



«УТВЕРЖДАЮ»  
Директор КУ ВО «Семилукский  
социально – реабилитационный  
центр для несовершеннолетних»  
И.В. Милахина  
«10»\_01\_2022 года

## **РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ предоставления социальных услуг в казенном учреждении Воронежской области «Семилукский социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних»**

### **Общие положения.**

Настоящее Руководство по качеству предоставления социальных услуг (далее по тексту руководство) в казенном учреждении Воронежской области «Семилукский социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних» (далее по тексту - учреждение) является основным документом системы качества предоставляемых услуг в учреждении, принято и введено в действие приказом директора учреждения от «11» января 2021года №28/ОД.

Руководство разработано в соответствии с Национальными стандартами Российской Федерации «Социальное обслуживание населения»:

- ГОСТ Р 52142-2003 «Качество социальных услуг»;
- ГОСТ Р 52143-2003 «Основные виды социальных услуг»;
- ГОСТ Р 52496-2005 «Контроль качества социальных услуг»;
- ГОСТ Р 52497-2005 «Система качества учреждений социального обслуживания».

Руководство представляет собой систему качества учреждения, документально оформленную на электронном и бумажном носителях.

Система качества учреждения предназначена для создания необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации учреждения как надежного и порядочного исполнителя услуг.

### **Основные разделы Руководства.**

Раздел 1. Нормативные документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение.

Раздел 2. Политика учреждения в области качества.

Раздел 3. Описание условий размещения учреждения.

Раздел 4. Положение о специальном техническом и табельном оснащении (приложение №1).

Раздел 5. Кадровый состав (приложение №2).

Раздел 6. Руководство по организации работы системы контроля качества.

6.1. Организационная структура системы качества учреждения.

6.2. Порядок проведения контроля качества.

6.3. Нормативно-методическая система качества (сведения о комплекте документов всех уровней).

6.4. Ответственность за политику учреждения в области качества.

6.5. Положение о должностном контроле.

6.6. Функции должностного лица, осуществляющие контроль, права и ответственность.

6.7. Правила эффективного контроля.

6.8. Требования контроля.

6.9. Критерии оценки результативности деятельности и качества работы структурных подразделений и работников учреждения.

## **Раздел 1. Нормативные документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение**

### **Федеральные законы Российской Федерации.**

1. «О занятости населения в Российской Федерации» от 19.04.1991 г. №1032-ФЗ
2. «Об образовании» от 10.07.1992 г. №3266-1-ФЗ
3. «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации» от 10 декабря 1995 г. №195-ФЗ
4. «О защите прав потребителей» от 9 января 1996 г. №2-ФЗ
5. «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24 июля 1998 г. №124-ФЗ
6. «О лекарственных средствах» от 22.06.98г. №86-ФЗ
7. «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30 марта 1999 г. №52-ФЗ
8. «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» от 24 июня 1999 г. №120-ФЗ
9. «О государственной социальной помощи» от 17 июля 1999 г. №178-ФЗ
10. «Трудовой кодекс РФ» от 30 декабря 2001 г. №197-ФЗ

### **Постановления Правительства Российской Федерации.**

1. Распоряжение Правительства Российской Федерации «О социальных нормативах и нормах» от 3 июля 1996г №1063-р.
2. «Об утверждении Примерных положений о специализированных учреждениях для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации» от 27 ноября 2000 г. №896.
3. «Об установлении правил противопожарного режима в РФ» от 16.09.2018 №196

### **Постановления министерства труда и социального развития Российской Федерации.**

1. «Рекомендации по созданию и организации деятельности попечительских (общественных) советов при учреждениях социальной защиты населения» от 29 октября 1998 г. №44.
2. «Об утверждении Примерных положений о специализированных учреждениях для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации» от 27 ноября 2000 г. №896.
3. «Об утверждении Рекомендаций по организации деятельности специализированных учреждений для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации» от 29 марта 2002 г. N 25.

**Правила пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03) (утверждены Приказом Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 18.06.2003г. №313)**

### **Приказы Министерства социальной защиты России**

1. «Об утверждении Типового положения о комитете (комиссии) по охране труда» от 29 мая 2006 г. №413.
2. «Об утверждении перечня вредных и (или) опасных производственных факторов и работ, при выполнении которых проводятся предварительные и периодические медицинские осмотры (обследования), и порядка проведения этих осмотров (обследований)» от 16 августа 2004 г. №83.
3. «Об утверждении Порядка проведения аттестации рабочих мест по условиям труда» от 31 августа 2007 г. №569.

### **Национальные стандарты Российской Федерации**

#### **Социальное обслуживание населения**

1. Качество социальных услуг, общие положения. ГОСТ Р 52142-2003
2. Основные виды социальных услуг. ГОСТ Р 52143-2003
3. Термины и определения. ГОСТ Р 52495-2005
4. Контроль качества социальных услуг. ГОСТ Р 52496-2005
5. Система качества учреждений социального обслуживания. ГОСТ Р 52497-2005
6. Классификация учреждений социального обслуживания. ГОСТ Р 52498-2005
7. Типы учреждений социального обслуживания семьи и детей. ГОСТ Р 52881-2007

8. Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания. ГОСТ Р 52882-2007
9. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания. ГОСТ Р 52883-2007.
10. Социальные услуги семье. ГОСТ Р 52885-2007
11. Социальные услуги женщинам. ГОСТ Р 52886-200;
12. Услуги детям в учреждениях отдыха и оздоровления. ГОСТ Р 52887-2007
13. Социальные услуги детям. ГОСТ Р 52888-2007
14. Документация учреждений социального обслуживания. ГОСТ Р 53060-2008
15. Контроль качества социальных услуг детям ГОСТ Р 53061-2008;
16. Контроль качества социальных услуг женщинам ГОСТ Р 53062-2008;
17. Контроль качества социальных услуг семье ГОСТ Р 53063-2008;

### **Законы Воронежской области**

1. «О наделении органов местного самоуправления муниципальных районов и городских округов Воронежской области отдельными государственными полномочиями Воронежской области по организации и осуществлению деятельности по опеке и попечительству» от 20 ноября 2007г. №121-ОЗ
2. «Об организации и осуществлении деятельности по опеке и попечительству в Воронежской области» от 5 декабря 2007г. №151-ОЗ
3. «О стандартизации качества государственных услуг Воронежской области» от 09.10.2007 №104-ОЗ
4. «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации» от 10.12.1995 №195-ФЗ

### **Постановления правительства Воронежской области**

1. «Об утверждении порядка оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг стандартам качества и положения об основных требованиях к результатам работы бюджетных учреждений в соответствии со стандартами качества предоставления государственных услуг» от 27 мая 2008г. №439.
2. «О порядке утверждения стандартов качества государственных (бюджетных) услуг» от 12.03.2008 №190
3. «Об утверждении Перечня государственных (бюджетных) услуг» от 27.06.2007 №568
4. «Об утверждении норм питания в организациях социального обслуживания находящихся в ведении ВО» от 12.12.2014 №1153

### **Приказы департамента труда и социального развития Воронежской области**

1. «Об утверждении государственных стандартов социального обслуживания населения в Воронежской области» от 8 декабря 2009 г. №1132/ОД
- 2 «Об утверждении административного регламента департамента труда и социального развития Воронежской области по исполнению государственной функции «Определение порядка установления государственных стандартов социального обслуживания» от 07.05.2010 г. №978/ОД;
3. «О Порядке установления государственных стандартов социального обслуживания населения в Воронежской области» от 30.09.2009 г. №645/ОД
4. «О предоставлении гарантированных и дополнительных социальных услуг на территории области» от 31 мая 2010 г. №1314/ОД
5. «Об утверждении стандарта качества государственной (бюджетной) услуги «Услуги по социальной реабилитации несовершеннолетних» от 21 июня 2010 года №1655/ОД

### **Прочие**

1. Инструкция «О порядке уничтожения лекарственных средств, пришедших в негодность, лекарственных средств с истекшим сроком годности и лекарственных средств, являющихся подделками или незаконными копиями зарегистрированных в Российской Федерации лекарственных средств», утвержденной Приказом Минздрава РФ от 15.12.2002г. №382;
2. «Методические указания по исполнению предупредительных мероприятий, направленных на формирование системы управления качеством в субъектах обращения лекарственных средств и

обеспечения мероприятий по выявлению и пресечению реализации недоброкачественных и фальсифицированных лекарственных средств» от 17.03.2009г. № 396 ГУЗ «Воронежский центр контроля качества и сертификации лекарственных средств»;

3. Инструкция «О порядке приемки продукции производственно-технического назначения и товаров народного потребления по количеству», утвержденной постановлением Госарбитража при Совете Министров СССР от 15.06.65г. №П-6;

4. Инструкция «О порядке приемки продукции производственно-технического назначения и товаров народного потребления по качеству», утвержденной постановлением Госарбитража при Совете Министров СССР от 25.04.66г. №П-7;

### **Санитарные нормы и правила**

1. СанПиН 2.1.7.728-99 «Правила сбора, хранения и удаления отходов лечебно-профилактических учреждений»

2. СанПиН 2.3.6.1079-01 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья»

3. СанПиН 2.1.4.1074-01 «Питьевая вода. Контроль качества»

4. СанПиН 2.1.4.1110-02 «Зоны санитарной охраны источников водоснабжения и водопроводов питьевого назначения»

5. СанПиН 2.4.1201-03 «Гигиенические требования к устройству, содержанию, оборудованию и режиму работы специализированных учреждений для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации»

6. СанПиН 2.2.2/2.4. 1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы»

7. СанПиН 2.3.2.1324-03 «Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов»

8. СанПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-гигиенические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность»

9. СанПиН 2.1.2.2646-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, оборудованию, содержанию и режиму работы прачечных»

10. Санитарно-эпидемиологические правила СП 3.5.1378-03 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации и осуществлению дезинфекционной деятельности»

11. Санитарные правила СП 1.1.1058-01 «Организация и проведение производственного контроля за соблюдением санитарных правил и выполнением санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий» (с изменениями от 2007 и 2010г.г.)

12. СП 3.1/3.2.1379-03 «Профилактика инфекционных и паразитарных болезней. Общие требования по профилактике инфекционных и паразитарных болезней.

13. СП 3.1.1.2521-09 «Профилактика холеры. Общие требования к эпидемиологическому надзору за холерой на территории Российской Федерации»

14. Руководство Р 3.5.1904-04 «Использование ультрафиолетового бактерицидного излучения для обеззараживания воздуха в помещениях».

15. СанПиН 2.3/2.4.3590-20 «Санитарно-эпидемические требования к организации общественного питания населения».

### **Документация учреждения:**

1. Устав учреждения.

2. Штатное расписание учреждения.

- укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;

- план мероприятий по подготовке (обучению, повышению квалификации, аттестации и т. д.)

персонала, выполняющего работы, непосредственно влияющие на качество услуг.

3. Правила, инструкции, методики: - Коллективный договор;

- правила внутреннего трудового распорядка;

- правила поведения граждан, обслуживаемых учреждением;

- должностные инструкции на каждого специалиста;

- инструкции по охране труда работников учреждения;

- инструкция по противопожарной безопасности;
- инструкции по технике безопасности при работе с электроприборами;
- методики (приемы) оказания социальных услуг и их контроля.

4. Технический паспорт здания.

5. Документация на специальное и табельное техническое оснащение (паспорта, гарантии, регистрационные удостоверения, сертификаты соответствия, отметки о поверке средств измерений на кухонное, медицинское, фото-видео-аудиоаппаратуру).

6. Лицензии на право осуществления медицинской и педагогической деятельности.

7. Программа производственного контроля.

8. Прочие документы:

- свидетельство на право оперативного управления имуществом;
- свидетельство регистрационной палаты на право осуществлять хозяйственную деятельность в соответствии с учредительными документами в рамках действующего законодательства Российской Федерации;
- документ комитета государственной статистики Воронежской области о включении учреждения в состав Единого государственного регистра и организаций всех форм собственности и хозяйствования и присвоении ему кода Общероссийского классификатора предприятий и организаций (ОКПО);
- документы государственной противопожарной службы (декларация пожарной безопасности);
- информационное письмо государственной налоговой инспекции о постановке на учет учреждения с информацией о постановке и присвоении ИНН;
- документы, связанные с обслуживанием в учреждении (личные дела граждан, сведения об обслуживаемых гражданах, индивидуальные программы работы с клиентами).

### **Перечень имеющихся договоров с другими организациями**

1. Государственные контракты и договора самозакупки с поставщиками продуктов питания, лекарственных средств и изделий медицинского назначения, мягкого инвентаря, оборудования.
2. Государственные контракты и договора с поставщиками теплоэнергии, электроэнергии, водоснабжения, канализования.
3. Договора со специализированными учреждениями на лабораторные исследования и испытания в рамках производственного контроля, медицинский осмотр и профессиональное гигиеническое обучение работников, охрану труда.

### **Раздел 2. Политика учреждения в области качества**

Политика учреждения представляет собой основные цели, задачи и принципы деятельности учреждения в области качества, документально оформленные и принятые к обязательному исполнению. Работа учреждения в области качества услуг направлена на полное удовлетворение нужд клиентов, непрерывное повышение качества услуг и эффективность социальной адаптации и реабилитации граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации.

#### **Цели системы качества**

1. Создание необходимых условий, удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов предоставляемыми услугами.
2. Обеспечение стабильного уровня качества предоставляемых услуг клиентам учреждения.
3. Повышение качества услуг и эффективности (результативности) на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам.
4. Принятие профилактических мер по предупреждению или урегулированию претензий и жалоб клиентов.
5. Обеспечение репутации учреждения как надежного и порядочного исполнителя услуг.

#### **Основные задачи системы качества**

1. Осуществление эффективного контроля за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество предоставляемых услуг.

2. Предотвращение или устранение любых несоответствий услуг предъявляемым к ним требованиям.

3. Обеспечение стабильного уровня качества услуг.

### **Основные принципы системы качества**

1. Приоритетность требований клиента по обеспечению качества услуг, то есть обеспечения уверенности в том, что эти требования (запросы) будут полностью реализованы при предоставлении услуг.

2. Предупреждение проблем качества услуг - предупреждение проблем качества услуг, то есть обеспечение уверенности в том, что эти проблемы будут предупреждаться, а не выявляться и разрешаться после их возникновения.

3. Соблюдение положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг.

4. Обеспеченность учреждения соответствующими людскими, материально-техническими и другими ресурсами (базовой и оперативной информацией, технической документацией, данными о результатах предоставления услуг и их контроля, итогах оценки качества и др.).

5. Четкое распределение полномочий и ответственности персонала за его деятельность по предоставлению услуг, влияющие на обеспечение их качеств.

6. Личная ответственность руководства учреждения за качество предоставляемых услуг, разработку, внедрение и контроль эффективности системы качества, за определение политики в области качества, организацию и общее руководство работами по обеспечению качества.

7. Обеспечение личной ответственности каждого исполнителя за качество услуг в сочетании с материальным и моральным стимулированием качества.

8. Документальное оформление правил и методов обеспечения качества услуг.

9. Обеспечение понимания всеми сотрудниками учреждения требований системы качества к политике в области качества.

### **Основные факторы, влияющие на качество соц. услуг, предоставляемых в учреждении**

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение и структурные подразделения;
- условия размещения учреждения и структурных подразделений;
- укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;
- специальное и табельное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.)
- наличие собственной и внешней систем контроля деятельности учреждения.
- состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам.

### **Виды услуг, предоставляемых в учреждении:**

#### *1. Социально – бытовые услуги*

Социально-бытовые услуги в КУ ВО «Семилукский СРЦдН» предоставляются в следующих объемах и формах:

а) выявление детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, находящихся в социально опасном положении и нуждающихся в экстренной социальной помощи;

б) обеспечение временного проживания детей в учреждении с предоставлением полного государственного обеспечения, в том числе: бесплатного питания, одежды, обуви и других предметов вещевого довольствия;

в) разработка и реализация индивидуальных и групповых программ социальной и комплексной реабилитации детей, обеспечивающих:

1) выявление источников и причин социальной дезадаптации детей, их беспризорности и безнадзорности;

2) восстановление утраченных контактов и связей с семьей, внутри семьи;

3) восстановление социального статуса детей в коллективе сверстников, по месту учебы, работы;

- 4) содействие детям (при необходимости) в получении временной или постоянной работы, соответствующей их возможностям, интересам, потребностям, а также в профессиональной ориентации и получении специальности;
- 5) привлечение детей к деятельности разнообразных видов в учреждении и за его пределами;
- б) решение (при содействии органов опеки и попечительства) вопросов жизненного устройства;
- г) организация различных форм труда, отдыха и оздоровления детей в каникулярное время и в учебное время с неполным учебным днем;
- д) содействие в обучении детей по школьной программе или по программам дошкольного образования;
- е) формирование у детей навыков общения, здорового образа жизни, общежитийских навыков и умений;
- ж) обучение детей правильному поведению в быту и общественных местах, самоконтролю и другим формам общественной жизнедеятельности;
- и) подготовка к самостоятельной семейной жизни;
- к) решение вопросов возвращения в семью или учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, детей, самовольно ушедших из них, на основании целесообразности такого возвращения;
- л) предоставление транспорта для перевозки детей в лечебные учреждения, на обучение и для участия в культурных мероприятиях;
- м) социальный патронаж.

## 2. Социально – медицинские услуги

Социально-медицинские услуги детям в КУ ВО «Семилукский СРЦДН» предоставляются в следующих объемах и формах:

- а) содействие в получении социально-медицинских услуг, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
- б) систематическое наблюдение за состоянием здоровья;
- в) проведение медицинских процедур в соответствии с назначением лечащих врачей;
- г) санитарно-просветительская работа;
- д) проведение мероприятий, направленных на профилактику обострений хронических и предупреждение инфекционных заболеваний;
- е) медико-социальное обследование безнадзорных и беспризорных детей при поступлении в учреждения и проведение первичного медицинского осмотра и первичной санитарной обработки, организация первой доврачебной помощи, направление на медицинское обследование и, при наличии показаний, на лечение в стационарное медицинское учреждение;
- ж) проведение в детских учреждениях лечебно-профилактической, противоэпидемической работы, медико-психологическая реабилитация детей;
- и) индивидуальная работа, направленная на предупреждение появления вредных привычек и избавление от них;
- к) содействие в обеспечении детей (согласно медицинским показаниям) лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения;
- л) содействие в предоставлении детям, нуждающимся в оздоровлении, соответствующих услуг и направлении их на санаторно-курортное лечение;
- м) подготовка детей к сознательному и ответственному отцовству и материнству, их гигиеническое и половое просвещение;
- н) проведение мероприятий, направленных на снятие стрессового состояния детей, вызванного сложившейся жизненной ситуацией, выведение детей из состояния посттравматического стресса с помощью медицинских учреждений и с привлечением психологов и психотерапевтов;

## 3. Социально-психологические услуги

Социально-психологические услуги детям в КУ ВО «Семилукский СРЦДН» предоставляются в следующих объемах и формах:

- а) проведение среди детей воспитательно-профилактической работы в целях устранения различных психологических факторов и причин, обуславливающих отклонение в состоянии их психического здоровья;
- б) распространение среди детей общих начальных психологических знаний;
- в) диагностическое обследование психофизического, интеллектуального и эмоционального развития детей дошкольного возраста, изучение их склонностей и способностей для определения степени готовности к школе;
- г) психолого-медико-педагогическое обследование социально дезадаптированных детей, направленное на установление форм и степени дезадаптации, ее источников и причин, а также на изучение состояния нервно-психического здоровья, особенностей личностного развития и поведения детей;
- д) психодиагностика и обследование личности детей для выявления и анализа психического состояния и индивидуальных особенностей каждого несовершеннолетнего, определения степени отклонения в их поведении и взаимоотношениях с окружающими людьми для разработки рекомендаций по коррекции отклонений;
- е) психологическая коррекция, направленная на преодоление или ослабление искажений в психическом развитии детей;
- ж) психотерапевтическая и психологическая помощь в установлении или восстановлении утраченных контактов с семьей, возвращении детей к родителям или лицам, их заменяющим, в восстановлении или установлении социального статуса в коллективе сверстников, по месту учебы или работы;
- и) психологические тренинги, направленные на снятие у детей последствий психотравмирующих ситуаций, нервно-психической напряженности, на выработку умений и навыков социальной адаптации к создавшимся условиям проживания, предоставление психологической помощи, отработку новых приемов и способов поведения;
- к) психопрофилактическая и психологическая работа, направленная на своевременное предупреждение возможных нарушений в становлении и развитии детей;
- л) психологическое консультирование по налаживанию межличностных взаимоотношений детей с близкими и другими значимыми для них людьми, по возможным путям решения стоящих перед ними проблем;
- м) экстренная психологическая помощь детям по телефону;
- н) формирование у детей навыков общения, здорового образа жизни, общежитийских навыков и умений;
- п) обучение детей правильному поведению в быту и общественных местах, самоконтролю и другим формам общественной жизнедеятельности;
- р) подготовка детей к самостоятельной семейной жизни;
- с) психологическая и психотерапевтическая помощь детям по снятию стрессового состояния, вызванного сложившейся жизненной ситуацией, с целью выведения детей из состояния посттравматического стресса;
- т) социально-психологический патронаж детей, заключающийся в систематическом наблюдении за ними для выявления ситуации психического дискомфорта, конфликтных и других ситуаций, могущих усугубить их трудную жизненную ситуацию, и оказания им необходимой в данный момент социально-психологической помощи.

#### *4. Социально-педагогические услуги*

Социально-педагогические услуги детям в КУ ВО «Семилукский СРЦДН» предоставляются в следующих объемах и формах:

- а) психолого-педагогическое обследование детей, анализ их поведения, тестирование под различные типы задач педагогической помощи;
- б) педагогическая помощь детям в социальной адаптации к изменяющимся социально-экономическим условиям жизни;
- в) социально-педагогическая диагностика и обследование интеллектуального и эмоционального развития детей дошкольного возраста, изучение их склонностей и способностей для определения степени готовности к школьному обучению;
- г) содействие в организации обучения, определение оптимальной формы обучения;



- д) обучение навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах, самоконтролю, навыкам общения и другим формам общественной жизнедеятельности;
- е) содействие в восстановлении (при необходимости) нарушенных связей со школой, в установлении позитивного отношения к учебной деятельности;
- ж) оказание педагогической помощи для восстановления статуса в коллективе сверстников, по месту учебы или работы;
- и) коррекция педагогической запущенности детей;
- к) организация досуга (посещение театров, выставок, концертов, праздников, соревнований), организация и проведение собственных концертов, выставок, спортивных соревнований и других мероприятий;
- л) содействие в организации профессионального обучения детей;
- м) консультирование детей по вопросам жизненного устройства и выбора профессии;
- н) создание условий для проведения педагогической работы по социальной реабилитации детей (предоставление помещений для занятий, игр и их соответствующее оснащение);

#### *5. Социально-трудовые услуги*

Социально-экономические услуги детям в КУ ВО «Семилукский СРЦДН» предоставляются в следующих объемах и формах:

- а) содействие в оказании материальной помощи;
- б) обеспечение бесплатным горячим питанием или продуктовыми наборами;
- в) содействие в предоставлении временного помещения для проживания;
- г) содействие в решении вопросов трудоустройства детей;
- д) компенсация расходов, связанных с проездом к месту обучения, лечения, консультаций;
- е) содействие в организации летнего отдыха и оздоровления;
- ж) содействие (через органы опеки, попечительства и службы занятости) в получении временной или постоянной работы, соответствующей их возможностям, интересам, потребностям, а также в профессиональной ориентации и получении специальности;
- з) содействие в предоставлении жилья детям-выпускникам учреждения, обучение их основам домоводства (приготовление пищи, мелкий ремонт одежды, уход за квартирой и т.д.);
- и) консультирование по вопросам самообеспечения;

#### *6. Социально-правовые услуги*

Социально-правовые услуги детям в КУ ВО «Семилукский СРЦДН» предоставляются в следующих объемах и формах:

- а) консультирование по вопросам, связанным с их правом на социальное обслуживание в государственной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов;
- б) оказание помощи в составлении и подаче жалоб на неправомерные действия (или бездействие) социальных служб или работников этих служб, нарушающие или ущемляющие законные права детей;
- в) оказание правовой помощи в защите и соблюдении прав детей на воспитание и заботу о них, в том числе в случаях, угрожающих их жизни и здоровью;
- г) содействие в осуществлении установленных законодательством Российской Федерации мер социальной поддержки детей;
- д) обеспечение представительства в суде для защиты прав и интересов;
- е) содействие органам опеки и попечительства в подготовке документов на усыновление, в устройстве детей в приемную семью, в детское учреждение социального обслуживания;
- ж) содействие в получении бесплатной помощи адвоката в порядке, установленном законодательством;
- и) оказание юридической помощи в оформлении документов на осуществление по отношению к детям положенных им по законодательству мер социальной поддержки;
- к) оказание помощи ведомствам и учреждениям, занимающимся в пределах своей компетенции вопросами жизнеустройства детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в оформлении документов, удостоверяющих личность детей, документов для направления детей на

временное пребывание в учреждения социального обслуживания, а также оказание помощи в оформлении документов на усыновление и другие формы семейного воспитания детей;

л) оказание помощи ведомствам и учреждениям, занимающимся в пределах своей компетенции вопросами жизнеустройства детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в оформлении документов на лишение родительских прав родителей, подвергающих детей любым формам физического или психического насилия, помощи в жизненном устройстве этих детей и привлечении к ответственности лиц, виновных в насилии над детьми;

м) участие совместно с заинтересованными ведомствами в решении дальнейшей судьбы детей, нуждающихся в жизненном устройстве;

н) консультирование по социально-правовым вопросам (семейное, жилищное, трудовое законодательство, права детей);

п) оказание правовой помощи при решении практических задач самостоятельно проживающим выпускникам учреждения;

р) оказание помощи в оформлении документов для направления детей, проживающих с родителями, которые временно неспособны заботиться о них из-за болезни, нетрудоспособности, привлечения к судебной ответственности, длительных командировок, в учреждения социального обслуживания на временное пребывание;

с) консультирование по социально-правовым вопросам;

### Раздел 3. Условия размещения учреждения

Учреждение и его структурные подразделения размещены в специально предназначенном здании, доступном для всех категорий граждан, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп населения. Помещения обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания (централизованное водоснабжение, отопление, электроснабжение и канализация) и оснащено телефонной связью, в том числе прямой связью 101 и экстренной кнопкой вызова 112.

#### Перечень отделений, служб, кабинетов в КУ ВО «Семилукский СРЦДН»

№ п/п	Наименование отделений, служб	Занимаемые кабинеты, помещения	Площадь кабинетов, помещений (кв.м.)
1	Общее руководство	Кабинет директора	11,7
		Кабинет зам. директора	7,5
2	Бухгалтерский учет и финансово - экономическая деятельность, учет и комплектование кадров	Бухгалтерия	11,9
3	Материально - техническое снабжение	Кладовая детской одежды	14
		Кладовая (чистого белья)	3,7
4	Обслуживание и содержание зданий и территорий	Игровая	20,5
		4 спальни	89,5
		Санузел	14,5
		Кладовая сыпучих продуктов	2,5
		Пищеблок	17
5	Бытовое обслуживание	Прачечная	10
6	Приемно-диагностическое отделение	Медицинский кабинет	9
		Каю соц. педагога	7,3
		Каб воспитателей	15,2
		Изолятор	13
		Кабинет педагога-психолога	8
		Актный зал	59,7

По размерам и состоянию помещения отвечают требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правилам пожарной безопасности, безопасности труда и защищены от воздействия фак-

торов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышение температуры воздуха, влажность воздуха, запыленность, загазованность, шум, вибрация и т.д.).

#### **Раздел 4. Положение о специальном и табельном оснащении учреждения**

Учреждение оснащено специальным и табельным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающим требованиям стандартов, техническим условиям, другим нормативным документам и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемых услуг с целью выполнения государственного задания.

Специальное и табельное оборудование, приборы и аппаратуру работники учреждения используют строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержат в технически исправном состоянии. Неисправное специальное и табельное оборудование, приборы и аппаратура своевременно заменяются или ремонтируются. Перечень специального и табельного оборудования учреждения приведен в *приложении №1* к настоящему руководству.

#### **Раздел 5. Кадровый состав учреждения**

Учреждение располагает необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. Каждый специалист имеет соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладает знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Периодичность повышения квалификации не реже 1 раза в 5 лет. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения соблюдают основные моральные и морально-этические принципы: гуманность, справедливость, объективность и доброжелательность, проявляют к клиентам чуткость, вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение и учитывают их физическое и психическое состояние.

В учреждении четко распределены обязанности специалистов, изложенных в должностных инструкциях и методиках, регламентирующих их обязанности, права и ответственность. В установленном порядке проводится обязательная аттестация специалистов. Списочный состав работников учреждения приведен в *приложении №2* к настоящему руководству.

#### **План работы по контролю основных факторов, влияющих на качество соц. услуг, предоставляемых в КУ ВО «Семилукский СРЦДН»**

№ п/п	Основные факторы контроля	Периодичность осуществления контроля	Ответственный
1.	Наличие и состояние документов. Нормативно-правовая база учреждения	По мере изменения правовых документов, регламентирующих деятельность учреждения	Директор, главный бухгалтер, зам. директора, зав. отделением
2.	Условия размещения учреждения (текущее содержание)	Постоянно	Директор, главный бухгалтер, зам. директора
3.	Укомплектованность учреждения специалистами	Постоянно	Директор, зам. директора, инспектор по кадрам
4.	Специальное и техническое оснащение (программа производственного контроля)	Постоянно	Директор, зам. директора
5.	Состояние информации об учреждении, правила и порядок предоставления услуг	Постоянно	Директор, зам. директора
6.	Внутренняя служба контроля за деятельностью учреждения	По утвержденному графику	Директор, зам. директора, зав. отделением

#### **Раздел 6. Руководство по организации работы системы контроля качества**

## ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящее руководство устанавливает основы формирования и раскрытия политики учреждения в области качества предоставляемых услуг.

Настоящее руководство является элементом контроля деятельности структурных отделений (подразделений) и сотрудников по оказанию социальных услуг на их соответствие государственным стандартам социального обслуживания, другим нормативным документам в области социального обслуживания населения.

### **Эффективность системы контроля качества обеспечивается:**

1. Наличием политики учреждения в области качества предоставляемых услуг.
2. Разработкой планов работы учреждения и его структурных отделений (подразделений) по контролю качества предоставляемых услуг.
3. Составлением графиков проверок и списка вопросов к ним.
4. Оформлением результатов проверок.
5. Выработкой и реализацией мероприятий по устранению выявленных недостатков.

Под политикой учреждения в области качества предоставления услуг понимается выбранная им совокупность методов оценки деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников, направленных на полное удовлетворение нужд клиентов, повышение качества услуг и эффективности социальной адаптации и реабилитации граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации.

### **Основными критериями** такой оценки являются:

- полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями документов;
- своевременность;
- результативность предоставления услуги.

## **6.1. Организационная структура системы качества**

В учреждении действует 4-х уровневая система контроля деятельности отделений (подразделений) и отдельных сотрудников в области качества предоставления услуг:

- 1) система плановых проверок;
- 2) система перекрестных проверок;
- 3) система внезапных проверок;
- 4) система самоконтроля.

Наличие 4-урвневой системы контроля способствует соблюдению принципа предупреждения проблем качества услуг, профилактике возможных нарушений в области качества предоставления услуг, в случае нестандартной или конфликтной ситуации, изучению и выработке плана по улучшению оказания качества услуг.

**1-й уровень. Система плановых проверок** осуществляется Службой контроля, состав которой утвержден приказом директора. Плановая проверка может использовать многофункциональный подход: тематический, фронтальный, сравнительный. Плановая проверка проводится согласно плану работы учреждения в области контроля качества.

**2-й уровень. Перекрестные проверки** осуществляются Службой контроля второго уровня, состав которых формируется из заведующих отделениями и специалистов учреждения. Перекрестная проверка направлена на оказание помощи и внесение конкретных предложений для улучшения качества работы.

**3-й уровень. Внезапные проверки** осуществляются по устному указанию директора в случае нестандартной или конфликтной ситуации. Внезапная проверка направлена на изучение ситуации и выработку плана по улучшению работы учреждения.

**4-й уровень. Система самоконтроля** заключается в ежедневном систематическом контроле качества услуг внутри каждого структурного подразделения.

### **Основными критериями проверок являются:**

- соответствие предоставляемых услуг государственным стандартам и другим нормативным документам в области социального обслуживания;
- наличие и состояние документов, в соответствии с которым функционирует подразделение (положение об отделении, правила, инструкции, методики работы с клиентами, эксплуатационные доку-

менты на оборудование, приборы, аппаратуру, государственные стандарты социального обслуживания);

- укомплектованность отделения специалистами и сотрудниками соответствующей квалификации;
- наличие информации об отделении, порядке и правилах предоставления услуг;
- техническое оснащение отделения.

## **6.2. Порядок проведения контроля качества.**

*Служба контроля за деятельностью подразделений и отдельных сотрудников по оказанию социальных услуг и их соответствием государственным стандартам социального обслуживания первого уровня.*

Служба контроля 1-го уровня возглавляется директором учреждения, состав службы ежегодно утверждается приказом директора учреждения.

Служба осуществляет плановую проверку каждого структурного подразделения не реже, чем 1 раз в год согласно плану проверок качества работы.

Вопросы для проведения проверок разрабатывается заместителем директора и утверждаются директором учреждения индивидуально для каждой проверки.

Конкретный список вопросов проверки с указанием сроков ее проведения вручается для ознакомления заведующему отделением, которое подлежит проверке, за один день до ее начала под роспись.

После окончания проверки служба контроля 1-го уровня в течение 10 дней документально оформляет результаты проверки, составляет перечень выявленных недостатков и знакомит с ним руководителя проверяемого отделения под роспись.

Руководитель подразделения в 10-тидневный срок на основании справок и рекомендаций разрабатывает и согласовывает с директором учреждения план мероприятий по устранению недостатков, с указанием ответственных лиц и сроков их выполнения.

Для повышения эффективности проверок, направленных на контроль качества выполнения услуг и их соответствие государственным стандартам, список клиентов для проведения опроса определяется путем случайного выбора (лотереи).

*Служба контроля за деятельностью подразделений и отдельных сотрудников по оказанию социальных услуг и их соответствием государственным стандартам социального обслуживания второго уровня.*

Служба контроля 2-го уровня состоит из заведующих и специалистов подразделений, выполняющих схожие или аналогичные обязанности.

Каждая группа контроля, входящая в состав службы контроля 2-го уровня, осуществляет перекрестные проверки другого структурного подразделения не реже, чем 1 раза в год по заранее утвержденному плану перекрестных проверок.

Вопросы для проведения проверок разрабатываются заместителем директора и утверждаются директором учреждения индивидуально для каждой проверки.

Конкретный список вопросов проверки с указанием сроков ее проведения вручается для ознакомления заведующему отделением, которое подлежит проверке, за один день до ее начала под роспись.

После окончания проверки служба контроля 2-го уровня в течение 10 дней документально оформляет результаты проверки, составляет перечень выявленных недостатков и знакомит с ним руководителей подразделений под роспись.

Руководители подразделений в 10-тидневный срок разрабатывают и согласовывают с директором учреждения план мероприятий по устранению недостатков, с указанием ответственных лиц и сроков их выполнения.

С целью повышения эффективности проверок качества выполнения услуг и их соответствия государственным стандартам, список клиентов для проведения опроса определяется путем случайного выбора (лотереи).

*Служба контроля за деятельностью подразделений и отдельных сотрудников по оказанию социальных услуг и их соответствием государственным стандартам социального обслуживания третьего уровня.*

Служба контроля 3-го уровня возглавляется заместителем директора по устному указанию директора учреждения.

Внезапная проверка осуществляется для изучения ситуации и выработки плана по улучшению работы учреждения в случае нестандартной или конфликтной ситуации.

Вопросы для проведения проверок разрабатываются заместителем директора и утверждаются директором учреждения индивидуально для каждой проверки.

Конкретный список вопросов проверки с указанием сроков ее проведения вручается для ознакомления заведующему отделением, которое подлежит проверке, за один день до ее начала под роспись.

После окончания проверки служба контроля 3-го уровня в течение 10 дней документально оформляет результаты проверки, составляет перечень выявленных недостатков и знакомит с ним руководителя проверяемого отделения под роспись.

Руководитель подразделения в 10-тидневный срок на основании справок и рекомендаций разрабатывает и согласовывает с директором учреждения план мероприятий по устранению недостатков с указанием ответственных лиц и сроков их выполнения.

Для повышения эффективности проверок, направленных на контроль качества выполнения услуг и их соответствие государственным стандартам, список клиентов для проведения опроса определяется путем случайного выбора (лотереи).

*Служба контроля за деятельностью отдельных сотрудников по оказанию социальных услуг и их соответствием государственным стандартам социального обслуживания четвертого уровня - система самоконтроля.*

Каждый руководитель структурного подразделения разрабатывает и утверждает у директора учреждения план работы подразделения, включая в него как мероприятия самоконтроля, так и перекрестные проверки других подразделений.

Руководители структурных подразделений организуют мероприятия по контролю качества предоставления услуг в течение года по утвержденному графику.

### **6.3. Нормативно - методическая база системы качества.**

*В комплект документов учреждения, необходимый для организации работы системы контроля качества входит:*

- руководство по организации работы системы качества, утвержденное приказом директором учреждения;
- приказ о создании службы контроля за деятельностью подразделений и отдельных сотрудников по оказанию социальных услуг и их соответствию государственным стандартам социального обслуживания;
- руководство по качеству обслуживания;
- критерии оценки результативности деятельности и качества работы структурных подразделений и работников учреждения;
- годовой план работы учреждения в области качества;
- графики плановых и перекрестных проверок;
- список вопросов для проведения проверки;
- справка о проверке качества услуг;
- план мероприятий по устранению недостатков (если такие выявлены);
- журнал контроля качества;
- годовой анализ работы учреждения в области качества предоставления услуг.

*В комплект документов каждого структурного подразделения учреждения, необходимый для организации работы системы контроля качества, входит:*

- план работы подразделения, включающий мероприятия в области контроля качества;
- график проверок контроля качества отделения;
- план мероприятий по устранению недостатков (если такие выявлены);
- список вопросов для проведения проверки;
- справка о проверке качества услуг;
- журнал контроля качества работы сотрудников;
- положение об отделении;

- должностные инструкции;
- правила, инструкции, методики работы с клиентами;
- государственные стандарты социального обслуживания;
- порядок предоставления услуг;
- правила предоставления социального обслуживания (социальных услуг);
- годовой анализ работы в области контроля качества предоставления услуг.

#### **6.4. Ответственность за политику учреждения в области качества**

Ответственность за качество предоставляемых услуг, разработку, внедрение и контроль эффективности системы качества, за определение политики в области качества, организацию и общее руководство работами по обеспечению качества, а также за обеспечение понимания всеми сотрудниками учреждения требований системы качества несет директор учреждения.

Ответственность за обеспечение качества услуг в каждом подразделении несет заведующий отделением. Ответственность за качество услуг лежит на каждом исполнителе, предоставляющем услуги населению.

##### **Перечень документов учреждения по контролю качества**

1. Приказ об утверждении Политики в области контроля качества предоставляемых услуг.
2. Приказ о создании службы контроля за деятельностью подразделений и отдельных сотрудников по оказанию социальных услуг и их соответствию государственным стандартам качества.
3. Руководство по организации работы системы контроля качества.
4. План работы учреждения в области контроля качества на 2021 год.
5. График проведения перекрестных проверок на 2021 год.
6. Список вопросов для проведения проверок.
7. Перечень выявленных недостатков.
8. Анализ работы учреждения в области контроля качества за 2021 год.

##### **Перечень документов подразделения по контролю качества**

1. План работы подразделения на 2021 год, включающий мероприятия в области контроля качества.
2. График контроля качества подразделения.
3. План мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе проверок.
4. Журнал контроля качества.
5. Положение об отделении.
6. Правила, инструкции, методики работы.
7. Государственные стандарты социального обслуживания.
8. Информация об отделении.
9. Порядок и правила предоставления услуг.
10. Годовой анализ работы, включающий анализ в области контроля качества.

#### **6.5. Положение о должностном контроле**

##### **1. Общие положения**

Положение о должностном контроле в учреждении (далее по тексту – Положение) разработано в соответствии с Уставом учреждения и регламентирует осуществление должностного контроля.

Должностной контроль – основной источник информации для анализа состояния социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, достоверных результатов деятельности участников процесса.

Должностной контроль – это проведение руководителем учреждения, его заместителем и заведующей отделением наблюдений, обследований, осуществляемых в порядке руководства и контроля в пределах своей компетенции за соблюдением работниками законодательных и иных нормативных актов Российской Федерации, Воронежской области в области социального обслуживания, защиты прав и законных интересов граждан пожилого возраста и инвалидов.

##### **2. Задачи должностного контроля**

Получение объективной информации о состоянии социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов в учреждении.

Совершенствование организации социального обслуживания.

Анализ достижений в социальном обслуживании для прогнозирования перспектив развития учреждения.

Своевременная корректировка направлений деятельности учреждения.

Подготовка экспертных материалов к аттестации социальных работников.

#### **6.6. Функции должностного лица, осуществляющего контроль.**

- проверяет ведение сотрудниками установленной документации;
- координирует совместно с проверяемым работником и индивидуальные планы ухода, соответствие состояния здоровья и степени самообслуживания клиента объемам и периодичности оказываемых услуг;
- контролирует состояние, пополнение и использование методического обеспечения процесса социального обслуживания;
- применяет различные технологии контроля качества оказания социальных услуг;
- готовится к проведению проверки, при необходимости консультируется со специалистами, разрабатывает план-задание проверки;
- проводит предварительное собеседование с работником по тематике проверки;
- запрашивает информацию у работника о выполнении его должностных обязанностей;
- контролирует работу специалистов;
- контролирует создание работником безопасных условий для оказания социальных услуг;
- оформляет в установленные сроки анализ проведенной проверки;
- разрабатывает экспертное заключение о деятельности работника для проведения его аттестации;
- оказывает или организует методическую помощь работнику в реализации предложений и рекомендаций, данных во время проверки;
- проводит повторный контроль за устранением недостатков, замечаний;
- принимает управленческие решения по итогам проведенной проверки.

#### **Проверяющий имеет право:**

1. Избирать методы проверки в соответствии с тематикой и объемом проверки.
2. Использовать тесты, анкеты, согласованные с психологом.
3. По итогам проверки вносить предложения о поощрении работника, о направлениях его на курсы повышения квалификации.
4. Рекомендовать по итогам проверки изучение и обобщение опыта работы специалиста для дальнейшего использования в работе других работников.
5. Перенести сроки проверки по просьбе проверяемого, но не более чем на один месяц.

#### **Проверяющий несет ответственность за:**

1. Тактичное отношение к проверяемому работнику во время проведения контрольных мероприятий.
2. Ознакомление с итогами проверки работника до вынесения результатов на широкое обсуждение.
3. Срыв сроков проведения проверки.
4. Качество проведения анализа деятельности работника.
5. Соблюдение конфиденциальности при обнаружении недостатков в работе при условии устранимости их в процессе проверки.
6. Доказательность выводов по итогам проверки.

#### **6.7. Правила эффективного контроля**

1. Контроль должен отражать и поддерживать общие цели учреждения, в чем будет проявляться его стратегическая направленность.

2. Контроль должен соответствовать контролируемому виду деятельности, объективно измерять и оценивать то, что действительно важно.

3. Контроль необходимо обеспечивать с позиций действующих нормативов. Обязательным условием эффективного контроля является наличие объективных, точных и удобных для применения нормативов. Необходимо найти простой и конкретный способ определения степени выполнения запланированных задач. Поскольку контроль осуществляется человеком, он неизбежно подвергается влиянию личностных факторов. Фактическое положение дел может восприниматься в различном свете в зависимости от личности контролирующего, следовательно, необходимо разрабо-



тать четкие и объективные критерии проверки качества работы, которые будут убедительны и для контролируемых.

4. Контролировать целесообразно по критическим точкам. Эффективный контроль требует особого внимания к факторам, критическим для оценки степени выполнения плана. Как правило, руководителю нет необходимости проверять все до мелочей – необходимо лишь убедиться, что планы выполняются. Следовательно, внимание сосредотачивается лишь на узловых моментах деятельности, по которым можно определить, имеются ли отклонения от планов, каковы конечные результаты.

5. Очень важно сосредоточивать контроль на существенных отклонениях. Эффективность контроля повышается, если внимание фиксируется на отклонениях, имеющих некоторую критическую величину, или относящихся к разряду исключительных. Более мелкими отклонениями можно пренебречь. Руководитель должен заниматься лишь существенными отклонениями в лучшую или худшую сторону.

6. Контроль должен быть действенным, то есть способным существенно влиять на повышение эффективности труда.

7. Осуществлять контроль нужно своевременно и регулярно. Своевременность контроля заключается в определенной частоте проведения измерений или оценок, которая адекватно соответствует контролируемому явлению. Наиболее подходящий временной интервал определяется с учетом содержания основного плана, времени, в течение которого осуществляются мероприятия по контролю, затрат на проведение проверки, ознакомление с ее результатами.

### **6.8. Требования к контролю**

1. Высокая компетентность руководства учреждения, достаточный уровень его мировоззренческой, научно-теоретической подготовки, творческая работа руководителя, основательное знание социальной работы, частных методик, теории и методики социальной работы, способность верно оценивать работу специалистов.

2. Общественный характер контроля: привлечение к проверкам лучших специалистов, членов профсоюзных комитетов, руководителей методических объединений и творческих групп.

3. Гласность и объективность контроля – непереносимые условия для обеспечения информацией коллектива и контролируемых лиц; одновременно гласность становится обязательным условием регулирования и коррекции процесса.

4. Наличие органической взаимосвязи контроля с глубоким и всесторонним анализом проверяемых объектов, социальных явлений, деятельности специалистов и клиентов, конечной целью которого является принятие управленческих решений, а также прогнозирование дальнейшего развития изучаемого процесса или отдельных сторон этого процесса.

Совершенствуя контроль, необходимо иметь в виду:

- направленность контроля на качество конечных результатов и рациональных путей их достижения;

- повышение самостоятельности всех звеньев работы учреждения через их автономизацию и повышение ответственности каждого за качество конечных результатов; стимулирование перехода автономных структур, а также отдельных работников на самоконтроль и самооценку в сочетании с отслеживанием конечных результатов руководителем учреждения;

- создание в каждом учреждении системы внутреннего контроля, предусматривающей охват контролем всех компонентов, обеспечивающих стабилизацию, перевод учреждения в режим развития или его функционирования в этом режиме;

- разработка и постоянное накопление научно обоснованных программ сбора информации, где бы четко были сформулированы цель проверки, теоретические подходы, параметры оценки, программа наблюдения и методика обработки результатов.

### **6.9. Критерии оценки результативности деятельности и качества работы структурных отделений (подразделений) и работников учреждения.**

<i>Категории работников по направлениям деятельности</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Критерии оценки</i>
Заместитель директора	1. Создание условий для обеспечения стабильного функционирования курируемых структур	Отсутствие замечаний и предписаний вышестоящих и надзорных органов по организации работы курируемых структур

	<p>турных подразделений</p> <p>2. Обеспечение организации деятельности курируемых структурных подразделений в соответствии с уставными целями и стандартами качества социального обслуживания.</p> <p>3. Обеспечение своевременности и качества предоставления установленной отчетности.</p>	<p>турных подразделений, недопущение чрезвычайных ситуаций.</p> <p>Отсутствие дисциплинарных взысканий, а также обоснованных жалоб работников учреждения по нарушению действ. законодательства, отсутствие обоснованных жалоб и исковых требований клиентов на нарушение стандартов качества соц. обслуживания.</p> <p>Отсутствие замечаний вышестоящих органов на нарушение сроков и качество предоставляемой отчетности.</p>
Главный бухгалтер, бухгалтер	<p>1. Обеспечение финансовой дисциплины, достоверного учета бюджетных средств и матер. ресурсов, находящихся в пользовании учреждения.</p> <p>2. Обеспечение своевременности и качества установленной отчетности.</p> <p>3. Выполнение дополнит. объема работ, не входящих в круг должн. обязанностей.</p>	<p>Отсутствие фактов нарушений финансово-хозяйственной деятельности, дисциплинарных взысканий.</p> <p>Отсутствие фактов нарушения сроков сдачи и достоверности отчетов в вышестоящие органы, налоговые органы, органы статистики и другой установленной отчетности.</p> <p>По отдельным приказам.</p>
Инспектор по кадрам	<p>1. Обеспечение соблюдения норм закон-ва (по направлениям деятельности) при осуществлении деят-ти учреждения.</p> <p>2. Обеспечение соблюдения норм законодательства в отношении работников учреждения.</p> <p>3. Обеспечение своевременности и качества установленной отчетности.</p> <p>4. Выполнение дополнит. объема работ, не входящих в круг должн. обязанностей.</p>	<p>Отсутствие фактов нарушений, отсутствие дисциплинарных взысканий.</p> <p>Отсутствие обоснованных жалоб работников учреждения на делопроизводство, правовое и кадровое обслуживание.</p> <p>Отсутствие фактов нарушения сроков сдачи и достоверности установленной отчетности.</p> <p>По отдельным приказам.</p>
Врач-педиатр, медицинская сестра, повар, кухонный рабочий	<p>1. Выполнение нормативных показателей деятельности отделения.</p> <p>2. Обеспечение стандартов качества предоставления услуг.</p> <p>3. Удовлетворенность получателей полнотой и качеством предоставляемых услуг.</p> <p>4. Выполнение дополнит. объема работ, не входящих в круг должн. обязанностей.</p>	<p>Отсутствие замечаний и предписаний вышестоящих и надзорных органов и руководителей учреждения.</p> <p>Отсутствие обоснованных жалоб и исковых требований либо наличие положительных отзывов со стороны обслуживаемых клиентов.</p> <p>По отдельным приказам.</p>
Заведующий отделением, специалисты по социальной работе, машинист по стирке белья.	<p>1. Обеспечение стандартов качества предоставления услуг.</p> <p>2. Удовлетворенность получателей полнотой и качеством предоставляемых услуг.</p> <p>3. Обеспечение оперативной работы с обращениями граждан.</p> <p>4. Выполнение дополнит. объема работ, не входящих в круг должностных обязанностей.</p>	<p>Отсутствие замечаний и предписаний вышестоящих и надзорных органов и руководителей учреждения.</p> <p>Отсутствие обоснованных жалоб и исковых требований либо наличие положительных отзывов со стороны обслуживаемых клиентов.</p> <p>Отсутствие замечаний вышестоящих органов и руководителей учреждения</p> <p>По отдельным приказам.</p>
Педагог - психолог, инструктор по труду, инструктор по физической культуре,	<p>1. Выполнение нормативных показателей деятельности отделения.</p>	<p>Отсутствие замечаний и предписаний вышестоящих и надзорных органов и руководителей учреждения.</p>

<p>воспитатель, музыкальный руководитель, социальный педагог, младший воспитатель</p>	<p>2. Обеспечение стандартов качества предоставления услуг. 3. Удовлетворенность получателей полнотой и качеством предоставляемых услуг. 4. Выполнение дополнительного объема работ, не входящих в круг должностных обязанностей.</p>	<p>Отсутствие обоснованных жалоб и исковых требований либо наличие положительных отзывов со стороны обслуживаемых клиентов. По отдельным приказам.</p>
<p>Уборщики производственных и служебных помещений, водитель</p>	<p>1. Создание условий для обеспечения стабильного функционирования учреждения (по направлениям деятельности). 2. Добросовестное выполнение должностных обязанностей. 3. Напряженность и интенсивность труда. 4. Выполнение дополнительного объема работ, не входящих в круг должностных обязанностей.</p>	<p>Недопущение чрезвычайных ситуаций. Отсутствие замечаний и предписаний надзорных органов, а также руководителей учреждения по вопросам нарушения установленных норм эксплуатации зданий, территорий, оборудования. Выполнение единовременной особо важной для учреждения работы по поручению его руководства. По отдельным приказам.</p>
<p>Для всех категорий работников</p>	<p>1. Внедрение новых технологий и передового опыта в области социальной работы. 2. Внедрение новых форм социальной реабилитации, социально-бытового и медицинского обслуживания. 3. Участие в общественной и культурной жизни учреждения. 4. Вознаграждение по итогам работы за квартал, год. 5. Присуждение государственной награды, присвоение звания "Заслуженный работник социальной защиты населения Российской Федерации" и т.п. 6. Награждение Почетной грамотой отраслевых министерств Российской Федерации, областного Совета, Губернатора Воронежской области, городского Совета, Главы города и т.п. 7. В честь профессиональных праздников (День социального работника, День медицинского работника). 8. Победа на конкурсах грантов. 9. Издание методической литературы. 10. Выполнение единовременной особо важной для учреждения работы по поручению его руководства. 11. Достижение особых результатов в методической и вспомогательной деятельности в рамках ежегодных конкурсов: на лучшего специалиста, на лучшее отделение.</p>	<p>По отдельным приказам.</p>

- |  |
|--|
| 12. Юбилейная дата работника.              |
| 13. Увольнение в связи с уходом на пенсию. |

### Проверка контроля качества

№ п/п	Критерии
<b>1.</b>	<b>Эффективность системы контроля качества обеспечивается:</b>
1.1	наличием Политики учреждения в области качества предоставления услуг;
1.2	разработкой планов работы учреждения и его структурных подразделений по контролю качества предоставляемых услуг;
1.3	составлением графиков проверок и списка вопросов к ним;
1.4	оформлением результатов проверок;
1.5	выработкой и реализацией мероприятий по устранению выявленных недостатков.
<b>2.</b>	<b>Критерии оценки:</b>
2.1	полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями документов;
2.2	своевременность предоставления услуги;
2.3	результативность предоставления услуги.
<b>3.</b>	<b>Цели системы контроля качества услуг:</b>
3.1	удовлетворение клиентов предоставляемыми услугами;
3.2	повышение качества услуг и эффективности их предоставления (если есть необходимость);
3.3	принятие профилактических мер по предупреждению или урегулированию претензий и жалоб клиентов.
<b>4.</b>	<b>Задачи системы качества:</b>
4.1	осуществление эффективного контроля за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество предоставляемых услуг;
4.2	предотвращение или устранение любых несоответствий услуг, предъявляемым к ним требованиям.
4.3	обеспечение стабильного уровня качества услуг.
<b>5.</b>	<b>Принципы системы качества:</b>
5.1	Приоритетности требований (запросов) клиента по обеспечению качества услуг (т.е. обеспечение уверенности в том, что эти требования будут полностью реализованы при предоставлении услуг);
5.2	Предупреждения проблем качества услуг (т.е. обеспечение уверенности в том, что проблемы будут предупреждаться, а не выявляться и разрешаться после их возникновения);
5.3	Соблюдения положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг;
5.4	Обеспеченности учреждения соответствующими людскими, материально--техническими и другими ресурсами (базовой и оперативной информацией, технической документацией, данными о результатах предоставления услуг и их контроля, итогах оценки качества);
5.5	Четкого распределения полномочий и ответственности персонала за его деятельность по предоставлению услуг, влияющих на их качество;
5.6	Личной ответственности руководителя учреждения за качество предоставляемых услуг, разработку, внедрение и контроль эффективности системы качества, за определение политики в области качества, организацию и общее руководство работами по обеспечению качества;
5.7	Обеспечения личной ответственности каждого исполнителя за качество услуг в сочетании с моральным и материальным стимулированием качества;

5.8	Документального оформления правил и методов обеспечения качества услуг;
5.9	Обеспечения понимания всеми сотрудниками учреждения требований системы качества, к политике в области качества.
<b>6.</b>	<b>4-х уровневая система контроля за деятельностью подразделений и отдельных сотрудников в области качества предоставления услуг:</b>
6.1	Система плановых проверок (осуществляются Службой контроля 1-го уровня);
6.2.	Система перекрестных проверок (осуществляются Службой контроля 2-го уровня);
6.3.	Система внезапных проверок (осуществляются Службой контроля 3-го уровня);
6.4.	Система самоконтроля (ежедневный систематический контроль качества услуг внутри каждого структурного подразделения).
<b>7</b>	<b>Критерии проверки:</b>
7.1.	Соответствие предоставляемых услуг государственным стандартам и другим нормативным документам в области социального обслуживания;
7.2.	Наличие и состояние документов, в соответствии с которым функционирует подразделение (положение об отделении, правил, инструкции, методики работы с клиентами, эксплуатационные документы на оборудование, приборы, аппаратуру, государственные стандарты социального обслуживания);
7.3.	Укомплектованность отделения специалистами и сотрудниками соответствующей квалификации;
7.4.	Наличие информации об отделении, порядке и правилах предоставления услуг;
7.5.	Техническое оснащение отделения.
<b>8.</b>	<b>Комплект документов учреждения для организации работы системы контроля качества:</b>
8.1.	Приказ об утверждении политики в области качества предоставления услуг;
8.2.	Приказ о создании службы контроля за деятельностью подразделений и отдельных сотрудников по оказанию социальных услуг и их соответствию государственным стандартам социального обслуживания;
8.3.	Руководство по организации работы системы контроля качества предоставления услуг;
8.4.	Годовой план работы учреждения в области качества;
8.5.	График перекрестных проверок;
8.6.	Список вопросов для проведения проверок;
8.7.	Перечень выявленных недостатков;
8.8.	Годовой анализ работы учреждения в области качества предоставления услуг.
<b>9.</b>	<b>В комплект документов каждого структурного подразделения учреждения для организации работы системы контроля качества входит:</b>
9.1.	План работы подразделения, включающий мероприятия в области контроля качества;
9.2.	График контроля качества отделения;
9.3.	План мероприятий по устранению недостатков;
9.4.	Журнал контроля качества отделения;
9.5.	Положение об отделении;
9.6.	Правила, инструкции, методики работы с клиентами;
9.7.	Государственные стандарты социального обслуживания;
9.8.	Информация об отделении (буклет);
9.9.	Порядок предоставления услуг;
9.10.	Правила предоставления социального обслуживания (социальных услуг);
	Годовой анализ работы отделения по исполнению сетевых показателей с подробным анализом работы в области контроля качества предоставления услуг.

### **Права граждан при получении социальных услуг в учреждении**

- \* информацию о своих правах, обязанностях и условиях оказания социальных услуг;
- \* уважительное и гуманное отношение со стороны работников учреждения;
- \* конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной работнику учреждения при оказании социальных услуг;
- \* защиту своих прав и законных интересов, в том числе в судебном порядке;

\*согласие и отказ от социальных услуг.

Сведения личного характера, ставшие известными работникам учреждения при оказании социальных услуг, составляют профессиональную тайну. Работники учреждения, виновные в разглашении профессиональной тайны, несут ответственность в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

### **Информационное обеспечение потребителей государственной услуги.**

В общественных местах, в органах и учреждениях социальной защиты населения, в учреждениях здравоохранения размещается информация о наименовании, адресе, маршрутах проезда, телефонах и основных услугах учреждения. У входа в учреждение размещается наименование учреждения, в удобном для обозрения месте располагается информация: о составе услуг, оказываемых в учреждении, о порядке приема и оказания услуг, о приемных часах руководителя и заместителей руководителя учреждения, контактные телефоны, адрес и телефоны вышестоящего органа - департамента труда и социального развития Воронежской области.

В сети Интернет на сайте департамента труда и социального развития Воронежской области помещены сведения об учреждении (наименование, адрес, маршрут проезда, контактные телефоны) и информация о составе услуг, оказываемых учреждением.

### **Требования к организации учета мнения потребителей государственной услуги**

В учреждении организован прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка в месячный срок ответов на них. Регистрация осуществляется в книге обращений.

Книга обращений находится у заведующей стационарным отделением, предоставляется по требованию.

Опросы потребителей услуг проводятся по анкетам, утвержденным Учредителем.

### **СИСТЕМА КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ**

Система контроля качества предоставляемых услуг представляет совокупность мер по реализации основных функций по предоставлению услуг населению, по выполнению основных требований к качеству предоставленных услуг и их эффективности.

Целью контроля является проверка соответствия качества предоставляемых услуг требованиям ГОСТ Р 52142 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг». Контроль качества социальных услуг заключается в проверке полноты, своевременности предоставления услуг, а также их результативности в решении социальных, бытовых, правовых и других проблем.

Учреждение проверяет услуги на соответствие нормативным документам, регламентирующим их предоставление, обеспечивает контроль и самоконтроль персонала, предоставляющего услуги, как составную часть процесса контроля, обеспечивает приоритет клиентов в оценке качества услуг, практикует в учреждении регулярную оценку степени удовлетворенности клиентов услугами путем проведения социологических опросов.

Контроль может осуществляться на внешнем и внутреннем уровне. На внутреннем уровне контроль осуществляется по утвержденному плану.

### **Контроль основных факторов, влияющих на качество социальных услуг.**

Контролю подлежат следующие основные факторы:

-наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение. Контроль осуществляется путем внесения изменений и дополнений в соответствии с регламентирующими правовыми документами.

-условия размещения учреждения;

-укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;

-специальное и табельное техническое оснащение учреждения;

-состояние информации об учреждении, правила и порядок предоставления услуг клиентам социальной службы;

-наличие собственной внутренней и внешней службы контроля за деятельностью учреждения.

### **Качество социально-бытовых услуг**

Учреждение размещено в двухэтажном капитально отремонтированном здании бывшего детского отделения больницы, год постройки – 1948. Техническое состояние удовлетворительное, помещения оборудованы центральным водопроводом холодного и горячего водоснабжения, канализацией, централизованным теплоснабжением.

Территория благоустроена и ограждена. Обустроены площадки для отдыха, газоны, цветники и др.

Помещения учреждения отвечают требованиям безопасности для проживания (пожарная сигнализация и система оповещения о пожаре, прямая связь с пожарной частью, внутренним пожарным водопроводом и средствами пожаротушения, своевременное проведение замера сопротивления электропроводки, заземления электрооборудования) и соответствуют санитарно-гигиеническим нормам.

Площадь спален на 1 человека составляет 5,5 кв.м., в каждой комнате имеется необходимая мебель: кровать, тумбочка, отделение в шкафу для одежды. Расселение проводится с учетом физического и психического состояния, наклонности, психологической совместимости детей. В комнатах, коридорах, холлах достаточное верхнее освещение и ночное (в том числе аварийное – пожарное) освещение. Для хранения скоропортящихся продуктов в отделении имеются холодильники и морозильники.

Предоставляемые клиентам учреждения мебель и постельные принадлежности удобные в пользовании, подобраны с учетом физического состояния клиентов, отвечают требованиям современного дизайна. Смена нательного и постельного белья производится регулярно не реже 1 раза в 7 дней. В отдельных случаях смена белья производится по мере надобности.

Одежда, обувь, нательное белье предоставляемые клиентам удобные в носке, соответствуют росту и размерам клиентов, отвечают запросам по фасону и расцветке, а также санитарно-гигиеническим нормам и требованиям.

Помещения для проведения реабилитационных мероприятий, лечебно-трудовой деятельности, культурного назначения, бытового обслуживания (умывальные комнаты, душевые, санузлы, банно-прачечный комплекс и т. п.), по размерам и расположению соответствуют санитарно-гигиеническим нормам и правилам.

Для личной гигиены каждому проживающему выдаются предметы личной гигиены (мыло, зубная щетка, зубная паста, мыльница, расческа), стрижка волос производится по мере необходимости. В банные дни (1 раз в 7 дней) производится стрижка ногтей.

Для обеспечения питания организовано полноценное рациональное 5-разовое питание (завтрак 8.00-9.00, обед 12.30-13.30, выдача дополнительного питания - 16.00, ужин - 18.00, второй ужин-20-30), которое готовится из доброкачественных продуктов, удовлетворяет потребности по калорийности, соответствует установленным нормам питания, санитарно-гигиеническим требованиям с учетом состояния здоровья клиентов. В учреждении разработаны 14 -дневное меню (летний и зимний варианты), согласованные с центром санитарно-эпидемиологического надзора, делаются отметки в бракеражном журнале.

### **Качество социально-трудовых услуг**

Своевременно и квалифицированно оказывается содействие в получении предусмотренных законодательством Российской Федерации льгот, пособий, компенсаций и других выплат по запросам и потребностям клиентов учреждения. При выписке из стационарного учреждения клиенты обеспечиваются одеждой и обувью по утвержденным нормативам соответствующих размеров и фасонов.

### **Качество социально-медицинских услуг**

Социально-медицинские услуги детям предоставляются в следующих объемах и формах:

систематическое наблюдение за состоянием здоровья;

проведение медицинских процедур в соответствии с назначением лечащих врачей;

санитарно-просветительская работа;

проведение мероприятий, направленных на профилактику обострений хронических и предупреждение инфекционных заболеваний;

медико-социальное обследование безнадзорных и беспризорных детей при поступлении в учреждения и проведение первичного медицинского осмотра и первичной санитарной обработки, организация первой доврачебной помощи, направление на медицинское обследование и, при наличии показаний, на лечение в стационарное медицинское учреждение;

проведение лечебно-профилактической, противоэпидемической работы, медико-психологическая реабилитация детей;

индивидуальная работа, направленная на предупреждение появления вредных привычек и избавление от них;

содействие в обеспечении детей (согласно медицинским показаниям) лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения;

содействие в предоставлении детям, нуждающимся в оздоровлении, соответствующих услуг и направлении их на санаторно-курортное лечение;

подготовка детей к сознательному и ответственному отцовству и материнству, их гигиеническое и половое просвещение;

проведение мероприятий, направленных на снятие стрессового состояния детей, вызванного сложившейся жизненной ситуацией, выведение детей из состояния посттравматического стресса с помощью медицинских учреждений и с привлечением психологов и психотерапевтов;

### **Качество социально-психологических услуг**

Оказывается квалифицированное консультирование по налаживанию межличностных отношений для предупреждения и преодоления конфликтов по вопросам детско-родительских, супружеских и других значимых отношений. Осуществляется в полном объеме, и обеспечивает оказание клиентам необходимой помощи для решения этих проблем.

Осуществляется психодиагностика и обследование личности клиента по результатам определения и анализа психического состояния и индивидуальных особенностей клиента, влияющих на отклонения в его поведении и взаимоотношениях с окружающими людьми, с целью получения необходимой информации для составления прогноза и разработки рекомендаций по проведению коррекционных мероприятий.

Проводится психологическая коррекция, обеспечивающая преодоление или ослабление отклонений в развитии, эмоциональном состоянии и поведении клиентов.

Осуществляется социально-психологический патронаж на основе систематического наблюдения за клиентами с целью своевременного выявления ситуаций психического дискомфорта, личностного или межличностного конфликта и других подобных ситуаций.

Проводится психопрофилактическая и психологическая работа по формированию у клиента потребности и желания использовать полученную информацию для работы над собой и своими проблемами.

Психологические тренинги, индивидуальные и групповые занятия проводятся в кабинете психологической разгрузки, оснащенной необходимым современным оборудованием и мебелью.

Оказывается экстренная психологическая помощь, которая обеспечивает безотлагательное психологическое консультирование клиентов, содействие в мобилизации их физических, духовных, личностных, интеллектуальных ресурсов для выхода из кризисного состояния.

Педагог - психолог учреждения использует беседы, общение, выслушивание для мотивации к активности, психологической поддержки жизненного тонуса клиента.

### **Качество социально-педагогических услуг**

Социально-педагогические услуги детям в следующих объемах и формах:

- а) психолого-педагогическое обследование детей, анализ их поведения, тестирование под различные типы задач педагогической помощи;
- б) педагогическая помощь детям в социальной адаптации к изменяющимся социально-экономическим условиям жизни;



- в) социально-педагогическая диагностика и обследование интеллектуального и эмоционального развития детей дошкольного возраста, изучение их склонностей и способностей для определения степени готовности к школьному обучению;
- г) содействие в организации обучения, определение оптимальной формы обучения;
- д) обучение навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах, самоконтролю, навыкам общения и другим формам общественной жизнедеятельности;
- е) содействие в восстановлении (при необходимости) нарушенных связей со школой, в установлении позитивного отношения к учебной деятельности;
- ж) оказание педагогической помощи для восстановления статуса в коллективе сверстников, по месту учебы или работы;
- и) коррекция педагогической запущенности детей;
- к) организация досуга (посещение театров, выставок, концертов, праздников, соревнований), организация и проведение собственных концертов, выставок, спортивных соревнований и других мероприятий;
- л) содействие в организации профессионального обучения детей;
- м) консультирование детей по вопросам жизненного устройства и выбора профессии;
- н) создание условий для проведения педагогической работы по социальной реабилитации детей (предоставление помещений для занятий, игр и их соответствующее оснащение);
- п) социально-педагогический патронаж.

### **Качество социально-правовых услуг**

Социально-правовые услуги детям предоставляются в следующих объемах и формах:

- а) консультирование по вопросам, связанным с их правом на социальное обслуживание в государственной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов;
- б) оказание помощи в составлении и подаче жалоб на неправомерные действия (или бездействие) социальных служб или работников этих служб, нарушающие или ущемляющие законные права детей;
- в) оказание правовой помощи в защите и соблюдении прав детей на воспитание и заботу о них, в том числе в случаях, угрожающих их жизни и здоровью;
- г) содействие в осуществлении установленных законодательством Российской Федерации мер социальной поддержки детей;
- д) обеспечение представительства в суде для защиты прав и интересов;
- е) содействие органам опеки и попечительства в подготовке документов на усыновление, в устройстве детей в приемную семью, в детское учреждение социального обслуживания;
- ж) содействие в получении бесплатной помощи адвоката в порядке, установленном законодательством;
- и) оказание юридической помощи в оформлении документов на осуществление по отношению к детям положенных им по законодательству мер социальной поддержки;
- к) оказание помощи ведомствам и учреждениям, занимающимся в пределах своей компетенции вопросами жизнеустройства детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в оформлении документов, удостоверяющих личность детей, документов для направления детей на временное пребывание в учреждения социального обслуживания, а также оказание помощи в оформлении документов на усыновление и другие формы семейного воспитания детей;
- л) оказание помощи ведомствам и учреждениям, занимающимся в пределах своей компетенции вопросами жизнеустройства детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в оформлении документов на лишение родительских прав родителей, подвергающих детей любым формам физического или психического насилия, помощи в жизненном устройстве этих детей и привлечении к ответственности лиц, виновных в насилии над детьми;
- м) участие совместно с заинтересованными ведомствами в решении дальнейшей судьбы детей, нуждающихся в жизненном устройстве;
- н) консультирование по социально-правовым вопросам (семейное, жилищное, трудовое законодательство, права детей);
- п) оказание правовой помощи при решении практических задач самостоятельно проживающим выпускникам учреждения;

р) оказание помощи в оформлении документов для направления детей, проживающих с родителями, которые временно неспособны заботиться о них из-за болезни, нетрудоспособности, привлечения к судебной ответственности, длительных командировок, в учреждения социального обслуживания на временное пребывание;

с) консультирование по социально-правовым вопросам;

#### **Ответственность за проведение контроля качества, предоставляемых услуг**

Руководство учреждения несет полную ответственность за осуществление контроля качества предоставляемых услуг, обеспечивая разъяснения и доведение данного руководства по контролю до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения, четко определяет полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала, осуществляющего контроль исполнения услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг. Лица, нарушившие требования данного руководства, несут персональную ответственность и подвергаются административному наказанию.

Директор КУ ВО «Семилукский СРЦДН»



Л.В. Милахина

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

### **о специальном техническом и табельном оснащении КУ ВО «Семилукский социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних» (по состоянию на 01.01.2022 год)**

1. Настоящее положение о специальном техническом и табельном оснащении (далее – положение) КУ ВО «Семилукский социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних» (далее – учреждение) разработано в соответствии с ГОСТ Р 52882-2007 «Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания».
2. В состав специального технического и табельного оснащения учреждения входят аппаратура, приборы, оборудование, приспособления, инструменты и другие технические устройства, и средства (далее - средства), используемые при выполнении действий по предоставлению социальных услуг гражданам - клиентам учреждения.
3. Состав средств, указанный в положении, позволит качественно и в полном объеме предоставлять социальные услуги, необходимые клиентам учреждений.
4. Все средства, указанные в положении, разделены по виду применения:
  - а) на средства коллективного пользования, применяемые персоналом в процессе предоставления услуг;
  - б) на средства, предоставляемые в личное пользование клиентов учреждения.
5. Положение устанавливает вид и предназначение каждого средства.  
При выборе конкретных средств, используемых в работе учреждения, а также технических характеристик этих средств, необходимо учитывать следующее:
  - а) средства коллективного пользования (применения) должны выбираться в соответствии с документами учреждения (инструкциями, положениями, правилами) регламентирующими порядок и условия предоставления услуг и определяющими, какие конкретные средства необходимы для их выполнения;
  - б) средства, предоставляемые в личное пользование клиентам стационарного учреждения должны выбираться в соответствии с нормативами обеспечения клиентов учреждения.
6. Состав средств указан в положении применительно к категориям обслуживаемого населения (несовершеннолетние) и основным видам предоставляемых клиентам услуг, для выполнения которых эти средства предназначены.
7. Средства, применяемые при предоставлении социальных услуг семье и детям.
  - 7.1. Средства, применяемые при предоставлении социально-медицинских услуг:
    - а) оборудование для проведения медицинских процедур в соответствии с назначениями лечащих врачей и оказания экстренной доврачебной помощи.
    - б) тренажеры для лечебно-оздоровительных мероприятий:
      - силовые тренажеры;
      - велотренажер;
      - беговая дорожка;
      - батут.
  - 7.2. Средства, применяемые при предоставлении социально-педагогических и спортивно- оздоровительных услуг.
    - а) компьютеры, принтеры, компьютерные игры.
    - б) телевизоры.
    - в) видеомагнитофоны.

г) видеофильмы по различной тематике.

### 7.3. Средства, применяемые при предоставлении социально-психологических услуг

Сенсорная комната:

- Детская сенсорная дорожка;
- Детский игровой сухой душ;
- Детское игровое панно "Млечный путь";
- Зеркальный шар с приводом;
- Игровое тактильное панно "Ежик";
- Панно "Таинственный свет" с подвеской фибераптическими нитями;
- Прибор для создания световых эффектов;
- Программно-аппаратный комплекс для психологических исследований;
- Тренажер функциональности активности мозга;
- Фонтан комнатный;
- Прибор для создания успокаивающего эффекта.

### 7.4. Игровая комната с набором настольных игр:

- игрушки мягкие, жесткие и др.
- столы,
- ракетки и мячи для настольного тенниса,
- шахматы, шашки,
- детские спортивные наборы,
- музыкальные центры.

### 7.5. Оборудование для обучения основам домоводства

- Кухонное оборудование (кухонные принадлежности; посуда и т.д)
- швейная машина;
- стиральные машины;
- холодильники.

**Списочный состав работников  
КУ ВО «Семилукский социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних»**

№	Фамилия Имя Отчество	Дата рождения	Должность
1	Милахина Людмила Васильевна	28.09.1972	директор
2	Юзькив Марина Алексеевна	15.09.1980	гл. бухгалтер
3	Молоканова Светлана Алексеевна	16.12.1988	бухгалтер
4	Парамонова Елена Васильевна	05.02.1983	специалист по соц. работе
5	Гоцуцова Ирина Васильевна	21.02.1980	специалист по соц. работе
6	Быкова Елена Александровна	10.04.1979	педагог-психолог
7	Иванова Людмила Анатольевна	19.01.1977	педагог доп. образования
8	Михайлова Ольга Николаевна	30.12.1970	воспитатель
9	Кульнева Зинаида Алексеевна	19.12.1961	воспитатель
10	Назаренко Елена Олеговна	21.04.1987	воспитатель
11	Гринченко Елена Викторовна	27.02.1969	воспитатель
12	Луценко Наталия Ивановна	05.05.1973	воспитатель
13	Токарева Вера Ивановна	14.02.1953	мл. воспитатель
14	Бобина Елена Викторовна	09.05.1969	мл. воспитатель
15	Бочарова Татьяна Анатольевна	12.01.1984	мл. воспитатель
16	Машурова Наталья Павловна	13.06.1975	мл. воспитатель
17	Некрасова-Брежнева Елена Александровна	19.05.1960	сторож
18	Косенкова Екатерина Петровна	18.10.1953	сторож
19	Сушилова Татьяна Ивановна	13.05.1959	сторож
20	Китаева Татьяна Васильевна	01.05.1961	сторож
21	Куксова Любовь Петровна	01.01.1963	зав. складом
22	Швецова Нина Алексеевна	30.05.1955	повар
23	Колтакова Ольга Ивановна	24.05.1968	повар
24	Коваленко Людмила Анатольевна	21.03.1970	кухонная рабочая
25	Балберова Валентина Ефимовна	02.11.1950	медсестра
26	Толубаев Роман Анатольевич	24.03. 1988	рабочий по комп.обсл.здания

Директор



Л.В. Милахина