Утверждаю
Директор ГАУ «СРЦН
«Золушка» Тавдинского района»
_____ Л.А. Ермачкова
Приказ № 1-о от 09.01.2018 г.

Методическое Руководство
по контролю качества предоставляемых социальных услуг
ГАУ «СРЦН «Золушка» Тавдинского района»

г. Тавда

КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

1. Основные положения

1.1. Методическое Руководство по контролю соответствия качества предоставляемых социальных услуг представляет собой контрольную функцию по оценке соответствия фактической деятельности государственного автономного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Социально – реабилитационного центра для несовершеннолетних «Золушка» Тавдинского района» (далее Центр «Золушка») и качества социальных услуг, а также требованиям, установленным Стандартами социальных услуг Свердловской области.

1.2. Контроль качества социальных услуг заключается в проверке полноты, своевременности предоставления этих услуг, а также их результативности (материальной, определяющей степень решения материальных или финансовых проблем получателей услуг, или нематериальной, определяющей степень повышения физического, морально – психологического состояния получателя услуг, решения его бытовых, правовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги).

1.3. ***Руководство разработано в целях:***

- ✓ Проведения оценки деятельности Центра «Золушка»;
- ✓ Проведения оценки качества предоставляемых социальных услуг в Центре ;
- ✓ Повышения ответственности Центра «Золушка» за предоставление населению социальных услуг надлежащего качества.

1.4. ***Руководство определяет:***

- ответственность Центра «Золушка»за соблюдение стандартов социальных услуг по предоставлению социальных услуг.

1.5. Конечным результатом является обеспечение реализации законных прав семьи, детей, граждан пожилого возраста и инвалидов на получение социальных услуг надлежащего качества, предоставляемых ГАУ « СРЦН «Золушка» Тавдинского района».

2. Нормативно правовое регулирование исполнения государственной функции

Исполнение государственной функции осуществляется в соответствии с:
Гражданским кодексом РФ;
Семейным кодексом РФ;

3. Требования к порядку контроля социальных услуг

3.1. Контрольные мероприятия проводятся в отношении следующих отделений ГАУ « СРЦН «Золушка» Тавдинского района»:

3.2. Контрольные мероприятия проводятся по месту фактического предоставления социальных услуг в центре в часы работы проверяемого отделения и в установленные рабочие дни.

3.3. Проверке подлежит соответствие услуг, предоставляемых центром стандартам социальных услуг, утверждённых приказом № 482 от 11.08.2015 г. « Об утверждении стандартов социальных услуг» и в соответствии с Федеральным законом № 442-ФЗ от 28.12.2013г. «Об основах социального обслуживания граждан РФ»

Соответствие качеству социальных услуг по следующим основным направлениям:

3.3.1. Условия социального обслуживания населения (удобство, вежливость, время предоставления услуги и т.п.);

3.3.2.Соблюдение нормативов потребления материально-технических ресурсов при предоставлении социальных услуг (наличие необходимого оборудования, нормы расходов материалов и т.п.);

3.3.3. Квалификационные требования к персоналу, оказывающему социальные услуги.

3.3.4. полнота выполнения процедур, необходимых для достижения результатов предоставления социальных услуг.

3.3.5. Соблюдение санитарно-гигиенических норм.

3.4 При проведении Контрольных мероприятий дается оценка следующим основным факторам, непосредственно влияющим на качество социальных услуг:

3.4.1. Наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;

- устав ГАУ « СРЦН «Золушка» Тавдинского района»,
- правила, инструкции, методики,
- документацию на специальное и табельное техническое оснащение (оборудование, аппаратуру и приборы),
- документы в области стандартизации,
- другие документы.

3.4.2. Условия размещения центра

Состояние материальной, технической и реабилитационной базы:

- средства коллективного пользования (применения) выбираются в соответствии с документами учреждения (инструкциями, методиками, положениями, правилами и т.д.), регламентирующими порядок и условия предоставления услуги определяющими, какие конкретные средства необходимы для их выполнения;
- средства, предоставляемые в личное пользование клиентам стационарных отделений, выбираются в соответствии с нормативами обеспечения клиентов

стационарных отделений, а для инвалидов, кроме того, в соответствии с индивидуальными программами реабилитации инвалидов.
3.4.3.Финансово-хозяйственная деятельность ГАУ « СРЦН «Золушка» Тавдинского района»:
3.4.4. Основными органами управления автономного учреждения являются:
3.4.4.1 Наблюдательный совет ГАУ « СРЦН «Золушка» Тавдинского района»;
3.4.4.2 Директор ГАУ « СРЦН «Золушка» Тавдинского района»;
3.4.5 Органом управления ГАУ « СРЦН «Золушка» Тавдинского района» также является общее собрание работников ГАУ « СРЦН «Золушка» Тавдинского района», административные совещания, Совет центра, Совет заведующих;
33.4.6. Укомплектованность центра штатами, их квалификация, аттестация, работа с персоналом.
3.4.7. Состояние информации о центре, порядке и правилах предоставления социальных услуг.
3.4.8. Наличие собственной системы контроля качества предоставляемых социальных услуг и добросовестного исполнения обязанностей персоналом центра.
3.5 При проведении Контрольных мероприятий дается оценка следующим параметрам фактически предоставляемых социальных услуг:
3.5.1. Доступность социальных услуг для клиентов: удобство, время и место предоставления услуги;
3.5.2. Информирование клиентов, оформление отношений между центром и клиентом на основе договора.
3.5.3. Обоснованность и своевременность предоставления социальных услуг.
3.5.4. Учет потребностей клиентов. Планирование работы с клиентом на основе диагностики и анализа.
3.5.5. Соблюдение установленных норм и нормативов при предоставлении социальной услуги (в том числе санитарно-гигиенические, технические, пожарная безопасность, нормативы питания, проживания, оборудования).
3.5.6. Полнота выполнения процедур, необходимых для предоставления социальной услуги.
3.5.7. Адресность социальных услуг, формирование индивидуальных программ социальной реабилитации социального обслуживания.
3.5.8. Использование профессиональных и эффективных социально-реабилитационных методик и технологий при предоставлении социальной услуги.
3.5.9. Результативность предоставления социальных услуг. (Приложение № 1).
3.5.10. Наличие и правильность ведения личных дел клиентов, баз данных по их учету и патронажу.
3.5.11.Уровень квалификации и профессионализма персонала, предоставляющего социальные услуги, соблюдение персоналом обязанностей в соответствии с должностными инструкциями.
3.5.12. Управление качеством социального обслуживания. Мотивация персонала для повышения качества.

3.5.13. Соблюдение этических норм, вежливость, деликатность, конфиденциальность персонала в работе с клиентами.
3.5.14. Мнение клиентов о качестве социальных услуг (ведение книги жалоб и предложений и проведение опросов клиентов).
3.5.15. Мотивация и ответственность клиентов за выход из трудной жизненной ситуации.

Приложение № 1.

Результативность (эффективность) предоставления социальных услуг:
- материальная (определяет степень решения материальных или финансовых проблем клиента, оцениваемая непосредственно контролем результатов выполнения услуги,
- нематериальная (степень улучшения психоэмоционального, физического состояния клиента, решения его правовых, бытовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги), оцениваемая косвенным методом, в том числе путем проведения социальных опросов, при этом должен быть обеспечен приоритет клиента в оценке качества услуги.

4. Контроль качества социально – бытовых услуг

Социальные услуги предоставляются получателям услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Свердловской области, утвержденным Законом Свердловской области от 03 декабря 2014 года № 108-03.

Социальное обслуживание осуществляется поставщиками социальных услуг в соответствии со стандартами социальных услуг, утверждаемыми Министерством социальной политики Свердловской области.

4.1. При контроле качества услуг по содействию населению всех категорий – получателям услуг социальной службы в получении предусмотренных законодательством РФ льгот и преимуществ в социально – бытовом обеспечении проверяют, насколько своевременно, квалифицированно и в полной мере оказана получателям услуг помощь в решении их проблем, и какова ее эффективность.

4.2. 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.

4.3. 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 обслуживающего 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.);

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

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

4.6. При контроле качества предоставляемых получателям услуг одежды, обуви, нательного белья проверяют, насколько они удобны в носке, соответствует ли росту и размерам получателей услуг, отвечают ли их запросам по фасону и расцветке, отвечают ли санитарно – гигиеническим нормам и требованиям.

4.7. Качество социально – бытовых услуг гигиенического характера получателям услуг по предоставлению условий для соблюдения правил личной гигиены и санитарии совершеннолетним гражданам и для соблюдения правил личной гигиены и санитарии несовершеннолетним детям

контролируют проверкой, в какой степени эти услуги обеспечивают возможность выполнения получателями услуг необходимых процедур без причинения какого – либо вреда их здоровью, физических или моральных страданий или неудобств и проявляет ли при этом обслуживающий персонал необходимую деликатность и корректность по отношению к получателям услуг.

4.8. 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.

4.9. Контроль качества услуг по созданию для отправления религиозных обрядов осуществляют проверкой, насколько строго учитываются при этом вероисповедание, возраст, пол, физическое состояние клиентов, особенности ритуалов религиозных обрядов в различных конфессиях, а также не допускаются ли какие ущемления прав свободного отправления религиозных обрядов верующими.

4.10. 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, в решении вопросов оплаты жилья и коммунально – бытовых услуг.

4.11. Контроль качества услуг по доставке воды, топке печей, содействию в обеспечении топливом, сдаче вещей в стирку, ремонт и обратной их доставке, содействию в организации уборки жилых помещений, по оказанию помощи в приготовлении пищи осуществляется проверкой того, насколько полно и своевременно удовлетворяются нужды и потребности клиентов в решении этих проблем для создания им нормальных условий жизни.

4.12. При контроле качества социально-бытовых услуг по оказанию помощи в уходе за детьми, другими нетрудоспособными или длительно болеющими членами семьи проверяют, в какой степени эти услуги помогли остальным членам семьи освободиться от этих обязанностей и позволили им заниматься другими, нужными им делами на работе или дома.

5. Контроль качества социально – медицинских услуг

Результатом предоставления социальных услуг является улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг и расширение его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.

Показатели качества и оценки результатов предоставления социальной услуги:

5.1 При контроле качества услуг по оказанию помощи населению всех категорий социальной службы, в получении предусмотренных законодательством РФ социально – медицинских услуг проверяют, полноту предоставления услуги в соответствии с требованиями стандартов социальных услуг и ее своевременность в соответствии с договором о социальном обслуживании;
результативность (эффективность) предоставления услуги (улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг и (или) расширение его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности).

5.2. Качество услуг по оказанию или содействию в оказании медицинской помощи получателям услуг в стационарной, полустационарной или надомной форме социального обслуживания ГАУ «СРЦН «Золушка» Тавдинского района» в объеме базовой программы обязательного медицинского страхования граждан РФ, оказываемой в ГАУ «СРЦН «Золушка» Тавдинского района», контролируют проверкой, насколько полно и своевременно выполняются все медицинские процедуры и мероприятия, предусмотренные программами, и какова их эффективность.

5.3. Проведение оздоровительных мероприятий;
5.3.1 Систематическое наблюдение за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья;
5.3.2 Выполнение процедур, связанных с сохранением здоровья получателей социальных услуг (измерение температуры тела, артериального давления, контроль за приемом лекарств и другое);
5.3.3 Консультирование по социально-медицинским вопросам (поддержания и сохранения здоровья получателей социальных услуг, проведения оздоровительных мероприятий, наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья);
5.3.4 Проведение занятий, обучающих здоровому образу жизни;
5.3.5 Сопровождение в медицинские организации получателя услуг;

5.4. Содействие в проведении реабилитационных мероприятий социально-медицинского характера, в том числе для инвалидов на основании индивидуальных программ реабилитации;
Контроль за содействием в проведении реабилитационных мероприятий социально – медицинского характера в соответствии с индивидуальными программами реабилитации инвалидов заключается в проверке того, насколько оптимальным для каждого конкретного инвалида является набор разработанных мероприятий по его социальной реабилитации и в полной ли мере обеспечивается выполнение запланированных мероприятий, а также какова результативность их проведения.

5.5 Содействие в получении протезно-ортопедической помощи, за исключением протезов из драгоценных металлов и других дорогостоящих

материалов;
Социальная услуга по обеспечению отдельных категорий граждан протезно-ортопедическими изделиями;

5.6 Содействие в получении полиса обязательного медицинского страхования;
5.7 Содействие в обеспечении техническими средствами ухода и реабилитации и адаптации;
Социальная услуга по временному обеспечению техническими средствами ухода, реабилитации и адаптации;
5.8 Содействие в обеспечении по рецептам врачей лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения;

5.9 При контроле качества услуг по организации медико – социального обследования квалифицированного консультирования, проведению первичного медицинского осмотра и первичной санитарной обработки, оказанию первой доврачебной помощи, обеспечивает ли такая организация потребности получателей услуг стационарной, полустационарной и надомной форме обслуживания ГАУ «СРЦН «Золушка» Тавдинского района»

5.10 При контроле качества услуг по содействию в получении протезно – ортопедической помощи, а также по обеспечению или содействию в обеспечении техническими средствами ухода, реабилитации и адаптации проверяют, насколько полно соответствуют эти услуги практическим потребностям получателей услуг и обеспечивают получение ими необходимых протезов или других средств ухода, реабилитации и адаптации.

5.11 Контроль качества услуг, связанных с проведением медицинских процедур (измерение температуры тела и артериального давления, и с оказанием помощи в выполнении связанных со здоровьем процедур (прием лекарств, закапывание капель и др.), заключается в проверке того, выполняются ли при этом требования по лицензированию медицинской деятельности учреждения.
5.12 Качество консультирования по социально – медицинским вопросам проверяют тем, в какой степени обеспечивает оно оказание квалифицированной помощи получателю услуг в правильном понимании и решении стоящих перед ними конкретных социально – медицинских проблем (профилактика различных заболеваний, обучение родственников больных практическим навыкам ухода за ними и получении лекарств, порядке их приема до прибытия скорой медицинской помощи).

5.5. При контроле качества услуг по содействию семьям, имеющим детей с ограниченными умственными или физическими возможностями (включая детей - инвалидов), воспитываемых дома, в проводимых ими лечении, обучении навыкам самообслуживания, общения, самоконтроля проверяют, как обеспечено, и какие практические результаты дает обучение родителей и оказание им квалифицированной помощи работниками учреждений в

проведении мероприятий по социально – медицинской реабилитации детей, повышении их интеллектуального уровня и адаптации к сложившимся условиям жизни и быта.

5.6. Качество социально – медицинского патронажа семей, имеющих детей с ограниченными умственными и физическими возможностями (в том числе детей - инвалидов), контролируется проверкой, систематически ли проводится наблюдение за семьями и обеспечивает ли это наблюдение своевременное выявление возникающих проблем, которые могут отрицательно повлиять на здоровье и психику детей и усугубить сложившуюся трудную жизненную ситуацию в этих семьях, и своевременное оказание им необходимой в требуемый момент помощи.

6. Контроль качества социально – психологических услуг

6.1. При контроле качества психологического консультирования проверяют, насколько квалифицированно и полно оно было проведено и обеспечило ли оказание получателям услуг необходимой помощи в решении интересующих их проблем, связанных с налаживанием межличностных отношений для предупреждения и преодоления семейных конфликтов, а также налаживанием детско-родительских, супружеских и других значимых отношений.

6.2. Контроль качества психодиагностики и обследования личности осуществляют проверкой, насколько проведенная психологическая диагностика и обследование личности (выявление и анализ психического состояния и индивидуальных особенностей личности получателя социальных услуг, влияющих на отклонения в его поведении и взаимоотношениях с окружающими людьми, для составления прогноза и разработки рекомендаций по психологической коррекции личности получателя социальных услуг) позволяет получить необходимую информацию для составления прогноза и разработки рекомендаций по проведению корректирующих мероприятий.

6.3. Качество услуги по психологической коррекции контролирует проверкой, в какой степени эта услуга, заключающаяся в психологической коррекции (активное психологическое воздействие, направленное на преодоление или ослабление отклонений в развитии, эмоциональном состоянии и поведении получателя социальных услуг, для обеспечения соответствия этих отклонений возрастным нормативам, требованиям социальной среды и интересам получателя социальных услуг) и приведение этих отклонений в соответствие с возвратными нормативами и требованиями социальной среды.

6.4 При контроле качества проведения психологических тренингов, активное психологическое воздействие, направленное на снятие последствий психотравмирующих ситуаций, нервно–психической напряженности, формирование личностных предпосылок для адаптации получателя социальных услуг к новым условиям, прежде всего детей, неадекватных форм поведения родителей, социальной адаптации к изменяющимся социально – экономическим условиям жизни и межличностных конфликтов.

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

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

7. Контроль качества социально – педагогических услуг

7.1 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.

7.3. 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 получателям услуг 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.

7.4 При контроле качества услуг по организации досуга в учреждениях социального обслуживания проверяют, насколько они удовлетворяют культурные и духовные запросы получателей услуг 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.

7.6 Качество услуг, связанных с обучением инвалидов пользованию техническими средствами реабилитации (в том числе профессиональной, творческой и физкультурно-спортивной реабилитации), контролируют проверкой, в какой степени помогает это обучение развивать у инвалидов

практические навыки умения самостоятельно и уверенно пользоваться этими средствами с целью максимально возможного восстановления, в первую очередь, их профессиональных навыков и овладения новыми профессиями.

8. Контроль качества социально-правовых услуг

8.1. Контроль качества услуг, связанных с консультированием по вопросам прав граждан на социальное обслуживание и защиту своих интересов, проверяют, в полной ли мере доводят до клиентов нужную им информацию, и дает ли она четкое представление о положенных им по закону правах на социальное обслуживание и защиту от возможных нарушений закона.
При контроле качества услуг по оказанию помощи в подготовке и подаче жалоб проверяют, в какой степени эта помощь способствует юридически грамотному изложению сути жалоб и своевременной их отправке адресатам.

8.2. 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, трудоустройства, 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 уяснение клиентам сути интересующих их проблем, способствовала юридически грамотной разработке и направлению в соответствующие инстанции необходимых документов, обеспечила контроль за их прохождением и помогла своевременному и объективному решению проблем клиента.

8.3. Качество услуг по содействию получателям услуг социальной службы в подготовке обращений в различные организации по вопросу оформления и восстановления документов, по обращению в интересах получателя услуг либо сопровождение получателя услуг в различные организации по вопросу оформления и восстановления документов
8.4. Контроль качества услуг, предусматривающих консультирование населения всех групп и категорий по социально – правовым вопросам (гражданское, жилищное, трудовое, пенсионное, уголовное законодательство, права инвалидов и др.), осуществляют проверкой, в полном ли объеме получают клиенты необходимую помощь в подготовке и направлении соответствующим адресатам документов (заявлений, справок, жалоб и т.д.), необходимых для положительного решения затронутых в них вопросов.

8.5. При контроле качества социально – правового патронажа детей, женщин, граждан пожилого возраста и инвалидов 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.

8.6. При контроле качества услуг, связанных с содействием в сохранении занимаемых ранее по договору найма или аренды жилых помещений в течение шести месяцев с момента предоставления услуг учреждением в стационарной форме обслуживания, проверяют в полной ли мере это содействие обеспечивает защиту клиентов от возможной потери (вследствие различных обстоятельств) законно принадлежащей или положенной им жилой площади, а также недопущение ущемления их законных прав и интересов.

8.7 Контроль качества услуг, связанных с содействием органам опеки и попечительства в устройстве несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации, на усыновление, попечение, под опеку, в приемную семью, в учреждение социального обслуживания, осуществляют проверкой, в какой степени это содействие обеспечивает своевременную и квалифицированную подготовку и оформление документов в личное дело каждого несовершеннолетнего (документов, подтверждающих отсутствие родителей, акта об обследовании условий жизни, справки с места жительства о размере занимаемой площади, описи имущества, оставшегося после смерти родителей, пенсионной книжки на детей, получающих пенсию, справки о наличии сестер, братьев и других близких родственников, документов о состоянии здоровья, об образовании и др.), необходимых для дальнейшего устройства несовершеннолетнего.

8.8 Качество услуг по оказанию юридической помощи или содействию получателям услуг в решении вопросов, связанных с социальной реабилитацией, в подготовке документов, необходимых для предоставления мер социальной поддержки, в подготовке документов, необходимых для организации пенсионного обеспечения и предоставления других социальных выплат;

8.9 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.

8.10 Контроль качества услуг по консультированию по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов;

9. Контроль качества срочных услуг.

9.1 Контроль качества предоставления социальных услуг получателям услуг социальной службы в обеспечении набором продуктов и обеспечении одеждой и обувью, бывшими в употреблении в соответствии Стандартов социальных услуг Свердловской области;
9.2. Контроль качества предоставления социальных услуг получателям услуг социальной службы по временному обеспечению техническими средствами ухода, реабилитации и адаптации;
9.3. Контроль качества предоставления социальных услуг получателям услуг социальной службы по обеспечению отдельных категорий граждан протезно-ортопедическими изделиями;
9.4. Контроль качества предоставления социальных услуг получателям услуг социальной службы содействия в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг;
9.5. Контроль качества предоставления социальных услуг получателям услуг социальной службы Содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей, в том числе оказание психологической помощи анонимно с использованием телефона доверия;

Показатели качества - полнота и своевременность предоставления социальной услуги. Оценка результатов - удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб.

10. Контроль качества услуг, оказываемых в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов;

9.1 Контроль качества услуг предусматривает проведение индивидуального занятия по обучению навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах;
9.2 Контроль качества услуг предусматривает проведение занятия в группе по обучению навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах;
Показатели качества - полнота и своевременность предоставления социальной услуги. Оценка результатов - удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб.