своевременное устранение выявленных замечаний.
4. Обеспечение стабильного уровня качества услуг.

| № п/п | Наименование мероприятий | Область проверки | Критерии проверки | Сроки исполнения | Ответственные | Форма учета |
|-------|--|---|---|------------------|--|-------------------------------|
| 1 | Контроль обеспечения удовлетворенности клиентов предоставляемыми услугами | | | | | |
| | Проведение исследования степени удовлетворенности клиентов качеством предоставляемых услуг | Оценка степени удовлетворенности клиентов услугами путем проведения социологических опросов (анкетирование) | Наличие заполненных анкет, мониторинг ответов. | Ежеквартально | Социальный педагог | Анкеты, аналитическая справка |
| 2 | Контроль наличия и состояния документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение | | | | | |
| | Учредительные документы | - Устав Учреждения; - Положение о приеме, содержании и выписке детей, находящихся в государственном казенном учреждении социального обслуживания Удмуртской Республики «Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» - Журналы инструктажа по пожарной безопасности; - Инструкции по пожарной безопасности - штатное расписание; - должностные инструкции; | соответствие предъявляемым к ним требованиям по полноте и правильности оформления, актуальности, своему назначению. | Январь | Зам. директора по ВР Зам. директора по АХЧ Гл. бухгалтер Специалист по кадрам | Акт проверки № 1 |
| 3 | Контроль условий размещения учреждения | | | | | |
| | Здание | <ul style="list-style-type: none"> размещение специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении); состояние здания (аварийность); водопровод, система отопления, канализация, система вентиляции; телефонная связь; пожарная безопасность (автоматическая пожарная сигнализация, средства извещения о пожаре, первичные средства пожаротушения). | <ul style="list-style-type: none"> соответствие размеров и состояния зданий и помещений санитарно-гигиеническим нормам и правилам, требованиям противопожарной безопасности; безопасности труда; | Январь | Зам. директора по ВР Зам. директора по АХЧ Соц. педагог | Акт проверки № 2 |
| | Состав помещений | <ul style="list-style-type: none"> групповые комнаты, комнаты для занятий, спальные комнаты, помещение для досуговой деятельности, комната | <ul style="list-style-type: none"> защищенность от воздействия отрицательно влияющих факторов, на качество | | | |

| | | | | | |
|--------------------------------|--|--|--------|--|------------------|
| | <p>психологической разгрузки;</p> <ul style="list-style-type: none"> • помещение для приготовления пищи; • столовая; • помещение для медицинского обслуживания; • санитарные узлы (раздельные умывальные комнаты и туалеты); • административно-хозяйственные помещения. <p>Соответствие площади помещений санитарным нормам и правилам.</p> | <p>предоставляемых услуг (повышение температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загазованности, шума, вибрации и т.д.);</p> <ul style="list-style-type: none"> • полнота 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. | | | |
| <i>Санитарное состояние</i> | <ul style="list-style-type: none"> • соответствие установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам. | <p>— соответствие с СанПин № 2.4.1201-03 «Гигиенические требования к устройству, содержанию, оборудованию и режиму работы специализированных учреждений для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации»;</p> | Январь | Зам. директора по ВР Зам. директора по АХЧ Соц.педагог | Акт проверки № 2 |
| <i>Пожарная безопасность</i> | <ul style="list-style-type: none"> • планы (схемы) эвакуации людей в случае пожара; • инструкции; • журналы инструктажей. | <p>— соответствие размеров и состояния зданий и помещений санитарно-гигиеническим нормам и правилам, требованиям противопожарной безопасности;</p> | | | |
| <i>Прилегающая территория</i> | <ul style="list-style-type: none"> • отгороженность; • озеленение; • площадки для отдыха; • физкультурная площадка. | <ul style="list-style-type: none"> • защищенность от воздействия факторов, отрицательно влияющих на | | | |
| <i>Предметы и оборудование</i> | <ul style="list-style-type: none"> • мебель (соответствие антропометрическим данным); • техническое и бытовое оборудование; • мягкий инвентарь • игры, игрушки, книги, журналы, канцелярские | <p>качество предоставляемых услуг (повышение температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загазованности, шума, вибрации и</p> | | | |

| | | | | | |
|---|--|---|---------|--|------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> принадлежности; кухонное и прачечное оборудование; столовая посуда и столовые приборы; автотранспорт. | г.д.); • полнота 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. | | | |
| <i>Температурно-влажностный режим</i> | <ul style="list-style-type: none"> система теплоснабжения. | | | | |
| <i>Информатизация и компьютеризация</i> | <ul style="list-style-type: none"> информационные стенды; персональные компьютеры; сеть Интернет. | | | | |
| Контроль укомплектованности учреждения специалистами и их квалификации | | | | | |
| <i>Укомплектованность Центра специалистами в соответствии со штатным расписанием. Функции, обязанности и права персонала.</i> | <ul style="list-style-type: none"> должностные инструкции, разработанные администрацией учреждения, исходя из требований законодательства РФ и утвержденных директором учреждения Профессиональная подготовка кадров; Знание и соблюдение действующих законов, иных правовых актов и нормативных документов, касающихся профессиональной деятельности, а также правил внутреннего трудового распорядка, приказов и распоряжений администрации учреждения; Наличие инструктажа с целью ознакомления с правилами внутреннего распорядка и организацией работы учреждения перед поступлением на работу Знание и соблюдение санитарно-гигиенических норм и правил; Знание и соблюдение правил эксплуатации оборудования, приборов и аппаратуры с которыми он работает, а также правил техники безопасности, охраны труда, пожарной безопасности; Наличие обязательного предварительного медицинского осмотра при поступлении на работу, а в период работы | <p>- Соответствие штатному расписанию</p> <p>- Соответствие сотрудников профессиональной подготовке и соответствию квалификационным требованиям, установленным для данной профессии;</p> <p>- соответствие знанию и соблюдению действующих законов, иных правовых актов и нормативных документов, касающихся профессиональной деятельности, а также правил внутреннего трудового распорядка, приказов и распоряжений администрации учреждения</p> | Февраль | Зам. директора по ВР Социальный педагог Специалист по кадрам | Акт проверки № 3 |

| | | | | | | |
|---|--|---|--|---------|--|------------------|
| | | периодических медицинских осмотров сотрудников | | | | |
| | <i>Должностной состав</i> | В штате учреждения предусмотрены должности социальных и медицинских работников, педагогов, воспитателей, работников, специалистов по социальной работе, педагога-организатора, инструкторов по труду, инструктора по физкультуре, юриста, специалиста по кадрам, инженера по охране труда, бухгалтеров, программиста. | Соответствие штатному расписанию Соответствие сотрудников профессиональной подготовке и соответствию квалификационным требованиям, установленным для данной профессии; соответствие знанию и соблюдение действующих законов, иных правовых актов и нормативных документов, касающихся профессиональной деятельности, а также правил внутреннего трудового распорядка, приказов и распоряжений администрации учреждения | Февраль | Зам. директора по ВР Социальный педагог Специалист по кадрам | Акт проверки № 3 |
| | <i>Образовательный уровень</i> | Наличие специальной подготовки или профессионального образования специалистов | проверка организации и проведение мероприятий по | | | |
| | <i>Переподготовка и повышение квалификации</i> | Обучение и участие в семинарах, курсах с целью повышения уровня квалификации, профессионального роста | повышению квалификации специалистов Центра, своевременность проведения этих мероприятий и аттестации специалистов. | | | |
| 5 | Контроль специального и табельного технического оснащения учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.) | Укомплектованность оборудованием, аппаратурой, приборами, его состояние. | Соответствие требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов, правильность и эффективность использования, своевременность его приобретения. | Февраль | Зам. директора по АХЧ | Акт проверки № 3 |
| 6 | Контроль состояния информации об учреждении, порядке и | | | | | |

| | | правилах предоставления услуг несовершеннолетним | | | |
|--|---|---|---|------|---|
| | <i>Информация у входа в учреждение</i> | - Вывеска с наименованием учреждения. | Наличие вывески, на которой отражены сведения о наименовании Центра, его местонахождении; | | |
| | <i>Информация в помещениях учреждения</i> | <ul style="list-style-type: none"> - Полная информация о видах социальных услуг учреждения; - Информация о порядке приема в учреждение; - Информация о приемных часах руководителя и заместителя руководителя учреждения; - Информация о контактных телефонах учреждения; - Информация об адресах и телефонах Министерства социальной защиты населения УР и Управления по социальной поддержке населения, делам семьи, материнства и детства Администрации г. Ижевска. | <p>Соответствие требованиям ст.8,9,10 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» № 2 от 09.06.96 и ГОСТ Р 52142 (пункт 4.1.5.):</p> <p>4.1.5. Состав информации об услугах в обязательном порядке должен быть следующим:</p> <ul style="list-style-type: none"> - перечень основных услуг, предоставляемых учреждением; - характеристика услуги, - наименование государственных стандартов социального обслуживания, требованиям которых должны соответствовать услуги; - возможность влияния клиентов на качество услуги; - адекватные и легкодоступные средства для эффективного общения персонала с клиентами учреждения; - возможность получения оценки качества услуги со стороны несовершеннолетних и его законных представителей.; | Март | Зам. директора по ВР; Зам. директора по АХЧ; Соц.педагог. |
| | <i>Информация сети «Интернет»</i> | <ul style="list-style-type: none"> • На сайте МСЗН УР размещены следующие сведения об учреждении: • Наименование учреждения; • Информация о наименовании учреждения, адресе, маршруте проезда (транспорт), телефонах | Наличие | | Акт проверки № 4 |

| | | | | | | |
|---|---|--|---|--------|---|-------------------|
| | | и видах социальных услуг учреждения; <ul style="list-style-type: none"> • Фамилия, имя, отчество руководителя учреждения. | | | | |
| 7 | Контроль за наличием собственной системы контроля за деятельностью учреждения | | | | | |
| | <i>Контроль за деятельностью Центра</i> | <ul style="list-style-type: none"> • Руководство по качеству; • План контроля качества; • Отчеты, журналы, акты. • Анкеты • Формы контроля и самоконтроля специалистов по оказываемым социальным услугам; • Аналитические справки; | Наличие и структура этой документально оформленной системы, позволяющей руководству учреждения контролировать 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. | Апрель | Зам. директора по ВР; Зам. директора по АХЧ. Социальный педагог | Акт проверки № 5 |
| | Контроль качества социальных услуг | | | | | |
| 8 | Контроль качества социально-бытовых услуг | | | | | |
| 1 | Предоставление площади жилого помещения согласно нормативам, утверждённым Правительством Удмуртской Республики; | Жилая площадь предоставляется в соответствии с Постановлением Правительства УР № 428 от 05.11.2014г "Об утверждении норм питания и нормативов обеспечения одеждой, обувью, мягким инвентарем и площадью жилых помещений при предоставлении социальных услуг организациями социального обслуживания в Удмуртской Республике" (далее-ППУР от 05.11.14г № 428) Жилые помещения благоустроены, при размещении детей учитывается пол, возраст, физическое и психическое состояние, склонности, психологическая совместимость несовершеннолетних | 1).Соответствие санитарно-гигиеническим нормам по размерам, состоянию здания и помещений. 2) Комфортность, обеспечение удобства проживания. 3) Размещение несовершеннолетних согласно возрастному-половому составу. 4) Соответствие требованиям техники безопасности и противопожарной безопасности. 5) Соответствие требованиям по обязательному оснащению всеми видами коммунально бытового обслуживания. | Июнь | Зам. директора по ВР; Зам.директора по АХЧ; Социальный педагог. | Акт проверки № 6; |
| 2 | Предоставление в пользование мебели в жилых | | 6)Соответствие требованиям по защищенности от воздействия | | | |

| | | | | | | |
|---|--|--|--|------|--|-------------------|
| | помещениях; | | различных факторов (повышенной температуры, влажности, вибрации и т.д.), отрицательно влияющих на здоровье персонала, несовершеннолетних и на качество предоставляемых услуг. 7) Соответствие требованиям по обязательному оснащению телефонной связью и обеспечению всеми видами коммунально-бытового обслуживания. 1) Удобство использования. 2) Учет антропометрических данных воспитанников. 3) Соответствие требованиям современного дизайна. 4) Токсичность материалов. 5) Соответствие санитарно-гигиеническим нормам и требованиям. 6) Соответствие размерам, возрастным и сезонным особенностям Доброкачественность продуктов. - Соответствие по калорийности; - Соответствие установленным нормам питания по содержанию белков, жиров, углеводов; - Соответствие санитарно-гигиеническим нормам и состоянию здоровья клиентов | Июнь | Зам. директора по ВР; Зам. директора по АХЧ; Социальный педагог. | Акт проверки № 6; |
| 3 | Обеспечение питанием согласно нормам, утверждённым Правительством Удмуртской Республики; | Питание подается 5 раз в день на обеденные столы в отдельном помещении (столовой) по определенному графику | | | | |
| 4 | Обеспечение одеждой, обувью, мягким инвентарём согласно нормативам, утверждённым Правительством Удмуртской Республики; | Предоставление одежды, обуви, нательного белья, постельных принадлежностей, мягкого инвентаря осуществляется в соответствии с ППУР от 05.11.14г № 428. Постельные принадлежности, полотенца выдаются при поступлении несовершеннолетнего и заменяются по мере загрязнения, но не реже 1 раза в 7 дней. Мягкий | Проверяют насколько они удобны в носке, | Июнь | Зам. директора по ВР Социальный педагог | Акт проверки № 6; |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|------|--|-------------------|
| | | инвентарь, имеющий повреждения, подлежит ремонту. | соответствуют ли росту и размерам клиентов, отвечают ли их запросам по фасону и расцветке, отвечают ли санитарно-гигиеническим нормам и требованиям | | | |
| 5 | Предоставление транспорта для перевозки детей в лечебные учреждения и для участия в культурных мероприятиях. | Транспорт предоставляется при возникновении потребности в перевозке несовершеннолетних в медицинскую организацию, образовательную организацию и организацию для участия в мероприятиях культурно-просветительского, культурно-развлекательного и спортивного характера по инициативе учреждения | Полнота и своевременность удовлетворения потребности в транспортном средстве. | | | |
| 9 | Контроль качества социально-медицинских услуг | | | | | |
| 1 | Выполнение процедур, связанных с сохранением здоровья несовершеннолетних (измерение температуры тела, артериального давления, контроль за приёмом лекарственных средств и другие); | Выполнение процедур с сохранением здоровья несовершеннолетних: измерение температуры тела, артериального давления, контроль за приемом лекарственных средств и выполнением назначений врача, забор анализов и отправка их в медицинскую организацию, содействие в проведении флюорографического обследования несовершеннолетних | Выполнение процедур с сохранением здоровья несовершеннолетних должно осуществляться с максимальной осторожностью и аккуратностью без причинения какого-либо вреда несовершеннолетним, а также насколько полно и своевременно оказываются эти услуги и в какой степени они удовлетворяют нужды и потребности несовершеннолетних. | Июль | Зам. директора по ВР Медиц.работники; Социальный педагог | Акт проверки № 7; |
| 2 | Систематическое наблюдение за несовершеннолетними в целях выявления отклонений в состоянии их здоровья (Проведение первичного медицинского осмотра при поступлении, оказание доврачебной помощи (при необходимости), содействие в организации проведения ежегодной диспансеризации, обеспечение ухода | Проведение первичного медицинского осмотра при поступлении, оказание доврачебной помощи (при необходимости), содействие в организации проведения ежегодной диспансеризации, обеспечение ухода | Проверяют, обеспечивает ли такая организация услуг потребности несовершеннолетних стационарных учреждений в указанных социально-медицинских услугах до начала систематического лечения. | | | |

| | | | | | | |
|---|--|--|--|------|--|-------------------|
| | и наблюдения за несовершеннолетними с учетом состояния здоровья, интеллекта, возраста в соответствии с установленным режимом содержания) | артериального давления по необходимости; - 1 раз в неделю осмотр кожных покровов и волосистых частей тела всех несовершеннолетних; - в случае подозрения на инфекционное заболевание помещение в изолятор; -заполнение медицинской документации. В период пребывания детей в учреждении проводится осмотр врачом несовершеннолетних, при необходимости к осмотру привлекаются врачи узких специальностей с записью в карте медико-психологической поддержки и сопровождения несовершеннолетних | | | | |
| 3 | Консультирование по социально-медицинским вопросам (поддержание и сохранение здоровья несовершеннолетних, проведение здоровительных и профилактических мероприятий); | Проведение мероприятий (бесед, лекций, оформление информационных стендов и пр.), направленных на профилактику различных заболеваний, гигиену питания и жилища, избавление от вредных привычек, разъяснение проблем (вредные привычки), имеющих у детей. Групповые формы работы – не реже 1 раза в месяц, индивидуальные консультации в соответствии с индивидуальной потребностью. | <p>Качество консультирования по социально-медицинским вопросам проверяют тем, в какой степени обеспечивает оно оказание квалифицированной помощи несовершеннолетним в правильном понимании и решении стоящих перед ними конкретных социально-медицинских проблем, а также 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 и как выполняются.</p> | Июль | Зам. директора по ВР; Медиц.работники Социальный педагог | Акт проверки № 7; |
| 4 | Содействие в оказании бесплатной медицинской | — Осуществление записи и подготовки необходимых документов на прием к | — Насколько полно и | | | |

| | | | | | | |
|----|--|---|--|--|--|--|
| | помощи в объеме территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Удмуртской Республики в медицинских организациях (запись и подготовка документов на приём к врачу медицинской организации, вызов бригады скорой медицинской помощи, при необходимости сопровождение в медицинскую организацию и другие) | специалисту медицинской организации и плановую госпитализацию. Вызов бригады скорой помощи, сопровождение в медицинскую организацию при необходимости в соответствии с индивидуальной нуждаемостью | своевременно выполняются все медицинские процедуры и мероприятия, предусмотренные программами, и их эффективность. Насколько обоснованными были выписаны направления, соответствовали ли они медицинским показаниям и полностью ли учитывались при этом пожелания и потребности граждан. Насколько правильно и своевременно было обеспечено выполнение работ по постановке предварительного диагноза, доставке клиентов в лечебное учреждение, участию в уточнении диагноза и проведению необходимых медицинских процедур, предусмотренных программами, а также по возвращению клиентов домой. | | | |
| 5 | Проведение лечебно-оздоровительных мероприятий с использованием спортивного оборудования: тренажеров, матов, обручей, палок, кистевых и грудных эспандеров, гантелей разной массы и др. Организация проведения утренней гимнастики, массажа, физиолечения | Проведение лечебно-оздоровительных мероприятий с использованием спортивного оборудования: тренажеров, матов, обручей, палок, кистевых и грудных эспандеров, гантелей разной массы и др. Организация проведения утренней гимнастики, массажа, физиолечения (кратность по назначению врача). Время проведения оздоровительных мероприятий и их необходимость определяются с учетом состояния здоровья получателя социальных услуг и рекомендации врача. | В какой степени обеспечено овладение клиентами доступным и безопасным для здоровья комплексом физических упражнений с целью его систематического выполнения для укрепления здоровья. Систематичность и полнота проводимых мероприятий и их эффективность влияния на улучшение состояния здоровья детей. | | | |
| 10 | Контроль качества социально-психологических услуг | | | | | |
| 1 | Социально-психологическое | Осуществляется для | Проверяют состав и содержание | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|--|--------|---|-------------------|
| | консультирование | выявления и последующего решения социально-психологических проблем несовершеннолетнего. Предоставление несовершеннолетнему квалифицированной помощи в решении внутриличностных проблем, проблем межличностного взаимодействия, предупреждения и преодоления социально-психологических проблем | консультаций, насколько квалифицированно и полно предоставляются эти услуги и в какой степени помогают они налаживанию взаимоотношений детей с близкими и другими значимыми для них людьми, решению стоящих перед ними проблем | | | |
| 2 | Психологическая помощь и поддержка (психодиагностика и обследование личности, психологическая коррекция, психопрофилактическая и психологическая работа, проведение занятий в группах взаимоподдержки и клубах общения. | Услуга предоставляется в виде психодиагностики и обследования личности, психологической коррекции, психопрофилактической и психологической работы, проведения занятий в группах взаимоподдержки и клубах общения. | Насколько проведенный анализ психического состояния и индивидуальных особенностей личности несовершеннолетнего, 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 Проверка состава и содержания программы коррекции, в какой степени эти услуги, заключающиеся в активном психологическом воздействии, обеспечивают преодоление или ослабление нарушений общения у детей, в том числе конфликтных отношений с родителями, искажений в психическом развитии детей, способствуют предотвращению возможного эмоционального и психического | Август | Зам. директора по ВР; Педагог-психологи; Социальный педагог | Акт проверки № 8; |
| | Психологическая помощь и поддержка (психодиагностика и обследование личности, психологическая коррекция, психопрофилактическая и психологическая работа, проведение занятий в группах взаимоподдержки и клубах общения. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|---|--|----------|---|------------------|
| | | | <p>кризиса.</p> <p>В какой степени услуга, заключающаяся в активном психологическом воздействии, обеспечивает преодоление или ослабление отклонений в развитии, эмоциональном состоянии и поведении клиентов (конфликтные отношения родителей и детей или искажений в их психическом развитии) и приведение этих отклонений в соответствие с возрастными нормативами и требованиями социальной среды.</p> <p>В какой степени эта работа обеспечивает выполнение задач по своевременному предупреждению возможных отклонений в психике, становлении и развитии личности клиентов 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.</p> | Август | Зам. директора по ВР Социальный педагог | |
| | | | | | | Акт проверки № 8 |
| 11 | Контроль качества социально-педагогических услуг | | | | | |
| 1 | Педагогическая коррекция, включая диагностику и консультирование | Проведение коррекционно-педагогических мероприятий, выявление социально-педагогических проблем, стоящих перед несовершеннолетним, разъяснение имеющихся проблем и способов их разрешения. Разработка рекомендаций. Осуществление взаимодействия при | Возможность дать на основе всестороннего изучения личности объективную оценку ее состояния для оказания в соответствии с установленным диагнозом эффективной педагогической помощи этой | Сентябрь | Зам. директора по ВР; Социальный педагог | Акт проверки № 9 |

| | | | | | | |
|----|--|---|---|----------|---|-------------------------|
| | | <p>проведении коррекционной работы с другими специалистами, занятыми в процессе реабилитации несовершеннолетнего. Анализ результатов проведенных мероприятий</p> | <p>личности, попавшей в кризисную или конфликтную ситуацию, а также установить степень социальной дезадаптации детей.</p> <p>В какой степени эти услуги (в форме бесед, разъяснений, рекомендаций и т.д.) способствуют оказанию квалифицированной педагогической помощи клиентам 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</p> | | | |
| 2 | <p>Организация досуга (кружковая, клубная работа, праздники, экскурсии и другие культурные мероприятия);</p> | <p>Организация и проведение праздников, спортивных соревнований, других культурных мероприятий, организация деятельности кружковой работы. Услуга предоставляется согласно планов работы.</p> | <p>Насколько они удовлетворяют культурные и духовные запросы несовершеннолетних и способствуют расширению общего и культурного кругозора, сферы общения, повышению творческой активности, несовершеннолетних, привлечению их к участию в детских праздниках, соревнованиях, к активной клубной и кружковой работе, к проведению других культурно-досуговых мероприятий.</p> | Сентябрь | <p>Зам. директора по ВР; Социальный педагог</p> | <p>Акт проверки № 9</p> |
| 12 | Контроль качества социально-трудовых услуг | | | | | |
| 1 | <p>Проведение мероприятий по использованию трудовых возможностей и обучению доступным</p> | <p>Проведение социально-трудовой реабилитации на приусадебном участке в соответствии с разработанным графиком. Проведение</p> | <p>В какой степени эти услуги обеспечивают создание условий, позволяющих детям с максимальной пользой для своего</p> | | | |

| | | | | | | |
|----|--|---|---|---------|---|---------------------------|
| | <p>профессиональным навыкам (проведение социально-трудовой реабилитации на приусадебном участке в соответствии с разработанным графиком. Проведение профориентации несовершеннолетних)</p> | <p>профориентации несовершеннолетних</p> | <p>здоровья использовать трудовые возможности и принимать активное участие в проводимых мероприятиях по профориентации</p> | | | |
| 2 | <p>Оказание помощи в трудоустройстве (разъяснение несовершеннолетним права на труд и возможностей его реализации)</p> | <p>– Разъяснение несовершеннолетним права на труд и возможностей его реализации</p> | <p>Состав и содержание предоставленной помощи, насколько правильно ориентирует детей в положении дел по данной проблеме и в какой степени оказанная им практическая помощь способствовала успешному выбору характера работы. Контроль качества услуг по содействию в решении вопросов занятости осуществляют проверкой, правильно ли сориентированы клиенты в положении дел по данной проблеме в интересующих их населенных пунктах</p> | Октябрь | <p>Зам. директора по ВР; Социальный педагог</p> | <p>Акт проверки № 10;</p> |
| 13 | <i>Контроль качества социально-правовых услуг</i> | | | | | |
| 1 | <p>Оказание помощи в оформлении и восстановлении документов несовершеннолетних</p> | <p>Выяснение ситуации несовершеннолетнего, информирование о перечне необходимых документов в соответствии с действующим законодательством, разъяснение назначения и содержания документов, помощь в их оформлении. Предоставляется по мере необходимости.</p> | <p>В какой степени обеспечила эта помощь разъяснение несовершеннолетним и 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</p> | Октябрь | <p>Зам. директора по ВР; Юрисконсульт; Социальный педагог</p> | <p>Акт проверки № 10;</p> |

| | | | | | | |
|---|--|--|--|---------|--|--------------------|
| 2 | Оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно | Правовое консультирование несовершеннолетних в устной и письменной форме по вопросам, относящимся к компетенции учреждения, а также информирование несовершеннолетних о возможности получения бесплатной юридической помощи | детей Проверяют, в полной ли мере доводят до клиентов нужную им информацию и дает ли она четкое представление о положенных им по закону правах на социальное обслуживание и защиту от возможных нарушений закон. В какой мере способствовало это содействие оказанию квалифицированной и действенной юридической защиты и помощи для | Октябрь | Зам. директора по ВР; Юрисконсульт; Социальный педагог | Акт проверки № 12; |
| 3 | Оказание помощи в защите прав и законных интересов получателя социальных услуг; | Предупреждение нарушений личных неимущественных и имущественных прав несовершеннолетних, представление интересов несовершеннолетних в отношениях с физическими и юридическими лицами. Предоставляется по мере необходимости. | принятия объективного решения по его вопросу. В полной ли мере это содействие обеспечивает защиту клиентов от возможной потери (вследствие различных обстоятельств) законно принадлежащей или положенной им жилой площади, а также недопущение ущемления их законных прав и интересов. Все ли материалы, необходимые для решения вопросов, касающихся привлечения родителей к ответственности, защиты прав и законных интересов детей и их жизненного устройства, содержатся в документах. | | Зам. директора по ВР; Социальный педагог. | Акт проверки № 12; |
| 14 Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала несовершеннолетних | | | | | | |
| 1 | Проведение социально-реабилитационных мероприятий в сфере социального обслуживания | Проведение социально-реабилитационных мероприятий в соответствии с индивидуальной программой социальной реабилитации несовершеннолетнего. Формы проведения | Полнота и своевременность оказания услуги, отсутствие обоснованных жалоб, удовлетворенность качеством данной услуги | | | |

| | | | | | | |
|----|--|---|--|------------------------------|---|---|
| | | реабилитационных (социально-средовая реабилитация, социально-бытовая адаптация) мероприятий: индивидуальные и групповые | | | | |
| 2 | Обучение навыкам самообслуживания, поведения в быту общественных местах | Проведение мероприятий по овладению навыками самообслуживания, выполнению элементарных жизненных бытовых операций (приготовление пищи, уборка помещения, стирка и штопка белья, уход за одеждой и обувью, правильное расходование имеющихся финансовых средств), обучению навыкам поведения в быту и общественных местах, самоконтролю и другим формам общественной деятельности. | 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. Контроль качества услуг по обучению основам домоводства выпускников детских учреждений, проживающих самостоятельно, осуществляют проверкой, насколько наглядно и эффективно проводится это обучение и позволяет ли оно в полном объеме осваивать такие элементарные бытовые процедуры, как приготовление пищи, мелкий ремонт одежды, уход за квартирой и т.п. | | | |
| 15 | Предоставление отчетов о проведении проверок | Акт по результатам проверки качества | ----- | По результатам проверки | <i>Зам. директора по ВР; Зам. директора по АХЧ; Социальный педагог.</i> | <i>Папка «Социальные услуги 2015г».</i> |
| | Разработка мероприятий по устранению выявленных замечаний в случае их наличия. | План повышения качества | ----- | <i>По мере необходимости</i> | <i>Зам. директора по ВР; Зам. директора по АХЧ; Социальный педагог.</i> | <i>План повышения качества социальных услуг</i> |