

Согласовано
Председатель СТК

Рябоволова Рябоволова Т.Н.
«*22*» *04* 2026 г.

Утверждаю
Директор ГКУ Яйский СРЦ

Лоскан Лоскан Т.Е.
«*22*» *апреля* 2026 г.
Приказ № 63 о/д от 22.04.2026.

**Положение
о системе контроля качества предоставления
государственных социальных услуг
несовершеннолетним и их семьям ГКУ Яйский
СРЦ**

Раздел I. Общие положения

1. Система контроля качества предоставления государственных социальных услуг несовершеннолетним и их семьям (далее – система контроля качества) представляет собой совокупность мероприятий, обеспечивающих своевременность, полноту, адресность, результативность предоставления государственных социальных услуг, максимально удовлетворяющих потребности несовершеннолетних и семей с детьми (далее – клиента).
2. Цель контроля – проверка деятельности учреждения на соответствие государственных социальных услуг требованиям нормативных правовых актов Российской Федерации и Кемеровской области - Кузбасса, регламентирующих данный вид деятельности, предотвращение (устранение) любых выявленных несоответствий.
3. Система контроля качества способствует достижению и поддержанию уровня качества предоставления государственных социальных услуг населению.
4. Система контроля качества предназначена для удовлетворения законных запросов и потребностей клиента, повышения эффективности и качества государственных социальных услуг.
5. К основным факторам, влияющим на качество государственных социальных услуг, относятся:
 - 1) наличие и состояние документации, в соответствии с которой функционирует учреждение;
 - 2) условия размещения учреждения;
 - 3) укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;
 - 4) специальное и техническое табельное оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т. д.);
 - 5) состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления государственных услуг;
 - 6) порядок предоставления услуг, в том числе с использованием новых социальных технологий.

Наличие и состояние документации

6. В состав документации входят:
 - 1) учредительные документы учреждения;
 - 2) положения о структурных подразделениях учреждения;
 - 3) должностные инструкции специалистов;
 - 4) методики современных социальных технологий;
 - 5) отчетная – учетная документация;
 - 6) документация на оборудование, приборы и аппаратуру, способствующая обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии;
 - 7) национальные стандарты социального обслуживания населения;
 - 8) административные регламенты по предоставлению государственных услуг и государственные стандарты социального обслуживания населения Кемеровской области;
 - 9) иные нормативные правовые и локальные акты, регламентирующие деятельность учреждения.

Условия размещения учреждения

7. Требования к размещению учреждения:
 - 1) учреждение и его структурные подразделения размещаются в специально предназначенном здании (зданиях) или помещениях, доступных для клиентов. Помещения обеспечиваются средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью;
 - 2) помещения соответствуют требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, безопасности труда, защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура и влажность воздуха, запыленность, загазованность, шум, вибрация и т. д.).

Укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация

8. Требования к укомплектованности учреждения специалистами и их квалификации:
 - 1) полная укомплектованность учреждения необходимыми специалистами в соответствии со штатным расписанием;
 - 2) подбор специалистов с соответствующим образованием, квалификацией,

профессиональной подготовкой, обладающих знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей;

3) четкое распределение обязанностей специалистов, изложенных в нормативных правовых актах, регламентирующих их обязанности, права и ответственность;

4) аттестация специалистов в установленном порядке.

Подготовка кадров

9. В целях повышения качества государственных социальных услуг в учреждении разрабатывается и утверждается план мероприятий по подготовке (обучению, повышению квалификации, аттестации, стажировке и т.д.) специалистов, выполняющих работы, непосредственно влияющие на качество услуг, включая руководящий состав всех уровней.

Специальное и табельное техническое оснащение учреждения

10. Учреждение оснащается специальным и табельным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям соответствующих стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг:

1) оборудование, приборы и аппаратура используются строго по назначению в соответствии с документацией на их функционирование и эксплуатацию, содержатся в технически исправном состоянии, подвергаются систематической проверке;

2) неисправное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, своевременно снимаются с эксплуатации, заменяются или подвергаются ремонту.

Требования к состоянию информации

11. Состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления клиентам социальных услуг соответствует требованиям Федерального закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей».

12. Учреждение доводит до граждан свое наименование и местонахождение любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации, предоставляет по требованию клиентов необходимую и достоверную информацию о выполняемых услугах, позволяющую им сделать компетентный выбор.

Полномочия и ответственность специалистов

13. В системе контроля качества учреждения четко определяются полномочия, ответственность и взаимодействие всех специалистов учреждения, осуществляющих руководство работой, предоставление государственных услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

14. В учреждении приказом руководителя назначается ответственное лицо, которое независимо от других возложенных на него обязанностей, отвечает за надлежащее выполнение требований, установленных настоящим Положением.

15. В учреждении создается комиссия по контролю качества предоставления государственных социальных услуг населению.

Раздел II. Уровни контроля

16. Система контроля качества предусматривает два уровня контроля:

1) внутренний контроль – уровень государственного учреждения;

2) внутриведомственный контроль – уровень Министерства труда и социальной защиты Кузбасса;

2) внешний – уровень органов государственного контроля (надзора), органов муниципального контроля.

Внутренний контроль

17. Внутренний контроль качества государственных социальных услуг осуществляется учреждением на постоянной основе.

18. В локальных актах учреждения определяются цели, механизмы и периодичность проведения проверок по направлениям деятельности учреждения.

19. Проверки могут быть плановые и внеплановые.

Плановые проверки осуществляются согласно плану проведения проверок. Внеплановые проверки проводятся при наличии претензий, жалоб со стороны обслуживаемых клиентов, либо при возникновении конфликтной ситуации.

20. В ходе проведения внутреннего контроля:

- 1) проводится анализ объемов, порядка и условий оказания клиентам государственных социальных услуг;
- 2) в текстовом анализе контроля отражаются этапы проверки и данные о рассмотренных документах и иной полученной в ходе проверки информации;
- 3) итоги проверки доводятся специалистами до сведения руководителя учреждения (заместителя руководителя);
- 4) отчеты и предложения по результатам проверок представляются руководителем (заместителем руководителя) в комиссию учреждения по контролю качества предоставления государственных социальных услуг населению;
- 5) комиссия учреждения по контролю качества предоставления государственных социальных услуг рассматривает необходимые отчеты и устанавливает контроль за устранением выявленных нарушений и недостатков и принимает меры материального и морального воздействия к виновным лицам.

21. Внутренний контроль осуществляется путем:

- 1) самоконтроля специалиста структурного подразделения;
- 2) контроля руководителя структурного подразделения;
- 3) контроля руководителя учреждения (заместителя руководителя);
- 4) работы комиссии учреждения по контролю качества предоставления государственных социальных услуг населению.

Самоконтроль специалиста структурного подразделения

22. Специалисты учреждения осуществляют деятельность в соответствии с требованиями нормативных документов Российской Федерации, Кемеровской области - Кузбасса, Яйского муниципального округа, ГКУ Яйский СРЦ.

23. Специалисты учреждения обязаны квалифицированно оказывать консультативные услуги и давать разъяснения по вопросам предоставления социальных услуг.

24. Сотрудники учреждения обязаны качественно оказывать клиентам социальные услуги в соответствии с государственными стандартами социального обслуживания.

25. Медицинские сестры обязаны:

- 1) выполнять назначения лечащего врача в полном объеме;
- 2) быть готовыми к оказанию доврачебной медицинской помощи и т.п.;
- 3) проводить профилактические мероприятия.

26. Самоконтроль проводится специалистами учреждения ежедневно с учетом оценки качества, полноты и результативности предоставления государственных социальных услуг.

27. Результаты самоконтроля рассматриваются на совещаниях структурного подразделения учреждения.

28. В случае отклонения действий специалистов от требований нормативных документов, в том числе по причине отсутствия возможности их выполнения, заведующий структурным подразделением информирует о данном факте руководителя (заместителя руководителя) учреждения.

Контроль руководителя структурного подразделения

29. Заведующий отделением организует деятельность специалистов и помощников воспитателя в соответствии с требованиями нормативных документов Российской Федерации, Кемеровской области - Кузбасса, Яйского муниципального округа, ГКУ Яйский СРЦ.

Заведующий отделением обязан:

- 1) организовать социальное обслуживание несовершеннолетних в соответствии с государственными стандартами социального обслуживания населения;
- 2) обеспечить исполнение Административного регламента по предоставлению государственных услуг;
- 3) осуществлять контроль объема, качества оказания государственных социальных услуг согласно плану;
- 4) осуществлять контроль за ведением документации работников (ежемесячно);
- 5) осуществлять контроль за реализацией плана работы отделения (ежедневно);
- 6) нести ответственность за соблюдением работниками противопожарных,

- санитарно-гигиенических требований и техники безопасности на рабочем месте;
- 7) определять объем работ, выполняемый сотрудниками отделения (еженедельно);
 - 8) проводить анализ деятельности отделения и сотрудников отделения (ежемесячно);
 - 9) разрабатывать мероприятия для устранения недостатков, нарушений, выявленных в ходе проверки (по мере выявления);
 - 10) внедрять современные социальные технологии с учетом потребностей клиентов.

30. Плановые проверки заведующего отделением осуществляются согласно графику проведения проверок.

Внеплановые проверки проводятся при наличии претензий, жалоб со стороны обслуживаемых граждан, либо при возникновении конфликтной ситуации в течение 3 дней.

31. Итоги проверки фиксируются в журнале контроля качества государственных социальных услуг.

Контроль руководителя учреждения (заместителя руководителя)

32. Руководитель учреждения координирует деятельность учреждения по предоставлению государственных социальных услуг несовершеннолетним и их семьям в соответствии с требованиями нормативных документов Российской Федерации, Кемеровской области - Кузбасса, Яйского муниципального округа.

Руководитель учреждения:

- 1) несет ответственность за материально-техническое обеспечение учреждения;
- 2) обеспечивает надлежащее техническое оборудование всех рабочих мест и создает нормальные условия работы, соответствующие правилам по охране труда и санитарным нормам;
- 3) несет ответственность за финансово-хозяйственную деятельность учреждения;
- 4) обеспечивает укомплектованность учреждения специалистами и подготовку кадров;
- 5) организует обслуживание несовершеннолетних и их семей в соответствии с государственными стандартами социального обслуживания;
- 6) обеспечивает исполнение Административных регламентов по предоставлению государственных услуг;
- 7) осуществляет контроль объема, качества оказания государственных социальных услуг согласно плану;
- 8) проводит анализ деятельности учреждения;
- 9) принимает меры по устранению выявленных недостатков.

Внутриведомственный контроль

33. Внутриведомственный контроль качества предоставления государственных социальных услуг населению осуществляется

Министерство труда и социальной защиты Кузбасса на постоянной основе.

34. В части организации контроля объемов, порядка и условий оказания социальных услуг гражданам, проживающим на территории Яйского муниципального округа, Управление в пределах своей компетенции осуществляет:

- 1) формирование системы мер по повышению качества социального обслуживания и эффективности использования финансовых ресурсов;
- 2) организационно-методическую работу по функционированию системы контроля качества предоставления государственных социальных услуг;
- 3) контроль за деятельностью учреждения по выполнению функции по обеспечению права клиента на доступную, качественную социальную помощь и поддержку в рамках государственных стандартов социального обслуживания населения;
- 4) контроль за исполнением Административных регламентов предоставления государственных услуг;
- 5) анализ результатов контроля объемов и качества государственных социальных услуг, жалоб и обращений граждан.

35. Контроль качества предоставления государственных социальных услуг

населению заключается в проверке полноты, своевременности оказания социальных услуг, а также их результативности (материальной, определяющей степень решения материальных или финансовых проблем клиентов, или нематериальной, определяющей степень повышения физического, морально-психологического состояния клиента, решения его бытовых, правовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги).

36. Контроль качества предоставления государственных социальных услуг населению осуществляется путем проведения плановых и внеплановых проверок.

Плановая проверка качества предоставления социального обслуживания проводится специалистами Министерства труда и социальной защиты Кузбасса согласно плану работы, не реже 1 раза в 2 года.

Внеплановая проверка качества предоставления социального обслуживания проводится в случаях:

- поступления письменных жалоб;
- запросов правоохранительных органов, Министерства социальной защиты населения Кемеровской области - Кузбасса;
- необходимости подтверждения надлежащего объема и качества социальной помощи.

37. После проведения проверки проводится анализ выявленных недостатков и нарушений по предоставлению государственных социальных услуг.

39. Итоги проверки в письменном виде направляются руководителю учреждения.

Внешний контроль

40. Внешний контроль качества предоставления государственных социальных услуг населению осуществляется органами муниципального контроля и органами государственного контроля (надзора). Контроль (надзор) осуществляется в соответствии с Приказом Министерства экономического развития РФ № 141 от 30. 04. 2009 года «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» (с изменениями и дополнениями).

41. Проверки могут быть плановые и внеплановые.

Плановые проверки осуществляются согласно плану проведения проверок. Внеплановые проверки проводятся:

- А) при проверке исполнения ранее выданного предписания, срок исполнения которого истек;
- Б) в случае обращений и заявлений, поступивших в проверяющий орган;
- В) в случае направления органов прокуратуры.

42. Проверки проводятся по распоряжению или приказу органа государственного контроля (надзора), органа муниципального контроля о проведении проверки юридического лица. Перед проверкой с ним должен быть ознакомлен руководитель учреждения.

Раздел III. Критерии оценки деятельности сотрудников по предоставлению государственных социальных услуг

41. При контроле качества предоставления государственных социальных услуг несовершеннолетним и их семьям:

- 1) проверяются и идентифицируются государственные социальные услуги на соответствие нормативным документам, регламентирующим их предоставление;
- 2) обеспечивается самоконтроль специалистов, предоставляющих государственные услуги;
- 3) обеспечивается приоритет клиентов в оценке качества государственных социальных услуг;
- 4) проводится регулярная оценка степени удовлетворенности потребностей клиентов путем проведения анкетирования, тестирования, опросов и др.

42. При оценке качества государственных социальных услуг используют следующие критерии:

- 1) полнота и своевременность предоставления государственных социальных услуг в соответствие с требованиями нормативных правовых актов;
- 2) результативность (эффективность) предоставления государственных социальных услуг:
 - материальная (степень решения материальных и финансовых проблем клиента)

оценивается непосредственным контролем результатов выполнения государственных социальных услуг;

- нематериальная (степень улучшения психоэмоционального, физического состояния клиента, решения его правовых, бытовых и других проблем), оценивается косвенным методом, в том числе проведением анкетирования, опросов и т.д.

43. Критерии оценки деятельности медицинского персонала учреждения:

- 1) предоставление социальных услуг клиентам в соответствии с государственными стандартами социального обслуживания;
- 2) качественное и своевременное ведение отчетной документации;
- 3) охват клиентов новыми социальными формами обслуживания согласно плану;
- 4) отсутствие обоснованных жалоб, претензий по предоставлению социального обслуживания со стороны клиента;
- 5) своевременная реализация мероприятий индивидуальной программы реабилитации несовершеннолетнего и рекомендаций лечащего врача;
- 6) соблюдение санитарно-гигиенических, противоэпидемиологических требований;
- 7) повышение уровня профессиональных знаний согласно плану проведения учебы учреждения;
- 8) своевременное и качественное исполнение поручений руководителя учреждения (либо его заместителя), руководителя структурного подразделения.

44. Критерии оценки деятельности руководителя структурного подразделения учреждения:

- 1) проведение контроля качества оказания государственных услуг согласно плану;
- 2) качественное и своевременное ведение отчетной документации;
- 3) своевременная реализация мероприятий индивидуальной программы реабилитации несовершеннолетнего;
- 4) реализация индивидуальных программ социальной реабилитации семей, находящихся в социально опасном положении;
- 5) выполнение рекомендаций мед. работников о прохождении санаторно – курортного и оздоровительного лечения несовершеннолетних, находящихся в трудной жизненной ситуации;
- 6) отсутствие обоснованных жалоб, претензий по предоставлению социального обслуживания со стороны обслуживаемых клиентов.
- 7) своевременное и качественное исполнение поручений руководителя учреждения (либо его заместителя).

45. Критерии оценки деятельности заместителя руководителя

- 1) предоставление социальных услуг клиентам в соответствии с государственными стандартами социального обслуживания;
- 2) качественное и своевременное ведение отчетной документации;
- 3) охват клиентов новыми социальными формами обслуживания согласно плану;
- 4) внедрение инновационных проектов социального обслуживания семьи и детей;
- 5) отсутствие обоснованных жалоб, претензий по предоставлению социального обслуживания со стороны клиентов;
- 6) повышение уровня профессиональных знаний согласно плану проведения учебы;
- 7) соблюдение санитарно-гигиенических, противоэпидемиологических требований;
- 8) своевременное и качественное исполнение поручений руководителя учреждения.

46. Критерии оценки деятельности руководителя учреждения:

- 1) соблюдение требований нормативных правовых актов, действующих в сфере социального обслуживания населения;
- 2) укомплектованность учреждения квалифицированными кадрами;
- 3) соблюдение требований пожарной безопасности и обеспечение безопасности специалистов на рабочем месте;
- 4) предоставление социальных услуг клиентам в соответствии с государственными стандартами социального обслуживания;
- 5) своевременное и качественное исполнение поручений начальника Минтруд Кузбасса;

б) отсутствие обоснованных жалоб, претензий по предоставлению социального обслуживания со стороны обслуживаемых клиентов.

Приложение 1 к приказу № 63 о/д
от 22.04.2026 года.

«О системе контроля качества предоставления
государственных социальных услуг
несовершеннолетним и их семьям

Положение

о комиссии ГКУ Яйский СРЦ по контролю качества предоставления государственных социальных услуг

1. Комиссия учреждения по контролю качества предоставления государственных социальных услуг (далее – комиссия учреждения) создается в учреждении приказом директора.
2. Комиссия учреждения создается для коллегиального обсуждения и принятия решения по вопросам:
 - соблюдения нормативных правовых и законодательных актов в сфере социального обслуживания, государственных стандартов социального обслуживания населения, Административных регламентов предоставления государственных услуг;
 - контроля качества и эффективности предоставления социального обслуживания клиентам;
 - совершенствования деятельности учреждения по предоставлению государственных социальных услуг;
 - соблюдения требований к объему, порядку и условиям оказания государственных социальных услуг клиентам;
 - достоверности, полноты, объективности и своевременности составления и представления отчетности;
 - рассмотрения конфликтных ситуаций, претензий клиентов, возникающих при предоставлении социального обслуживания;
 - принятие мер морального или материального воздействия к виновным лицам.
3. Комиссия учреждения в своей деятельности руководствуется законодательством Российской Федерации, Кемеровской области, нормативными правовыми актами в области социального обслуживания населения и настоящим Положением.
4. Руководитель учреждения приказом формирует комиссию учреждения.
5. Комиссия учреждения проводит заседания на основании плана-графика заседаний комиссии учреждения, но не реже 1 раза в квартал. Внеплановые заседания проводятся по решению председателя комиссии учреждения.
10. Работа комиссии учреждения осуществляется согласно годовому и квартальным планам работы учреждения. План работы комиссии учреждения включается в комплексный план работы деятельности учреждения.
11. Заседание и решение комиссии учреждения оформляется протоколом.

Критерии качества предоставляемых социальных услуг ГКУ Яйский СРЦ

1. Критерии качества социально-бытовых услуг

1.1. При контроле качества услуг по содействию населению всех категорий в получении предусмотренных законодательством Российской Федерации льгот и преимуществ в социально-бытовом обеспечении, проверяют, насколько своевременно, квалифицированно и в полной мере оказана клиентам помощь в решении их проблем, и какова ее эффективность.

1.2. Качество жилой площади, предоставляемой клиентам стационарных и полустационарных учреждений социального обслуживания, контролируют путем проверки ее соответствия

санитарно-гигиеническим нормам по размерам, состоянию зданий и помещений, их комфортности, обеспечению удобства проживания клиентов и по другим жизненно важным показателям. Одновременно проверяют, насколько учитывают при размещении клиентов в жилых помещениях их физическое и психическое состояние, психологическую совместимость, наклонности.

1.3. Качество помещений, предоставляемых для организации реабилитационных мероприятий, лечебно-трудовой и учебной деятельности, культурного и бытового обслуживания, контролируют путем их проверки на соответствие требованиям по размеру, расположению, конфигурации, обеспечению возможности проведения в них всех упомянутых выше мероприятий с учетом специфики обслуживаемого контингента. Кроме того, все жилые, служебные и производственные помещения проверяют на соответствие следующим требованиям, определяющим их качество:

- требованиям противопожарной безопасности;
- требованиям по обязательному оснащению телефонной связью и обеспечению всеми видами коммунально-бытового обслуживания;
- требованиям по защищенности от воздействия различных факторов (повышенной температуры, влажности, вибрации и т.д.), отрицательно влияющих на здоровье персонала, клиентов и на качество предоставляемых услуг;
- требованиям по обязательному оборудованию помещений специальными устройствами, приспособлениями для передвижения инвалидов (пандусами, поручнями, расширенными дверными проемами, лифтовыми подъемниками и т.д.).

1.4. При контроле качества мебели и постельных принадлежностей, предоставляемых клиентам учреждений социального обслуживания, проверяют, насколько они удобны в пользовании, учитывается ли при их подборе физическое состояние клиентов (инвалидов, тяжелобольных, малоподвижных и т.д.), в какой степени отвечают они требованиям современного дизайна и выполнены ли из нетоксичных материалов.

1.5. При контроле качества предоставляемых клиентам одежды, обуви, нательного белья проверяют, насколько они удобны в носке, соответствуют ли росту и размерам клиентов, отвечают ли их запросам по фасону и расцветке, отвечают ли санитарно-гигиеническим нормам и требованиям.

1.6. При контроле качества горячего питания, предоставляемого в учреждениях социального обслуживания или доставляемого клиентам на дом, проверяют, насколько доброкачественны продукты, из которых оно изготавливается, удовлетворяет ли оно потребности клиентов по калорийности, соответствует ли установленным нормам питания по содержанию белков, жиров, углеводов и санитарно-гигиеническим нормам, учитывается ли при его распределении состояние здоровья клиентов.

1.7. При контроле качества услуг по содействию в получении направления в специализированные учреждения здравоохранения, на санаторное лечение или в стационарные учреждения социального обслуживания проверяют, в какой степени это содействие способствовало оперативному и обоснованному направлению клиента в то или иное учреждение на лечение или отдых в соответствии с медицинскими показаниями.

1.8. Качество содействия в организации предоставления услуг предприятиями торговли, связи, коммунально-бытового обслуживания проверяют на предмет его соответствия требованиям по удовлетворению потребностей и запросов клиентов в своевременном приобретении необходимых продовольственных и промышленных товаров.

1.9. Контроль качества услуг по доставке воды, подаче тепла, сдаче вещей в стирку, ремонт, уборки жилых помещений и т.д., осуществляется проверкой того, насколько полно и своевременно удовлетворяются нужды и потребности клиентов в решении этих проблем для

создания им нормальных условий жизни.

1.10. Система индикаторов качества услуг по социально-бытовому обслуживанию несовершеннолетних и их семей, находящихся в трудной жизненной ситуации:

№ п/п	Индикаторы качества услуг	Значение индикатора, единица измерения
1	Общий уровень укомплектованности кадрами по штатному расписанию	Не менее 90%
2	Количество зарегистрированных обоснованных жалоб	Менее 2 жалоб в год
3	Удельный вес услуг по социально-бытовому обслуживанию несовершеннолетних и их семей, находящихся в трудной жизненной ситуации, от общего числа услуг, оказываемых учреждением	Не менее 45%
4	Выполнение плана по социально-бытовому обслуживанию	Не менее 95%
5	Выполнение плана патронажей	Не менее двух раз в неделю

2. Критерии качества социально-медицинских услуг

2.1. При контроле качества услуг по оказанию помощи несовершеннолетним в получении предусмотренных законодательством Российской Федерации социально-медицинских услуг проверяют, насколько своевременно и в необходимом ли объеме оказывают эти услуги и как учитывают при их оказании характер заболевания, медицинские показания, физическое и психическое состояние клиентов.

2.2. Качество услуг по оказанию или содействию в оказании медицинской помощи клиентам стационарных учреждений социального обслуживания в объеме базовой программы обязательного медицинского страхования граждан Российской Федерации, целевых и территориальных программ обязательного медицинского страхования, оказываемой в лечебно-профилактических учреждениях, контролируют проверкой, насколько полно и своевременно выполняются все медицинские процедуры и мероприятия, предусмотренные программами, и какова их эффективность.

2.3. Контроль за содействием в проведении реабилитационных мероприятий социально-медицинского характера в соответствии с индивидуальными программами реабилитации несовершеннолетних заключается в проверке того, насколько оптимальным для каждого конкретного несовершеннолетнего является набор разработанных мероприятий по его социальной реабилитации и в полной ли мере обеспечивается выполнение запланированных мероприятий, а также какова результативность их проведения.

2.4. Контроль качества услуг, связанных с госпитализацией или содействием госпитализации нуждающихся несовершеннолетних в лечебно-профилактические учреждения, а также с содействием в направлении детей на санаторно-курортное лечение, заключается в проверке, насколько обоснованными были эти направления, соответствовали ли они медицинским показаниям и полностью ли учитывались при этом пожелания и потребности.

2.5. Контроль качества услуг, связанных с проведением медицинских процедур (измерение температуры тела и артериального давления, наложение компрессов, осуществление перевязок) и с оказанием помощи в выполнении связанных со здоровьем процедур (прием лекарств, закапывание капель и др.), заключается в проверке того, не наносит ли оказание этих услуг вреда клиентам и выполняются ли при этом требования максимальной аккуратности и осторожности со стороны обслуживающего персонала.

2.6. Качество консультирования по социально-медицинским вопросам проверяют тем, в какой степени обеспечивает оно оказание квалифицированной помощи клиентам в правильном понимании и решении стоящих перед ними конкретных социально-медицинских проблем (гигиена питания и жилища, избавление от вредных привычек, профилактика различных заболеваний и др.).

2.7. При контроле качества услуг по организации экстренной медико-психологической и экстренной доврачебной помощи проверяют, обеспечивает ли она своевременное безотлагательное оказание помощи в мобилизации их физических и духовных ресурсов, в определении предварительного диагноза, правильном выборе и получении лекарств, порядке их приема до прибытия вызванного врача.

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

2.9. Контроль качества индивидуальной работы с несовершеннолетними по предупреждению вредных привычек и избавлению от них, осуществляется 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 несовершеннолетним и как они выполняются.

2.10. Система индикаторов качества услуг по социально-медицинскому обслуживанию несовершеннолетних, находящихся в трудной жизненной ситуации:

№ п/п	Индикаторы качества услуг	Значение индикатора, единица измерения
1	Общий уровень укомплектованности кадрами по штатному расписанию	Не менее 90%
2	Количество зарегистрированных обоснованных жалоб	Менее 3 жалоб в год
3	Удельный вес услуг по социально-медицинскому обслуживанию несовершеннолетних, находящихся в трудной жизненной ситуации, от общего числа услуг, оказываемых учреждением	Не менее 25%
4	Выполнение плана по социально-медицинскому обслуживанию	Не менее 93%

3. Критерии качества социально-психологических услуг

3.1. При контроле качества психологического консультирования проверяют, насколько квалифицированно и полно оно было проведено и обеспечило ли оказание клиентам необходимой помощи в решении их личностных проблем, связанных с налаживанием межличностных отношений, налаживанием детско-родительских отношений и других значимых отношений.

3.2. Контроль качества психодиагностики и обследования личности осуществляют проверкой, насколько проведенный анализ психического состояния и индивидуальных особенностей личности клиента, 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.

3.3. Качество услуг по психологической коррекции контролируют проверкой, в какой степени эти услуги, заключающиеся в активном психологическом воздействии, обеспечивают 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.

3.4. Контроль качества социально-психологического патронажа осуществляют проверкой, систематически ли проводят наблюдения за клиентами, насколько своевременно на основе этих наблюдений выявляют ситуации психического дискомфорта, конфликтов и другие ситуации, усугубляющие трудную жизненную ситуацию клиентов, в полной ли мере оказывают им необходимую в данный момент социально-психологическую помощь.

3.5. При контроле качества психопрофилактической и психологической работы проверяют, в какой степени эта работа обеспечивает выполнение задач по своевременному предупреждению возможных отклонений в психике, становлении и развитии личности клиентов 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.

3.6. Качество психологических тренингов как активного психологического воздействия контролируют проверкой, насколько эффективно способствуют они снятию последствий психотравмирующих ситуаций, нервно-психической напряженности, формированию личностных предпосылок для адаптации к изменяющимся условиям, привитию социально ценных норм поведения несовершеннолетних, преодолевающим асоциальные формы жизнедеятельности.

3.7. Контроль качества услуг по привлечению клиентов к участию в клубах общения осуществляется проверкой того, в какой степени эти услуги оказывают клиентам помощь в выходе из состояния дискомфорта (если оно есть), в повышении стрессоустойчивости, поддержании и укреплении психического здоровья, повышении уровня психологической культуры, в первую очередь, в сфере межличностных отношений и общения

3.8. Качество услуг, включающих беседы, общение, выслушивание, подбадривание, мотивацию к активности, психологическую поддержку жизненного тонуса, контролируют проверкой, в какой степени эти услуги содействуют укреплению психического здоровья клиентов, повышению их стрессоустойчивости и психической защищенности.

3.9. Система индикаторов качества услуг по социально-психологическому обслуживанию несовершеннолетних, находящихся в трудной жизненной ситуации:

№ п/п	Индикаторы качества услуг	Значение индикатора, единица измерения
1	Общий уровень укомплектованности кадрами по штатному расписанию	Не менее 90%
2	Количество зарегистрированных обоснованных жалоб	Менее 3 жалоб в год
3	Удельный вес услуг по социально-психологическому обслуживанию несовершеннолетних, находящихся в трудной жизненной ситуации, от общего числа услуг, оказываемых учреждением	Не менее 9%
4	Выполнение плана по социально-психологическому обслуживанию	Не менее 80%

4. Критерии качества социально-педагогических услуг

4.1. Контроль качества социально-педагогической диагностики и обследования личности, проведенного с использованием современных методик и тестов, осуществляют проверкой, позволила ли эта услуга дать на основе всестороннего изучения личности объективную оценку ее

состояния для оказания, в соответствии с установленным диагнозом, эффективной педагогической помощи этой личности, попавшей в кризисную или конфликтную ситуацию, а также установить степень социальной дезадаптации детей.

4.2. Качество услуг по педагогической коррекции контролируют проверкой, 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.

4.3. При контроле качества услуг по организации досуга в учреждениях социального обслуживания проверяют, насколько они удовлетворяют культурные и духовные запросы клиентов и способствуют расширению общего и культурного кругозора, сферы общения, повышению творческой активности клиентов, привлечению их к участию в семейных и детских праздниках, соревнованиях, к активной клубной и кружковой работе, к проведению других культурно-досуговых мероприятий.

4.4. Качество услуг, связанных с социально-трудовой реабилитацией, контролируют проверкой, в какой степени эти услуги обеспечивают создание в учреждениях социального обслуживания условий, позволяющих клиентам с максимальной пользой для своего здоровья использовать остаточные трудовые возможности и принимать активное участие в проводимых мероприятиях по обучению профессиональным навыкам, способствующим восстановлению их личностного и социального статуса.

4.5. Контроль качества услуг по обучению детей навыкам самообслуживания, поведения в быту и в общественных местах, самоконтролю, навыкам общения и другим формам жизнедеятельности 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.

4.6. При контроле качества социально-педагогического патронажа семей проверяют, в какой степени влияет патронаж на обеспечение нормального семейного воспитания членов семьи, создание в семье нормальной социально-педагогической обстановки и как учитываются при этом физическое и психическое состояние членов семьи, характер взаимоотношений между родителями и детьми.

4.7. Система индикаторов качества услуг по социально-педагогическому обслуживанию несовершеннолетних, находящихся в трудной жизненной ситуации:

№ п/п	Индикаторы качества услуг	Значение индикатора, единица измерения
1	Общий уровень укомплектованности кадрами по штатному расписанию	Не менее 80%
2	Количество зарегистрированных обоснованных жалоб	Менее 2 жалоб в год
3	Удельный вес услуг по социально-педагогическому обслуживанию несовершеннолетних, находящихся в трудной жизненной ситуации, от общего числа услуг, оказываемых учреждением	Не менее 12%
4	Выполнение плана по социально-педагогическому обслуживанию	Не менее 70%

5. Критерии качества социально-экономических услуг

5.1. При контроле качества услуг по содействию населению всех категорий - клиентам социальной службы, в получении предусмотренных законодательством Российской Федерации льгот, пособий, компенсаций, кредитов, алиментов и других выплат, а также в предоставлении жилья проверяют, насколько своевременно и квалифицированно оказывают клиентам помощь в решении их проблем, какова ее эффективность в удовлетворении законных запросов и потребностей клиентов.

5.1. Качество услуг, связанных с оказанием материальной помощи, контролируют проверкой, насколько полно и своевременно обеспечивают клиентов положенными им продуктами питания, одеждой, обувью, средствами санитарии и гигиены, средствами ухода и другими предметами первой необходимости.

5.2. При контроле качества услуг по обеспечению клиентов бесплатным горячим питанием проверяют, своевременно ли получают они положенное им питание, соблюдаются ли при этом установленные нормы отпуска и качество продуктов.

5.3. Контроль качества услуг по содействию в решении вопросов занятости, либо содействие родителям воспитанников в постановке на учет ЦЗН.

5.4. Качество социального патронажа семей несовершеннолетних контролируют проверкой, систематически ли проводят наблюдение за их социально-экономическим состоянием для выявления степени их социальной дезадаптации и угрозы осложнения или возникновения трудной жизненной ситуации, и своевременно ли оказывают им необходимую помощь, какова эффективность этой помощи.

5.5. Система индикаторов качества услуг по социально-экономическому обслуживанию граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации:

№ п/п	Индикаторы качества услуг	Значение индикатора, единица измерения
1	Общий уровень укомплектованности кадрами по штатному расписанию	Не менее 90%
2	Количество зарегистрированных обоснованных жалоб	Менее 3 жалоб в год
3	Удельный вес услуг по социально-экономическому обслуживанию несовершеннолетних, находящихся в трудной жизненной ситуации, от общего числа услуг, оказываемых учреждением	Не менее 1%
4	Выполнение плана по социально-экономическому обслуживанию	Не менее 88%

6. Критерии качества социально-правовых услуг

6.1. Контроль качества услуг по оказанию помощи в оформлении различных юридических документов (на получение положенных по законодательству пособий, льгот, преимуществ и других социальных выплат, для удостоверения личности, для направления детей в учреждения социального обслуживания, на усыновление и другие формы семейного воспитания, на решение различных вопросов социальной реабилитации) осуществляют проверкой, в какой степени обеспечила эта помощь своевременному и объективному решению проблем клиента.

6.2. Качество услуг по обеспечению защиты прав и интересов контролируют проверкой, в какой мере способствовало это оказанию квалифицированной и действенной юридической защиты и помощи для принятия объективного решения по его вопросу.

6.3. При контроле качества социально-правового патронажа детей в семьях, где существует угроза насилия или насилие в отношении их, проверяют, систематически ли обеспечивается

юридическая помощь, прежде всего в семьях социального риска (имеющих в составе лиц, страдающих алкоголизмом, наркоманией, психическими заболеваниями, ведущих аморальный паразитический образ жизни, вернувшихся из мест лишения свободы, семьям с неблагоприятным психологическим микроклиматом и др.), как при этом учитывается физическое, психическое состояние членов семьи и характер взаимоотношений между ними и как сказывается эта помощь на предотвращении или устранении какого-либо насилия.

6.4. Качество услуг по оказанию юридической помощи или содействию клиентам в решении вопросов, связанных с социальной реабилитацией, социальными выплатами, получением установленных законодательством льгот и преимуществ, защитой и соблюдением прав детей на воспитание и заботу о них или в решении других правовых вопросов контролируются проверкой, в какой степени это содействие или помощь обеспечивают разъяснение клиентам сути и состояния интересующих их проблем, помогают определить предполагаемые пути их решения и практические меры по решению этих проблем (содействие в подготовке и направлении в соответствующие инстанции необходимых документов, личное обращение в указанные инстанции, если в этом возникает необходимость, контроль за прохождением документов и т.д.).

6.5. При контроле качества услуг, связанных с оформлением представления в комиссию по делам несовершеннолетних и защите их прав на родителей, уклоняющихся от воспитания детей, заботы об их здоровье и развитии, и оформлением документов на лишение родителей родительских прав, проверяют, все ли материалы, необходимые для решения вопросов, касающихся привлечения родителей к ответственности, защиты прав и законных интересов детей и их жизненного устройства, содержатся в указанных документах.

6.6. Контроль качества услуг по содействию в привлечении к ответственности виновников семейного насилия над детьми, осуществляют проверкой, все ли необходимые документы пострадавшим клиентам для представления в суд подготавливались своевременно.

6.7. Система индикаторов качества услуг по социально-правовому обслуживанию несовершеннолетних, находящихся в трудной жизненной ситуации:

№ п/п	Индикаторы качества услуг	Значение индикатора, единица измерения
1	Общий уровень укомплектованности кадрами по штатному расписанию	Не менее 90%
2	Количество зарегистрированных обоснованных жалоб	Менее 2 жалоб в год
3	Удельный вес услуг по социально-правовому обслуживанию граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации, от общего числа услуг, оказываемых учреждением	Не менее 8%
4	Выполнение плана по социально-правовому обслуживанию	Не менее 60%
5	Защита прав несовершеннолетних в судебных процессах	Не менее 4 раз в год

7. Критерии оценки соответствия качества фактически предоставляемых социальных услуг Стандарту

7.1 Оценка результатов соответствия качества фактически предоставляемых социальных услуг Стандарту производится по итогам календарного года.

7.2 Расчет оценки каждого показателя соответствия качества фактически предоставляемой социальной услуги Стандарту производится по следующей форме:

Наименование услуг	Показатель стандарта качества услуги	Нормативное значение стандарта качества услуги (Н _i)*	Фактическое значение стандарта качества услуги (F _i)*	Результат (F _i , Н _i) отклонение («+» - улучшение, «-» - ухудшение)	Удельный вес показателя F _i /Н _i	Оценка 1 –при F _i =Н _i и при положительном отклонении; от 0 до 1 – при отрицательном отклонении и показателя
1	2	3	4	5	6	7
Услуги по социально-бытовому обслуживанию несовершеннолетних, находящихся в трудной жизненной ситуации	Общий уровень укомплектованности кадрами по штатному расписанию	не менее 90%				
	Удельный вес услуг по социально-бытовому обслуживанию несовершеннолетних, от общего числа услуг, оказываемых учреждением	не менее 45%				
	Выполнение плана по социально-бытовому обслуживанию	не менее 95%				
Услуги по социально-медицинскому обслуживанию несовершеннолетних, находящихся в трудной жизненной ситуации	Общий уровень укомплектованности кадрами по штатному расписанию	не менее 90%				
	Удельный вес услуг по социально-медицинскому обслуживанию несовершеннолетних, от общего числа услуг, оказываемых учреждением	не менее 25%				
	Выполнение плана по социально-медицинскому обслуживанию	не менее 93%				
Услуги по социально-	Общий уровень укомплектованности кадрами	не менее				

психологическому обслуживанию несовершеннолетних, находящихся в трудной жизненной ситуации	по штатному расписанию	90%				
	Удельный вес услуг по социально-психологическому обслуживанию несовершеннолетних, от общего числа услуг, оказываемых учреждением	не менее 9%				
	Выполнение плана по социально-психологическому обслуживанию	не менее 80%				
Услуги по социально-педагогическому обслуживанию несовершеннолетних, находящихся в трудной жизненной ситуации	Общий уровень укомплектованности кадрами по штатному расписанию	не менее 80%				
	Удельный вес услуг по социально-педагогическому обслуживанию несовершеннолетних, от общего числа услуг, оказываемых учреждением	не менее 12%				
	Выполнение плана по социально-педагогическому обслуживанию	не менее 70%				
Услуги по социально-экономическому обслуживанию несовершеннолетних, находящихся в трудной жизненной ситуации	Общий уровень укомплектованности кадрами по штатному расписанию	не менее 90%				
	Удельный вес услуг по социально-экономическому обслуживанию несовершеннолетних, от общего числа услуг, оказываемых учреждением	не менее 1%				
	Выполнение плана по социально-экономическому обслуживанию	не менее 88%				
Услуги по социально-правовому обслуживанию несовершеннолетних,	Общий уровень укомплектованности кадрами по штатному расписанию	не менее 90%				
	Удельный вес услуг по социально-правовому обслуживанию несовершеннолетних, от	не менее 8%				

находящихся в трудной жизненной ситуации	общего числа услуг, оказываемых учреждением					
	Выполнение плана по социально-правовому обслуживанию	не менее 60%				
	Защита прав несовершеннолетних в судебных процессах	Не менее 4 раз в год				

*Примечание:

Fi-фактическое значение показателя стандарта качества услуги;

Ni-нормативное значение показателя стандарта качества услуги.

Оценка результатов соответствия качества фактически предоставляемых социальных услуг Стандарту производится по следующим критериям:

Критерии оценки результатов соответствия услуг Стандарту	Оценка	Интерпретация оценки
Отсутствие нарушений требований Стандарта.	0,9-1,0	Услуги соответствуют Стандарту
Единичные нарушения требований Стандарта.	0,75-0,9	Услуги в целом соответствуют Стандарту
Многочисленные нарушения требований Стандарта.	0,25-0,75	Услуги предоставляются с устранимыми нарушениями Стандарта
Многочисленные нарушения требований Стандарта и не устранение исполнителем услуг ранее выявленных нарушений.	0,0-0,25	Услуги не соответствуют Стандарту

Ответственность за нарушение Стандарта

При выявлении нарушений установленного Стандарта, к должностным лицам или работникам учреждения – исполнителям социальных услуг - в зависимости от существенности нарушения, руководителем могут быть применены меры ответственности, предусмотренные Трудовым кодексом Российской Федерации (дисциплинарные взыскания: замечание, выговор, увольнение по соответствующим основаниям, а также меры материальной ответственности), а также трудовым договором.