

УТВЕРЖДЕНО

приказом директора
от 13.01.2012 № 2/а

РУКОВОДСТВО
по качеству предоставления социальных услуг населению
в МКУ «КЦСОН Северного района»

1. Общие положения

Система контроля качества предоставления социальных услуг представляет собой совокупность мероприятий, обеспечивающих своевременность, полноту, адресность, результативность предоставления социальных услуг, максимально удовлетворяющих потребности всех категорий обслуживаемых граждан (далее – клиентов).

Контроль качества способствует поддержанию и повышению уровня качества предоставления социальных услуг, соответствующего требованиям государственных стандартов социального обслуживания.

Он представляет собой количественное и качественное определение степени соответствия показателя качества услуги (процесса оказания услуги) установленным требованиям.

Контроль качества заключается в проверке полноты, своевременности предоставления социальных услуг, а также их результативности:

- материальной, определяющей степень решения материальных или финансовых проблем клиентов;
- нематериальной, определяющей степень повышения физического, морально-психологического состояния клиента, решения его бытовых, правовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги.

Цель контроля качества: обеспечение необходимых условий для гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов, повышение эффективности и качества социальных услуг на всех стадиях их предоставления, предупреждение возможных отклонений от требований национальных стандартов к социальным услугам и обеспечения репутации МКУ «КЦСОН Северного района» как надежного и порядочного исполнителя муниципального заказа.

Для достижения поставленной цели необходимо решение следующих основных задач:

- осуществление эффективного контроля за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество предоставляемых услуг;
- предупреждение проблем качества услуг, то есть предупреждение проблемы, а не решение после их возникновения;

- устранение любых несоответствий качества оказываемых услуг, предъявляемым к ним требованиям;
- обеспечение стабильного уровня качества социальных услуг и его повышения;
- утверждение стандартов социальных услуг, составляющих нормативную основу практической работы учреждения, где перечислены гарантированные учреждением услуги, средние затраты времени на 1 услугу (трудоемкость), единица измерения, норматив услуг на 1 обслуживания и периодичность предоставления;
- служебные инструкции предназначены для регламентирования процесса предоставления услуг, определения методов (способов их предоставления и контроля, а также для совершенствования работы учреждения).

В зависимости от того, насколько качественно составлены эти документы, насколько квалифицированно и четко изложены в них обязанности, права, порядок выполнения различных процедур при предоставлении услуг и другие функции персонала, зависит эффективность работы учреждения и качество предоставляемых услуг.

Функционирование системы контроля качества учреждения основывается на следующих принципах:

- обеспечения приоритетности запросов клиентов, то есть полная реализация этих запросов при предоставлении услуг;
- соблюдения положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг;
- обеспечения учреждения профессиональными кадрами, материально-техническими и другими ресурсами (базовой и оперативной информацией, технической документацией, данными о результатах предоставления услуг и их контроля, итогах оценки качества и др.);
- четкого распределение полномочий и ответственности персонала за его деятельность по предоставлению услуг в сочетании с их материальным и моральным стимулированием;
- личной ответственности руководства учреждения за качество предоставляемых услуг, разработку, внедрение и контроль эффективности системы качества;
- документального оформления правил и методов обеспечения качества услуг;
- обеспечения понимания всеми сотрудниками учреждения требований системы качества и политики в области качества.

Система контроля качества оказания социальных услуг основывается на следующих нормативно - правовых актах:

Федеральные законы:

- Федеральный закон от 10 декабря 1995 г. № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 02 августа 1995 г. № 122 «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов».
- Федеральный закон от 12 января 1995 г. №5 «О ветеранах».

- Федеральный закон от 02 июля 1992 г. № 3185-1 «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при её оказании».
- Федеральный закон от 7 февраля 1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей».
- Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152 «О персональных данных»;
- Федеральный закон от 20 февраля 1995 г. № 24 «Об информации и защите информации»;
- Федеральный закон от 08 августа 2001г. № 128 «О лицензировании отдельных видов деятельности»;

Национальные государственные стандарты Российской Федерации. Постановления Правительства Российской Федерации и Новосибирской области

- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества» (утвержден постановлением Госстандарта РФ от 28 июля 2003г. №253-ст);
- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52142-2003 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения» (принят постановлением Госстандарта РФ от 24 ноября 2003г. №326-ст);
- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52143-2003 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг» (принят постановлением Госстандарта РФ от 24 ноября 2003г. №327-ст);
- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52495-2005 «Социальное обслуживание населения. Термины и определения»;
- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52496-2005 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения» (утвержден приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30 декабря 2005г. №533-ст);
- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания» (утвержден приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30 декабря 2005г. №534-ст);
- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52880-2007 «Социальное обслуживание населения. Типы учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»;
- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52882-2007 «Социальное обслуживание населения. Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания»;
- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52883-2007 «Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания» (утвержден приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 декабря 2007г. №561-ст);
- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52884-2007 «Социальное обслуживание населения. Порядок и условия предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам»;
- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 53058-2008 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги гражданам пожилого возраста»;

- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 53059-2008 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги инвалидам»;
- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 53060-2008 «Социальное обслуживание населения. Документация учреждений социального обслуживания»;
- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 53062-2008 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг женщинам»;
- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 53347-2009 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг гражданам пожилого возраста»;
- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 53348-2009 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг инвалидам»;
- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 53349-2009 «Социальное обслуживание населения. Реабилитационные услуги гражданам пожилого возраста»;
- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 53355-2009 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг лицам без определенного места жительства и занятий»;
- Национальный стандарт ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Система менеджмента качества.»
- Национальный стандарт ГОСТ Р ИСО 9000-2008 «Система менеджмента качества. Основные положения и словарь».
- Национальный стандарт ГОСТ Р ИСО 9004-2001 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности» (принят постановлением Госстандарта РФ от 15 августа 2001).
- Национальный стандарт ГОСТ Р ИСО 10005-2007 «Менеджмент организации. Руководящие указания по планированию качества» (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 декабря 2007 г. N 567-ст);
- Национальный стандарт ГОСТ Р 506991—94 «Модель обеспечения качества услуг» (принят и введен в действие постановлением Госстандарта России от 29 июня 1994 г. № 181-ст);
- Международный стандарт ИСО 19011-2002 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества»;
- Концепция развития национальной системы стандартизации (одобрена распоряжением Правительства РФ от 28 февраля 2006 г. № 266-р);
- Постановление Администрации Новосибирской области от 1 сентября 2005г. № 67 «О государственных стандартах социального обслуживания населения на территории Новосибирской области»;
- Постановление Губернатора Новосибирской области от 29.12.2004 № 779 «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов, проживающих в Новосибирской области»;
- Постановление администрации Новосибирской области от 03.08.2009 № 296-па «Об утверждении Перечня гарантированных государством социальных услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидам учреждениями социального обслуживания населения на территории Новосибирской области»;
- Постановление Правительства Новосибирской области от 01.11.2011 № 487-п «Об утверждении Порядка и условий предоставления стационарного социального обслуживания гражданам пожилого возраста и инвалидам в Новосибирской

области»;

- Постановление администрации Новосибирской области от 06.07.2006 №51-ПА «Об утверждении требований к объемам основных видов социальных услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания населения на территории Новосибирской области»;

- Постановление администрации Новосибирской области от 01.09.2005 № 66 «Об утверждении Положения о предоставлении платных социальных услуг в государственной системе социальных служб в Новосибирской области»;

- Постановление Губернатора Новосибирской области от 06.07. 2006г. № 305 «О тарифах на социальные услуги, предоставляемые населению государственными учреждениями социального обслуживания»;

- Постановление Правительства Новосибирской области от 25.10.2010 № 188-п «О видах предпринимательской и иной приносящей доход деятельности, которые могут осуществлять государственные бюджетные учреждения Новосибирской области, подведомственными министерству социального развития Новосибирской области»;

- Постановление Губернатора Новосибирской области от 25.08.2006 № 365 «Об утверждении Положения о порядке оказания социальной помощи населению Новосибирской области »;

- Постановление администрации Новосибирской области от 02.11.2009 № 409-па «Об утверждении Положения о порядке социального обслуживания отдельных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию»;

- Приказ министерства социального развития Новосибирской области от 27.06.2011 №372 «О государственных стандартах социального обслуживания Новосибирской области».

Организационная структура системы контроля качества социальных услуг в МКУ «КЦСОН Северного района»

Организационная структура системы контроля качества социальных услуг включает в себя:

- систему внешнего контроля;
- систему внутреннего контроля.

Внешний контроль качества оказания социальных услуг осуществляется уполномоченными специалистами и службами, в числе которых: Министерство социального развития Новосибирской области, Росздравнадзор РФ (регионального и федерального уровней), территориальное управление в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в Новосибирской области, Ростехнадзор, Роспотребнадзор и др.

Внешний контроль качества предусматривает контроль за деятельностью учреждения, проверяется наличие документально оформленной системы внутреннего контроля качества, позволяющей руководству учреждения контролировать деятельность подразделений и отдельных сотрудников по оказанию социальных услуг, ее соответствие национальным стандартам и другим нормативным документам по социальному обслуживанию населения, эффективность от ее применения. Результаты контрольных проверок отражаются в

«Журнале учета мероприятий по контролю».

Организация внутреннего контроля качества оказания социальных услуг в учреждении осуществляется специально созданной комиссией, в состав которой входят лица, назначаемые приказом директора учреждения.

Эта служба контроля охватывает этапы планирования, работы с клиентами, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

Контроль качества социальных услуг осуществляется учреждением на постоянной основе.

Проверки могут быть плановые и внеплановые.

Плановые проверки осуществляются согласно плану проведения проверок, который составляется ежегодно уполномоченным по контролю качества учреждения (зам. директора МКУ «КЦСОН Северного района») и утверждается директором. Плановая проверка может использовать многофункциональный подход: тематический, фронтальный, сравнительный, документарный.

Внеплановые проверки проводятся при наличии претензий, жалоб со стороны обслуживаемых клиентов, при выявлении нарушений в ходе проведения плановых проверок, либо при возникновении конфликтной ситуации. Внеплановая проверка направлена на изучение ситуации и выработку мероприятий по улучшению работы отделений.

Внутренний контроль качества социальных услуг заключается в проверке полноты, своевременности предоставления этих 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).

В системе качества учреждения должны быть четко распределены полномочия и ответственность персонала за его деятельность по предоставлению услуг, влияющую на обеспечение их качества.

Личной ответственности руководства учреждения за качество предоставляемых услуг, разработку, внедрение и контроль эффективности системы качества, за определение политики в области качества, организации, общее руководство работами по обеспечению качества.

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

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

Организационная структура системы качества МКУ «КЦСОН Северного района» представлена в виде схемы (приложение). Из схемы видно 4 ступени контроля:

- самоконтроля сотрудника структурного подразделения;
- контроля руководителя структурного подразделения;
- работы комиссии по внутреннему контролю качества социальных услуг, оказываемых учреждением;
- контроля директора (заместителя директора).

Самоконтроль сотрудника структурного подразделения.

Самоконтроль сотрудника учреждения проводится ежедневно.

Целью проведения самоконтроля является рационализация рабочего времени сотрудника, которая приведет к увеличению количества оказываемых каждым сотрудником услуг и повышению их качества.

Сотрудник работает в соответствии с ежедневным планом. Каждый сотрудник в своей работе должен руководствоваться инструкциями по выполнению тех или иных социальных услуг, которые находятся на рабочих местах.

По окончании рабочего дня сотрудник должен зафиксировать все оказанные им услуги, в Журнал учета услуг, с указанием фамилии клиента и вида оказанной услуги. В конце месяца составляется отчет об оказанных социальных услугах и до 5 числа каждого месяца подается заведующему отделением.

Для организации самоконтроля по оказанию услуг сотрудник структурного подразделения руководствуется следующими документами:

- стандартами** (национальными, региональными, учреждения);
- должностными инструкциями;**
- инструкциями по оказанию услуг;**
- журналами учета оказываемых услуг.**

Контроль руководителя структурного подразделения.

Контроль руководителя структурного подразделения осуществляется в соответствии с ежегодно составляемым планом не реже 1 раза в месяц.

Внеплановые проверки руководителя подразделения проводятся, при наличии претензий и жалоб со стороны обслуживаемых клиентов, либо при возникновении конфликтной ситуации, в течение 3-х дней, с момента выявления претензии.

Целью контроля качества руководителем, является контроль полноты и своевременности оказания социальных услуг сотрудниками подразделения и их качества.

Руководитель структурного подразделения контролирует:

- реализацию плана работы подразделения;
- выполнение объема работ сотрудниками подразделения в соответствии с индивидуальными планами и графиками работ, и соответствие их инструкциям и стандартам по предоставлению социальных услуг;
- правильность и своевременность ведения документации;
- полноту и своевременность оплаты социальных услуг клиентами подразделения.

Кроме того, руководитель структурного подразделения проводит анализ деятельности подразделения.

Результаты проверок (плановых и внеплановых) фиксируются в журнале обходов по контролю качества.

По результатам проверок руководитель структурного подразделения:

- разрабатывает и реализует мероприятия по устранению недостатков, нарушений, выявленных в ходе проверки (план мероприятий по устранению недостатков);

- вносит предложения, направленные на улучшение качества социальных услуг (служебные записки директору МКУ «КЦСОН Северного района»);
- пишет перспективные планы, по улучшению качества социальных услуг (1 раз в квартал);
- внедряет современные социальные технологии с учетом потребностей клиентов.

В случае отклонения действий сотрудников от требований нормативных документов, в том числе по причине отсутствия возможности их выполнения, руководитель структурного подразделения информирует о данном факте директора учреждения для принятия мер по их устранению.

В случае нарушений трудовой дисциплины, невыполнения должностных инструкций, инструкций по оказанию социальных услуг информирует директора, ходатайствуя о дисциплинарном взыскании.

Комплект документов руководителя структурного подразделения для организации проверок включает в себя:

- план работы структурного подразделения;
- книги отзывов и предложений;
- журналы учета услуг, оказываемых подразделением;
- журнал обходов по контролю качества социальных услуг;
- акты проверок комиссии по внутреннему контролю качества.

Работа комиссии по контролю качества социальных услуг.

Работа комиссии по контролю качества социальных услуг, оказываемых в учреждении, осуществляется в соответствии с данным Руководством и ежегодным планом работы, утвержденным директором МКУ «КЦСОН Северного района».

Целью деятельности комиссии является контроль за реализацией политики учреждения в области качества оказания социальных услуг.

Плановые проверки осуществляются службой контроля, состав которой утвержден приказом директора. Плановая проверка может использовать многофункциональный подход: тематический (например, проверяется качество оказания санитарно-гигиенических услуг проживающим, полностью утратившим способность к самообслуживанию), фронтальный (оценивается качество всех гарантированных учреждением услуг), сравнительный (сравниваются данные предшествующего периода, отмечается тенденция), документарный (проверяются журналы учета услуг, отчеты о проводимых услугах, инструкции по оказанию социальных услуг с алгоритмом действия персонала, результаты анкетирования, социологических опросов, качество ведения медицинской документации и т.д.).

Плановые проверки каждого структурного подразделения осуществляются 1 раз в квартал согласно плану проверок качества работы.

Вопросы для проведения проверок разрабатываются председателем комиссии и утверждаются директором МКУ «КЦСОН Северного района» индивидуально для каждой проверки.

Конкретный список вопросов проверки с указанием сроков ее проведения вручается для ознакомления заведующему отделением, которое подлежит проверке,

за три дня до ее начала под роспись.

После окончания проверки члены комиссии в течение 3 дней документально оформляют результаты проверки (Акт проверки), составляется перечень выявленных недостатков, и заведующего данного подразделения знакомят с результатами проверки под роспись.

Заведующий отделением в 10-тидневный срок на основании справок и рекомендаций разрабатывает и согласовывает с председателем комиссии план мероприятий по устранению недостатков, с указанием ответственных лиц и сроков их выполнения.

Внеплановые проверки проводятся при наличии претензий, жалоб со стороны обслуживаемых клиентов, при возникновении конфликтной ситуации, запросов правоохранительных органов, для контроля выполнения рекомендаций и замечаний, данных по результатам плановой проверки. Внеплановая проверка проводится для изучения ситуации и выработки мероприятий по улучшению работы отделения.

Внеплановые проверки проводят в присутствии заведующего отделением, или без него в течение 3 дней с момента возникновения нестандартной или конфликтной ситуации.

После окончания проверки в течение 3 дней комиссия документально оформляет результаты проверки, составляет перечень выявленных недостатков и знакомит с ним заведующего, проверяемого отделения, под роспись. Заведующий отделением направляет письменный ответ клиенту, от которого поступила жалоба или претензия в течение 15 дней, за подписью директора.

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

Результаты работы комиссии по внутреннему контролю качества отражаются в Акте, форма которого утверждена Директором МКУ «КЦСОН Северного района».

Итоги проверок рассматриваются на заседаниях комиссии по контролю качества предоставления государственных социальных услуг населению.

В случае выявления отклонений в действиях сотрудников от требований нормативных документов, в том числе по причине отсутствия возможности их выполнения, председатель комиссии информирует о данном факте директора учреждения для принятия мер по их устранению.

В случае нарушений трудовой дисциплины, невыполнения должностных инструкций, инструкций по оказанию социальных услуг данный факт рассматривается, ходатайствуя о дисциплинарном наказании (служебная записка).

Комиссия осуществляет проверку:

- ведения документации структурного подразделения, в том числе по внутреннему контролю качества социальных услуг;
- деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников по оказанию социальных услуг и их соответствие национальным стандартам, стандартам социальных услуг МКУ «КЦСОН Северного района», Положениям об отделениях, инструкциям по оказанию социальных услуг;
- результативности оказываемых социальных услуг (удовлетворенность клиентами качеством полученных социальных услуг);
- факторов влияющих на качество социальных услуг, в том числе состояние

информации об учреждении, условий предоставления услуг (наличие необходимых помещений, оборудования, сопутствующих материалов и т.д.);

- наличия и состояния документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение (Устав, Положение об учреждении, национальные и государственные стандарты РФ, стандарты учреждения, Федеральные законы, нормативно-правовые акты Правительства Российской Федерации и Правительства НСО);

- укомплектованности учреждения специалистами и их квалификацией, в том числе своевременности повышения их квалификации и прохождения аттестации;

- обеспеченности специальным и табельным техническим оснащением (оборудованием, приборами и аппаратурой);

- результатов устранения недостатков, выявленных в ходе проверок и аналитической работы учреждения (социологических опросов, мониторингов, анкетирования и т.д.).

Комиссия по внутреннему контролю качества социальных услуг контролирует:

- журналы учета услуг;

- должностные инструкции;

- инструкции по оказанию социальных услуг;

- аналитические записки по результатам социологических опросов, анкетирования;

- книги отзывов и предложений;

- планы-графики повышения квалификации сотрудников.

Контроль заместителя директора учреждения.

Контроль заместителя директора учреждения осуществляется непрерывно.

Целью контроля заместителя директора является разработка и осуществление Политики учреждения в области контроля качества оказания социальных услуг.

Заместитель директора учреждения осуществляет разработку анкет и вопросов для социологических опросов клиентов по качеству представления социальных услуг, назначает ответственных за его проведение и осуществляет анализ полученных данных.

На основе анализа анкетирования и социологического опроса вносит предложения по повышению качества оказания социальных услуг, внедрению новых социальных услуг и инновационных методов работы.

Предложения вносятся для обсуждения на общее собрание коллектива.

Комплект документов заместителя директора включает в себя:

- книги отзывов и предложений клиентов структурных подразделений;

- результаты анкетирования и социологических опросов (аналитические записки);

- акты по контролю качества социальных услуг;

- документы на специальное и табельное техническое оснащение;

- документы, подтверждающие безопасность процессов по оказанию социальных услуг (аттестация рабочих мест, протоколы смывов и микробиологических исследований, техника безопасности и противопожарной безопасности);

- укомплектованность специалистами и их квалификация;
- журнал административных обходов по контролю качества.

Количественная и качественная оценка социальных услуг.

Контроль качества социальных услуг представляет собой количественное и качественное определение степени соответствия показателя качества услуги (процесса оказания услуги) установленным требованиям.

В ходе проведения внутреннего контроля качества социальных услуг оценивается их соответствие стандарту, документации на услугу, нормативным документам:

- объем (количество оказанных социальных услуг);
- форма (по стандарту);
- порядок предоставления;
- условия предоставления.

Качество услуги - степень соответствия полезных свойств услуги потребностям и предпочтениям потребителей.

Оценка качества является исследованием, выполненным в количественной (с применением статистики) или качественной (нестатистической) методологии или же использующим сочетание разных методологий.

Количественные характеристики социальной услуги:

- время ожидания услуги;
- время предоставления услуги;
- характеристики оборудования, инструментов;
- полнота услуги;
- надежность результата услуги;
- точность исполнения услуги;
- безопасность процессов оказания услуги;
- процент отклонения (в большую сторону) количества фактически обслуженных клиентов от установленных нормативов, определяемых государственным заданием;
- процент отклонения (в большую сторону) количества оказанных социальных, социально-медицинских, социально-психологических и других услуг от установленных нормативов;
- процент фактически выполненных мероприятий структурных подразделений по отношению к планируемым (ежемесячно).

Качественные характеристики социальной услуги:

- репутация организации, знания (осведомленность о нуждах клиентов), компетентность и мастерство исполнителя услуги;
- доступность персонала;
- эффективность коммуникации исполнителя и потребителя, реакция сотрудников (желание и способность быстро предоставлять услугу);
- доверие к персоналу;
- надежность и безопасность проводимых услуг;
- внешний вид сотрудников;
- комфортность условий проживания клиентов;

- для клиентов: улучшение психоэмоционального и физического состояния и отсутствие осложнений, обострений хронических заболеваний;
- отсутствие предписаний со стороны органов, учреждений и других организаций, осуществляющих внешний контроль и надзор;
- отсутствие фактов нарушения финансово-хозяйственной деятельности учреждения и трудового законодательства;
- обеспечение качества подготовки служебных документов, отчетов, информации, сведений структурными подразделениями учреждения по предоставлению социальных услуг;
- своевременность повышения квалификации специалистов;
- использование современных методов, технологий в работе с клиентами по предоставлению социальных услуг и другим видам деятельности структурных подразделений учреждения, в том числе по управлению персоналом;
- отсутствие обоснованных жалоб клиентов на качество предоставляемого социального обслуживания;
- отсутствие нарушений соблюдения правил санитарно-эпидемиологического режима и санитарно-гигиенических норм содержания учреждения;
- отсутствие фактов невыполнения своих служебных обязанностей в полном объеме в соответствии с должностной инструкцией;
- отсутствие установленных фактов нарушения трудовой и исполнительской дисциплины;
- отсутствие нарушений правил техники безопасности и ППБ;
- недопущение чрезвычайных и аварийных ситуаций в структурных подразделениях учреждения.

Критерии качества социальных услуг

1. Основные требования к качеству социальных услуг, предоставляемых Филиалом МКУ «КЦСОН Северного района» «Новотроицкое отделение милосердия»

1	2	3	4	5	6
№ п/п	Наименование социальных услуг	норматив	Требования к качеству социальных услуг	Кем предоставляется	Где фиксируется
1.	Социально-бытовые услуги				
1.1	Предоставление клиентам учреждений социального обслуживания жилой площади, помещений для организации реабилитационных и лечебных мероприятий, лечебно-трудовой и учебной деятельности, культурного и бытового обслуживания	1 при вселении и	Жилая площадь по размерам и другим жизненным показателям (состояние зданий и помещений, их комфортность) соответствует санитарно-гигиеническим нормам и обеспечивает удобство проживания клиентов. Помещения (здания) обеспечены всеми средствами коммунально-бытового благоустройства, оснащены телефонной связью и оборудованием. Норма предоставления жилой площади на одного человека: - в домах-интернатах, пансионатах для престарелых и инвалидов, специализированных учреждениях (отделениях), домах (отделениях) интенсивного ухода (милосердия) - не менее 7 кв.м;	Зав.хозяйством	Журнале учета социально-бытовых услуг
1.2	Предоставление в пользование мебели (кровать, прикроватная тумбочка, стул, место в платяном шкафу, тумбе для обуви) согласно утвержденным нормативам	при вселении, по 1 ед. каждого наименования	Мебель (кровать, прикроватная тумбочка, стул, место в платяном шкафу, тумбе для обуви) отвечает гигиеническим требованиям, требованиям безопасности, в т.ч. противопожарной, соответствует физическому состоянию и возрасту клиента	Зав.хозяйством	Журнале учета социально-бытовых услуг
1.3	Предоставление мягкого инвентаря согласно утвержденным нормативам: верхней и нижней одежды, обуви домашней, уличной - нательного белья постельных принадлежностей	ежеквартально при вселении и	Одежда, обувь, нательное белье отвечает гигиеническим нормам и требованиям и предоставляется в соответствии с сезоном, ростом и размером клиента	Зав.хозяйством	Журнале учета социально-бытовых услуг
1.4	Приготовление и подача пищи, включая диетическое питание	не менее 4-х раз ежедневно	Пища соответствует установленным нормам питания, санитарно-гигиеническим требованиям и удовлетворяет потребность клиента по	Дежурной медсестрой, поваром, санитаркой	Журнале учета социально-бытовых

1	2		3		
			калорийности, с учетом возраста и состояния здоровья	й	услуг старшей медицинской сестрой
1.5	Оказание помощи в написании и прочтении писем	ежемесячно	Обеспечение конфиденциальности и доведение до клиента всей информации в полном объеме	Дежурной медсестрой	Журнале учета социально-бытовых услуг
1.6	Содействие в организации предоставления услуг предприятиями торговли, коммунально-бытового обслуживания, связи и другими предприятиями, оказывающими услуги населению		Приобретаются продовольственные и промышленные товары по заявкам клиентов, в том числе решаются вопросы в сфере коммунально-бытового обслуживания и связи		
1.6.1.	- покупка и доставка промышленных товаров весом до 7 кг	ежемесячно 12		Санитаркой, зав.хозяйством	Журнале учета социально-бытовых услуг
1.6.2	- покупка и доставка продуктов питания весом до 7 кг	ежемесячно 12		Санитаркой, зав.хозяйством	Журнале учета социально-бытовых услуг
1.7	Обеспечение сохранности личных вещей и ценностей, принадлежащих клиентам учреждений	при вселении и	Обеспечение условий для хранения личных вещей и ценностей	Зав.хозяйством	Журнале учета социально-бытовых услуг
1.8	Оказание социально-бытовых услуг индивидуально обслуживающего и гигиенического характера		Проведение гигиенических процедур для удовлетворения потребностей клиента, неспособного по состоянию здоровья или из-за преклонного возраста к самообслуживанию		
1.8.1	- кормление ослабленного больного в т.ч. при помощи зонда	не менее 4-х раз ежедневно		Медицинской сестрой	Журнале учета социально-бытовых услуг
1.8.2	- питье	не менее 8-ми раз ежедневно		Медицинской сестрой	Журнале учета социально-бытовых услуг
1.8.3	- одеться и раздеться	не менее 2-х раз ежедневно		Санитаркой	Журнале учета социально-

1	2		3		
					бытовых услуг
1.8.4	- помощь в передвижении	не менее 2-х раз ежедневно		Медицинской сестрой	Журнале учета социально-бытовых услуг
1.8.5	- перемена положения тела	не менее 4-х раз ежедневно		Медицинской сестрой	Журнале учета социально-бытовых услуг
1.8.6	- оказание помощи в пользовании туалетом (судном, уткой)	не менее 6-ти раз ежедневно		Санитаркой	Журнале учета социально-бытовых услуг
1.8.7	- вынос горшка (судна, утки) с последующей обработкой	не менее 6-ти раз ежедневно		Санитаркой	Журнале учета социально-бытовых услуг
1.8.8	- замена памперса	не менее 3-х раз ежедневно		Санитаркой	Журнале учета социально-бытовых услуг
1.8.9	- чистка зубов или уход за полостью рта	не менее 2-х раз ежедневно		Медицинской сестрой	Журнале учета социально-бытовых услуг
1.8.10	- бритье лица	ежедневно		Медицинской сестрой	Журнале учета социально-бытовых услуг
1.8.11	- стрижка волос	ежемесячно		Санитаркой	Журнале учета социально-бытовых услуг
1.8.12	- стирка постельного, нательного белья, одежды машинным способом	Ежедневно (полностью утратившего) Еженедельно (частично)		Машинистом по стирке белья	Журнале учета социально-бытовых услуг сестрой-хозяйкой
1.8.13	- глажка постельного, нательного белья, одежды машинным способом	Ежедневно (п) Еженедельно (ч)		Машинистом по стирке белья	Журнале учета социально-бытовых

1	2		3		
					услуг сестрой- хозяйко й
1.8. 14	- замена постельного белья	не менее 3-х раз ежедневно(п) еженедельно (ч)		Санитаркой	Журнале учета социально-бытовых услуг
1.8. 15	- смена нательного белья	не менее 3-х раз ежедневно (П) еженедельно (ч)		Санитаркой	Журнале учета социально-бытовых услуг
1.8. 16	- предоставление предметов личной гигиены	ежемесячно		Зав.хозяйством	Журнале учета социально-бытовых услуг
1.9	Содействие в транспортировке клиентов учреждений социального обслуживания в учреждения для лечения, обучения, участия в культурных мероприятиях, если по состоянию здоровья им противопоказано пользование общественным транспортом	ежемесячно	Передвижение клиента вне учреждения (отделения) осуществляется в сопровождении сотрудника(ов) учреждения (отделения) на транспорте, предназначенном для перевозки пассажиров с учетом возраста и состояния здоровья	медсестрой, водителем	Журнале учета социально-бытовых услуг специальном по социальной работе
1.10	Сопровождение на прогулке, в том числе инвалида колясочника	ежедневно	Прогулка (индивидуальная, групповая (группа не более 7 человек)) осуществляется в сопровождении сотрудника учреждения (отделения). Продолжительность услуги - 1 час	Дежурной мед.сестрой	Журнале учета социально-бытовых услуг
1.11	Создание условий для отправления религиозных обрядов	ежеквартально	Учитываются вероисповедание, возраст, пол, физическое состояние клиентов, особенности религиозных обрядов, принятые в различных конфессиях	Зав.хозяйством	Журнале учета социально-бытовых услуг
1.12	Организация ритуальных услуг (при отсутствии у умерших родственников или их отказе заняться погребением), оповещение родственников, сопровождение похорон	по факту наступления смерти	В случае смерти клиента проводится медицинское освидетельствование факта смерти, оформление справки о смерти в органах ЗАГС, оформление документов, необходимых для погребения, а также услуги на погребение в соответствии Федеральным законом от 12.01.96 № 8-ФЗ «О погребении и похоронном деле». Проведение захоронения в соответствии с вероисповеданием умершего. Извещение родственников	Зав.отделением, старшей медсестрой, зав.хозяйством	Журнале учета социально-бытовых услуг

1	2		3		
			умершего по телефону или телеграммой с уведомлением о дате смерти, времени и месте предполагаемого захоронения. Сообщение государственным нотариальным органам или нотариусу, занимающемуся частной практикой, о наличии имущества, оставшегося после умершего, и известные данные о предполагаемых наследниках в 3-дневный срок со дня смерти клиента		
2.	Социально-медицинские услуги				
2.1	Составление индивидуального плана социально-медицинского обслуживания с учетом способности к самообслуживанию	ежегодн о	Привлечение к разработке индивидуального плана социально-медицинского обслуживания специалистов учреждений здравоохранения: - для граждан пожилого возраста и инвалидов, в том числе инвалидов с психическими заболеваниями - психиатра, терапевта. Продолжительность услуги - 1 час; - для граждан пожилого возраста и инвалидов в учреждениях (отделениях) социальной реабилитации - терапевта, невропатолога, реабилитолога, психолога. Продолжительность услуги - 2 часа; - для несовершеннолетних, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, детей-инвалидов, детей с ограниченными возможностями – невропатолога, психиатра, педиатра. Продолжительность услуги - 1,5 часа	Старшей медсестрой	Журнале учета социально-медицинских услуг
2.2	Корректировка индивидуального плана социально-медицинского обслуживания	ежегодн о	Привлечение к корректировке специалистов учреждений здравоохранения: - для граждан пожилого возраста и инвалидов, в том числе инвалидов с психическими заболеваниями – психиатра, терапевта. Продолжительность услуги - 1 час; - для граждан пожилого возраста и инвалидов в учреждениях (отделениях) социальной реабилитации - невропатолога, психиатра, терапевта, психолога. Продолжительность услуги - 2 часа	Старшей медсестрой	Журнале учета социально-медицинских услуг
2.3	Проведение первичного медицинского осмотра	1 раз при вселении	Проведение: - медицинского осмотра врачом-терапевтом (дежурным	Дежурной медсестрой,	Журнале учета социально

1	2		3		
	и первичной санитарной обработки: - проведение первичного медицинского осмотра - проведение первичной санитарной обработки - санитарная обработка одежды в дезокамере, дезинфекция	и	фельдшером, дежурной медсестрой); - первичной санитарной обработки клиента, в том числе купание, смена нательного белья и одежды; - санитарной обработки одежды в дезокамере, дезинфекция. При выявлении педикулеза проведение противопедикулезной обработки	старшей медсестрой	но-медицинских услуг медицинской сестрой приемного покоя
2.4	Содействие в проведении медико-социальной экспертизы: - предварительная запись на прием к врачам-специалистам в лечебно-профилактическое учреждение - забор материала для проведения лабораторных исследований	ежегодно	Организовывается посещение специалистов учреждений здравоохранения, в том числе терапевта/педиатра, хирурга, окулиста, невропатолога, психиатра и проведение клинко-лабораторных исследований	Старшей медсестрой	Журнале учета социально-медицинских услуг
2.5	Оказание первой доврачебной помощи	при необходимости, по факту заболевания (несчастного случая)	Проводится осмотр повреждений, ран, остановки кровотечения, измерение пульса, артериального давления, температуры, осуществление перевязок, наложение жгута, шины, повязки, иммобилизация конечностей, обработка ран в зависимости от типа повреждений в соответствии с инструкцией о порядке действий на месте несчастного случая, травмы. Вызов скорой помощи и присутствие сотрудника учреждения (отделения) до приезда и во время осмотра клиента врачами бригады скорой помощи	Медицинской сестрой	Журнале учета социально-медицинских услуг
2.6	Содействие в организации прохождения диспансеризации: - осмотр врачом-специалистом учреждения - углубленный медицинский осмотр предварительная запись в лечебно-профилактическое учреждение для прохождения диспансеризации	Ежеквартально, ежегодно	Организация ежегодного медицинского осмотра с привлечением специалистов учреждений здравоохранения, в том числе окулиста, отоларинголога, невропатолога, хирурга, клинко-лабораторных обследований и проведение ежеквартального профилактического осмотра специалистами учреждения (отделения)	Старшей медсестрой	Журнале учета социально-медицинских услуг
2.7	Организация		Организация консультирования	Старшей	Журнале

1	2		3		
	квалифицированного медицинского консультирования		специалистами учреждений здравоохранения: - детей с ограниченными возможностями (невропатолог, психиатр); - граждан пожилого возраста и инвалидов (уролог, эндокринолог, гастроэнтеролог, ревматолог)	медсестро й	учета социаль но- медицин ских услуг
2.8	Содействие в госпитализации нуждающихся в лечебно- профилактические учреждения предварительная запись, оформление документов на госпитализацию	по медицин ским показани ям	Вызов скорой помощи и сопровождение клиента в лечебно-профилактическое учреждение	Старшей медсестро й	Журнале учета социаль но- медицин ских услуг
2.9	Содействие в обеспечении по заключению врачей лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения выписка льготных рецептов - приобретение лекарственных средств и изделий медицинского назначения содействие в изготовлении изделий медицинского назначения по индивидуальному заказу	Ежемеся чно ежегодн о	Выписка льготных рецептов, приобретение лекарственных средств и изделий медицинского назначения	Старшей медсестро й	Журнале учета социаль но- медицин ских услуг
2.10	Проведение в соответствии с назначением лечащего врача медицинских процедур при наличии лицензии на медицинскую деятельность данного вида обработка пролежней, раневых поверхностей, опрелостей раздача лекарств, закапывание капель, проведение ингаляции подкожные, внутримышечные и внутривенные инъекции лекарственных препаратов наложение компрессов, перевязка	Ежеднев но по назначению врача	Проведение медицинских процедур, в том числе обработка пролежней, раневых поверхностей, опрелостей, наложение компрессов, перевязка, выполнение очистительной клизмы, раздача лекарств, закапывание капель, проведение ингаляции, подкожные, внутримышечные и внутривенные инъекции лекарственных препаратов	Медицинс кой сестрой палатной (дежурной)	Журнале учета социаль но- медицин ских услуг

1	2		3		
	выполнение очистительной клизмы				
2.11	Наблюдение за состоянием здоровья измерение температуры тела, артериального давления текущий врачебный осмотр	Ежедневно, ежемесячно	Проведение ежедневного обхода с целью наблюдения за физическим и нервно-психическим состоянием клиента, раннего выявления и лечения выявленных заболеваний (измерение температуры тела, артериального давления, осмотр кожных покровов)	Старшей медсестрой	Журнале учета социально-медицинских услуг
2.12	Обеспечение ухода с учетом состояния здоровья, в том числе оказание санитарно-гигиенических услуг Причесывание гигиена тела общая (гигиеническая ванна) гигиена тела частичная мытьё головы шампунем, мылом обмывание, обтирание обработка кожных покровов стрижка ногтей (с предварительной подготовкой)	не менее 2-х раз ежедневно ежедневно не менее 2-х раз ежедневно ежедневно не менее 3-х раз ежедневно не менее 2-х раз ежедневно ежедневно	Проведение гигиенических процедур с учетом состояния здоровья для удовлетворения потребностей клиента, неспособного по состоянию здоровья или из-за преклонного возраста к самообслуживанию	Медицинской сестрой палатной (дежурной), санитаркой	Журнале учета социально-медицинских услуг
2.13	Содействие в обеспечении техническими средствами ухода и реабилитации - доставка технического средства ухода или реабилитации автотранспортом учреждения подбор и выдача технических средств реабилитации	ежегодно	Представление в Фонд социального страхования документов для получения средств ухода и реабилитации	Старшей медсестрой	Журнале учета социально-медицинских услуг
2.14	Содействие в оказании стоматологической помощи - предварительная запись в лечебно – профилактическое учреждение (при отсутствии в учреждении стоматологического кабинета)	не реже 2-х раз в год	Помощь оказывается в учреждении (отделении) при наличии стоматологического кабинета, при его отсутствии - в стоматологической поликлинике	Старшей медсестрой	Журнале учета социально-медицинских услуг
2.15	Содействие в проведении или проведение реабилитационных мероприятий социально –		Проведение мероприятий по социальной и медицинской реабилитации в соответствии с индивидуальными программами реабилитации инвалидов	Старшей медсестрой	Журнале учета социально-медицинских

1	2		3		
	медицинского характера, в том числе в соответствии с индивидуальными программами реабилитации инвалидов				услуг
2.16	Консультирование по социально-медицинским вопросам		Консультирование клиента о решении социально-медицинских проблем, в том числе гигиены питания и жилища, избавления от вредных привычек, профилактики различных заболеваний. Продолжительность услуги – 0,5 часа	Старшей медсестрой	Журнале учета социально-медицинских услуг
3.	Социально-психологические услуги				
3.1	Психологическая диагностика и обследование личности	ежегодно	Выявление (тестирование) и анализ психологического состояния клиента для составления прогноза и разработки рекомендаций по проведению коррекционных мероприятий. Продолжительность услуги – 0,5 часа	Педагогом - психологом (при наличии)	Журнале учета социально-психологических услуг
3.2	Социально-психологическое и психологическое консультирование	Ежегодно	Консультирование по социально-психологическим проблемам, налаживанию межличностных отношений для предупреждения и преодоления семейных конфликтов, в том числе по вопросам детско-родительских и супружеских отношений. Продолжительность услуги – 0,5 часа	Педагогом - психологом (при наличии)0	Журнале учета социально-психологических услуг
3.3	Оказание психологической помощи	Ежедневно и 3 раза в неделю частично утратившим	Психологическая поддержка (беседа) обеспечивает укрепление психического здоровья клиента, повышение его стрессоустойчивости и психической защищенности. Продолжительность услуги - 0,4 часа	Педагогом - психологом (при наличии)	Журнале учета социально-психологических услуг педагогом-психологом
4.	Социально-педагогические услуги				
4.1	Анимационные услуги (экскурсии, посещение театров, выставок, концерты художественной самодеятельности, праздники, юбилеи и другие культурные мероприятия). Организация и проведение клубной и кружковой работы для формирования и развития интересов клиентов - организация и	Ежемесячно, еженедельно	Предоставление книг, журналов, настольных игр, музыкальных инструментов, спортивного инвентаря и организация социокультурных мероприятий, в том числе экскурсий, просмотр кинофильмов и телепередач, посещение театров, выставок, концертов художественной самодеятельности	Зав.отделением	Журнале учета социально-педагогических услуг

1	2		3		
	проведение культурно-развлекательной программы предоставление печатных изданий, настольных игр проведение бесед и дискуссий (группа не менее 10 человек)				
4.2	Обучение инвалидов пользованию техническими средствами реабилитации	ежегодно	Проведение обучающих индивидуальных занятий с целью использования технических средств реабилитации для передвижения и ориентации в пространстве. Продолжительность услуги – 0,5 часа	Старшей медсестрой	Журнале учета социально-педагогических услуг
4.3	Услуги, связанные с социально-трудовой реабилитацией: создание условий для использования остаточных трудовых возможностей, участие в лечебно-трудовой деятельности, проведение мероприятий по обучению доступным профессиональным навыкам, восстановлению личностного и социального статуса		Организация лечебно-трудовой деятельности для обучения доступным трудовым навыкам, участия в общественно-полезном труде, восстановления профессиональных навыков и овладения новыми профессиями, с учетом состояния здоровья клиента. Продолжительность услуги – 1 час, но не более 4 часов в день	Старшей медсестрой	Журнале учета социально-педагогических услуг специальном по социальной работе
5.	Социально-экономические услуги				
5.1	Обеспечение клиентов при выписке из учреждений социального обслуживания одеждой и обувью	по факту выписки	Выдача закрепленной за клиентом одежды, белья и обуви по сезону	Зав.хозяйством	Журнале учета социально-экономических услуг
5.2	Содействие в получении полагающихся льгот, пенсий, пособий, компенсаций, алиментов	ежеквартально	Оказание помощи по сбору и оформлению документов, работа с ведомствами, ответственными за предоставление льгот.	Зав.отделением	Журнале учета социально-экономических услуг
6.	Социально-правовые услуги				
6.1	Оказание юридической помощи в оформлении документов	ежегодно	Разъяснение клиенту содержание документов в зависимости от их предназначения. Заполнение форменных бланков, написание писем и направление документов в соответствующие инстанции	Зав.отделением	Журнале учета социально-правовых услуг
6.2	Оказание помощи в вопросах, связанных с пенсионным обеспечением	ежегодно	Подготовка и направление в Отделение пенсионного фонда Российской Федерации документов для оформления пенсии вновь прибывших клиентов	Зав.отделением	Журнале учета социально-правовых услуг

1	2		3		
6.3	Консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в системах социальных служб и защиту своих интересов	ежеквар тально	Консультирование об установленных законодательством правах граждан на социальное обслуживание и о путях их защиты от возможных нарушений. Продолжительность услуги – 0,5 часа	Зав.отделе нием	Журнале учета социаль но- правовы х услуг
6.4	Содействие в сохранении занимаемых ранее по договору найма или аренды жилых помещений в домах государственного, муниципального и общественного жилищных фондов в течение шести месяцев с момента поступления в учреждение социального обслуживания, а также во внеочередном обеспечении жилым помещением в случае отказа от услуг учреждения социального обслуживания по истечении указанного срока, если не может быть возвращено ранее занимаемое помещение	ежегодн о	Внесение платежей за содержание имущества клиента за счет средств клиента. Защита клиента от возможной потери вследствие различных обстоятельств законно принадлежащей или положенной ему жилой площади и недопущение ущемления его законных прав на жилище. Подготовка документов для постановки на учет нуждающихся в получении жилой площади	Зав.отделе нием	Журнале учета социаль но- правовы х услуг
6.5	Содействие в получении страхового медицинского полиса	ежегодн о	Подготовка и направление документов в страховые медицинские организации	Старшей медсестро й	Журнале учета социаль но- правовы х услуг
6.6	Получение по доверенности пенсий, пособий, других социальных выплат	ежемеся чно	Получение и выдача клиенту пенсий, пособий, социальных выплат в полном объеме	Зав.отделе нием	Журнале учета социаль но- правовы х услуг
6.7	Консультирование по социально-правовым вопросам		Разъяснение о нормативных правовых актах и правах в затрагиваемых вопросах, в том числе жилищном, гражданском, семейном, трудовом, пенсионном, уголовном законодательстве, правах детей, женщин, отцов, инвалидов. Продолжительность услуги – 0,5 часа	Юрисконс ультотом отделения срочного соц.обслу живания	Журнале учета социаль но- правовы х услуг

Критерии качества социальных услуг

2. Основные требования к качеству социальных услуг, предоставляемых отделением по работе с семьей и детьми

№ п/п	Наименование социальных услуг	Требования к качеству социальных услуг			
№ п/п	Наименование социальных услуг	норматив	Требования к качеству социальных услуг	Кем предоставляется	Где фиксируется
1. Социально-экономические услуги					
1.1	Содействие в получении полагающихся льгот, пенсий, пособий, компенсаций, алиментов	По обращению	Оказание помощи по сбору и оформлению документов, работа с ведомствами, ответственными за предоставление льгот.	Специалистом по социальной работе	В журнале учета социально-экономических услуг
1.2	Содействие в решении вопросов занятости: трудоустройстве, направлении на курсы переподготовки, поиске временной (сезонной) работы, работы с сокращенным рабочим днем, работы на дому	По обращению	Предоставление информации для поиска, выбора места и характера работы, устройство на курсы переподготовки через службы занятости	Специалистом по социальной работе	В журнале учета социально-экономических услуг
2. Социально-правовые услуги					
2.1	Консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в системах социальных служб и защиту своих интересов	По обращению	Консультирование об установленных законодательством правах граждан на социальное обслуживание и о путях их защиты от возможных нарушений. Продолжительность услуги – 0,5 часа	специалистом по социальной работе	В журнале учета социально-правовых услуг
2.2	Содействие в подготовке запросов, заявлений, направлений, ходатайств	По обращению	Подготовка и направление соответствующим органам документов, в том числе запросов, заявлений, направлений, ходатайств	специалистом по социальной работе	В журнале учета социально-правовых услуг
2.3	Содействие органам опеки и попечительства в устройстве несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации, на усыновление, под опеку, на попечение, приемную семью, в учреждения социального обслуживания.	По обращению	Подготовка и оформление документов, необходимых для дальнейшего устройства несовершеннолетнего, в том числе документов, подтверждающих отсутствие родителей, акта об обследовании условий жизни, справки с места жительства о размере занимаемой площади, описи имущества, оставшегося после смерти родителей, пенсионных книжек на детей, получающих пенсию, справки о наличии сестер, братьев и других близких родственников, документов о состоянии здоровья, об образовании и другие	Специалистом по социальной работе, социальным педагогом	в журнале учета социально-педагогических услуг

№ п/п	Наименование социальных услуг	норматив	Требования к качеству социальных услуг	Кем предоставляется	Где фиксируется
3.	Социально-педагогические услуги				
3.1	Социально-педагогическое консультирование	1 за курс реабилитации	Проведение индивидуальной консультации с участием логопеда, педагога для решения социально-педагогических проблем. Продолжительность услуги - 1 час	Социальным педагогом	В журнале учета социально-педагогических услуг
3.2	Педагогическая коррекция		Проведение занятий (индивидуальных, групповых (группы не более 7 человек)) с детьми или их родителями в форме бесед, разъяснений, рекомендаций для усвоения знаний, умений, навыков, которые ребенок не может усвоить самостоятельно, в исправлении неадекватных форм поведения. Продолжительность услуги – 0,75 часа	Социальным педагогом	В журнале учета социально-педагогических услуг
3.2.1	- коррекционное занятие (групповое)	2 раза в неделю			
3.3	Социально-педагогическая диагностика и обследование личности		Тестирование для установления степени социально-педагогической дезадаптации, определения его интеллектуального развития и степени готовности к обучению. Продолжительность услуги – 2,5 часа	Социальным педагогом	В журнале учета социально-педагогических услуг
3.3.1	- тестирование	2 за курс реабилитации			
3.3.2	-составление индивидуального плана социально-педагогической реабилитации	За курс реабилитации			
3.4	Обучение родителей детей с ограниченными возможностями, в том числе детей-инвалидов, основам их реабилитации в домашних условиях	1 за курс реабилитации	Обучение реабилитационным занятиям с учетом индивидуальных особенностей детей, степени ограничения возможностей, физического или психического состояния детей. Продолжительность услуги – 1 час	Социальным педагогом	В журнале учета социально-педагогических услуг
3.5	Анимационные услуги (экскурсии, посещения театров, выставок, культурных мероприятий). Организация и проведение клубной и кружковой работы для формирования и развития интересов		Предоставление книг, журналов, настольных игр, организация социокультурных мероприятий, в том числе экскурсий, просмотр кинофильмов, посещение театров, выставок, концертов художественной самодельности.	Социальным педагогом	в журнале учета социально-педагогических услуг

№ п/п	Наименование социальных услуг	норматив	Требования к качеству социальных услуг	Кем предост авляется	Где фиксируе тся
3.5. 1	- организация и проведение культурно- развлекательной программы	ежемесячно			
3.5. 2	- предоставление печатных изданий, настольных игр	еженедельн о			
3.6	Обучение поведению в быту и общественных местах, навыкам общения и другим формам жизнедеятельности		Формирование ребенка (подростка) как личность самостоятельную, способную обслужить себя в бытовых условиях (научить его есть, умыться, одеваться и раздеваться, пользоваться расческой, туалетной бумагой, зубной щеткой). Занятия проводятся индивидуально и (или) в группах (не более 7 человек). Продолжительность услуги – 0,5 часа	Социальн ым педагогом	в журнале учета социально- педагогичес ких услуг
3.6. 1	- индивидуальное занятие	2 раза в неделю			
3.6. 2	- групповое	2 раза в неделю			
3.7	Обучение родительским функциям, в том числе организация жизни ребенка по возрастному режиму, развитие ребенка.	По обращению	Освоение навыков по уходу за ребенком, детской психологии, педагогике, развивающим играм. Продолжительность услуги – 1 час.	Социальн ым педагогом	в журнале учета социально- педагогичес ких услуг
3.8	Содействие в организации обучения детей в школе	По обращению	Определение форм обучения несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации и оказание практической помощи в организации обучения с учетом степени их социально- педагогической дезадаптации, уровня знаний, физического и психического состояний.	Социальн ым педагогом	в журнале учета социально- педагогичес ких услуг
3.9	Восстановление утраченных контактов и связей с семьей, внутри семьи	По обращению	Восстановление утраченных контактов и связей, близких семейных отношений	Социальн ый педагог	в журнале учета социально- педагогичес ких услуг
4. Социально-медицинские услуги					
4.1	Содействие в проведении реабилитационных мероприятий социально- медицинского характера, в том числе в соответствии с индивидуальными	По обращению	Содействие в проведение мероприятий по социальной и медицинской реабилитации в соответствии с индивидуальными программами реабилитации инвалидов	Социальн ый педагог	в журнале учета социально- социально- медицински х услуг

№ п/п	Наименование социальных услуг	норматив	Требования к качеству социальных услуг	Кем предост авляетс я	Где фиксируе тся
	программами реабилитации инвалидов				
4.2	Организация квалифицированного медицинского консультирования	По обращению	Организация консультирования специалистами учреждений здравоохранения, в том числе невропатологом, психиатром	Социальн ый педагог, специалис т по социально й работе	в журнале учета социально- медицински х услуг

Критерии качества социальных услуг

3. Основные требования к качеству социальных услуг, предоставляемых отделением срочного социального обслуживания

№ п/п	Наименование социальных услуг	норматив	Требования к качеству социальных услуг	Кем предоставляется	Где фиксируется
1.	Социально-экономические услуги				
1.1	Содействие в получении полагающихся льгот, пенсий, пособий, компенсаций, алиментов	По обращению	Оказание помощи по сбору и оформлению документов, работа с ведомствами, ответственными за предоставление льгот.	Специалистом по социальной работе	В журнале учета социально-экономических услуг
1.2	Содействие в решении вопросов занятости: трудоустройстве, направлении на курсы переподготовки, поиске временной (сезонной) работы, работы с сокращенным рабочим днем, работы на дому	По обращению	Предоставление информации для поиска, выбора места и характера работы, устройство на курсы переподготовки через службы занятости	Специалистом по социальной работе	В журнале учета социально-экономических услуг
1.3	Оказание материальной помощи (продуктовые наборы)	Не чаще 1 раза в квартал	Предоставление клиенту продуктов питания (в пределах установленных норм)	Специалистом по социальной работе	В журнале учета социально-экономических услуг
1.4	Оказание материальной помощи (одежда, обувь, нательное белье, постельные принадлежности и другие предметы первой необходимости)	Не чаще 1 раза в квартал	Одежда, обувь, нательное белье отвечает гигиеническим нормам и требованиям и предоставляется в соответствии с сезоном, ростом и размером клиента (в пределах установленных норм)	Специалистом по социальной работе	В журнале учета социально-экономических услуг
2.	Социально-правовые услуги				
2.1	Оказание юридической помощи в оформлении документов	По обращению	Разъяснение клиенту содержание документов в зависимости от их предназначения. Заполнение форменных бланков, написание писем и направление документов в соответствующие инстанции	Юристом	В журнале учета социально-правовых услуг
2.2	Содействие в подготовке запросов, заявлений, направлений, ходатайств	По обращению	Подготовка и направление соответствующим органам документов, в том числе запросов, заявлений, направлений, ходатайств	Юристом, специалистом по социальной работе	В журнале учета социально-правовых услуг специалистом по социальной работе
2.3	Консультирование по вопросам, связанным с	По обращению	Консультирование об установленных	Юристом,	В журнале учета

	правом граждан на социальное обслуживание в системах социальных служб и защиту своих интересов		законодательством правах граждан на социальное обслуживание и о путях их защиты от возможных нарушений. Продолжительность услуги – 0,5 часа	специалист ом по социальной работе	социально-правовых услуг специалист ом по социальной работе
2.4	Консультирование по социально-правовым вопросам	По обращению	Разъяснение о нормативных правовых актах и правах в затрагиваемых вопросах, в том числе жилищном, гражданском, семейном, трудовом, пенсионном, уголовном законодательстве, правах детей, женщин, отцов, инвалидов. Продолжительность услуги – 0,5 часа	Юрисконсульт ом по социальной работе	В журнале учета социально-правовых услуг специалист ом по социальной работе

Критерии качества социальных услуг

4. Основные требования к качеству социальных услуг, предоставляемых отделением социального обслуживания на дому

№ п/п	Наименование социальных услуг	норматив	Требования к качеству социальных услуг	Кем предоставляется	Где фиксируется
1. Социально-бытовые услуги					
1.1	Предоставление клиентам учреждений социального обслуживания жилой площади, помещений для организации реабилитационных и лечебных мероприятий, лечебно-трудовой и учебной деятельности, культурного и бытового обслуживания		Жилая площадь по размерам и другим жизненным показателям (состояние зданий и помещений, их комфортность) соответствует санитарно-гигиеническим нормам и обеспечивает удобство проживания клиентов. Помещения (здания) обеспечены всеми средствами коммунально-бытового благоустройства, оснащены телефонной связью и оборудованием	Заведующей отделением	В журнале учета социально-бытовых услуг
1.2	Содействие в приготовлении пищи		Пища готовится из доброкачественных продуктов, соответствует санитарно-гигиеническим требованиям и удовлетворяет потребность клиента по калорийности, с учетом возраста и состояния здоровья	Социальным работником	В журнале учета социально-бытовых услуг
1.2.1	- помощь в приготовлении пищи	3 раза в неделю			
1.2.2	- приготовление горячего блюда	3 раза в неделю			
1.2.3	- мытье посуды	3 раза в неделю			
1.3	Содействие в обеспечении печатными изданиями		Приобретаются печатные издания (книги, газеты, журналы) по заявкам клиентов	Социальным работником	В журнале учета социально-бытовых услуг
1.3.1	-приобретение книг газет, журналов	1 раз в неделю			
1.3.2	- доставка книг из библиотеки	1 раз в месяц			
1.4	Содействие в организации предоставления услуг предприятиями торговли, коммунально-бытового обслуживания, связи и другими предприятиями, оказывающими услуги населению		Приобретаются продовольственные и промышленные товары по заявкам клиентов, в том числе решаются вопросы в сфере коммунально-бытового обслуживания и связи	Социальным работником	В журнале учета социально-бытовых услуг
1.4.1	- приобретение промышленных товаров весом до 7 кг	2 раза в месяц			

1.4.2	- покупка и доставка продуктов питания, горячих обедов	2 раза в неделю			
1.4.3	- сдача вещей в стирку, химчистку, ремонт обуви и обратная их доставка	1 раз в месяц			
1.4.4	- заполнение квитанций, оплата за услуги связи	1 раз в месяц			
1.4.5	- заполнение квитанций, оплата за жилищно-коммунальные услуги	1 раз в месяц			
1.4.6	- отправление (получение) посылки, бандероли весом до 7 кг	ежегодно			
1.4.7	- оформление подписки на печатные издания	ежегодно			
1.5	Оказание социально-бытовых услуг индивидуально обслуживающего и гигиенического характера		Проведение гигиенических процедур для удовлетворения потребностей клиента, неспособного по состоянию здоровья или из-за преклонного возраста к самообслуживанию	Социальным работником	В журнале учета социально-бытовых услуг
1.5.1	- кормление ослабленного больного	3 раза в неделю			
1.5.2	- перемена положения тела	3 раза в неделю			
1.5.3	- оказание помощи в пользовании туалетом (судном, уткой)	3 раза в неделю			
1.5.4	-вынос горшка (судна, утки) с последующей обработкой	3 раза в неделю			
1.5.5	- замена памперса	3 раза в неделю			
1.5.6	- замена постельного белья	1 раз в неделю			
1.5.7	-смена нательного белья	3 раза в неделю			
1.5.8	- бритье лица	3 раза в неделю			
1.5.9	- стрижка волос	1 раз в месяц			
1.5.10	- чистка зубов и уход за полостью рта	3 раза в неделю			
1.6.	Оказание помощи в написании и прочтении писем	1 раз в месяц	Обеспечение конфиденциальности и доведение до клиента всей информации в полном объеме	Социальным работником	В журнале учета социально-бытовых услуг
1.7	Содействие в организации ремонта и		Своевременная передача заявления или ходатайства в	Социальным работником	В журнале учета

	уборки жилых помещений		организацию, занимающуюся ремонтом квартир или вызов на дом сантехника, плотника, электрика, штукатур-маляра для устранения неисправности		социально-бытовых услуг
1.7.1	- приобретение материалов для ремонта жилья, в том числе клей, обои, краска весом до 7 кг	ежегодно			
1.7.2	- очистка от пыли полов, стен, мебели, ковров пылесосом (33 кв. м)	1 раз в неделю			
1.7.3	- влажная уборка помещения (33 кв. м)	еженедельно			
1.7.4	- вынос мусора в контейнер (1 ведро – 10 л)	2 раза в неделю			
1.7.5	- вынос мусора в мусоропровод (1 ведро – 10 л)	2 раза в неделю			
1.7.6	- вынос нечистот	2 раза в неделю			
1.7.7	- очищение дорожек от снега (длиной до 20 м)	1 раз в неделю			
1.8	Содействие в транспортировке клиентов учреждений социального обслуживания в учреждения для лечения, обучения, участия в культурных мероприятиях, если по состоянию здоровья им противопоказано пользование общественным транспортом		Передвижение клиента вне учреждения (отделения) осуществляется в сопровождении сотрудника(ов) учреждения (отделения) на транспорте, предназначенном для перевозки пассажиров с учетом возраста и состояния здоровья	Социальным работником	В журнале учета социально-бытовых услуг
1.9	Доставка воды, топка печей, содействие в обеспечении топливом для проживающих в жилых помещениях без центрального отопления и (или) водоснабжения:		Оформление документов в топливно-снабжающей организации и удовлетворение нужд и потребностей клиентов в решении проблем по обеспечению топливом, водой	Социальным работником	В журнале учета социально-бытовых услуг
1.9.1	- организация вывоза угля, дров	ежегодно			
1.9.2	- организация разгрузки и складирования топлива	ежегодно			
1.9.3	- доставка угля в дом (на три топки)	2 раза в неделю			
1.9.4	- доставка угля в баню (на одну топку)	1 раз в неделю			
1.9.5	- доставка дров в дом (на три топки)	2 раза в неделю			
1.9.6	- доставка дров в баню (на одну топку)	1 раз в неделю			
1.9.7	- доставка воды в дом (70	2 раза в			

	л на одного обслуживаемого)	неделю			
1.9.8	- доставка воды в баню (70 л на одного обслуживаемого)	1 раз в неделю			
1.9.9	- топка одной печи	2 раза в неделю			
1.9.10	- помощь в протопке печи	2 раза в неделю			
1.10	Сопровождение на прогулке	2 раза в неделю	Прогулка осуществляется в сопровождении сотрудника учреждения (отделения). Продолжительность услуги - 1 час	Социальным работником	В журнале учета социально-бытовых услуг
1.11	Сопровождение вне дома, в том числе к врачу	1 раз в месяц	Обязательное сопровождение самостоятельно-передвигающегося клиента в медицинское, лечебно-профилактическое учреждение	Социальным работником	В журнале учета социально-бытовых услуг
1.12	Создание условий для отправления религиозных обрядов		Учитываются вероисповедание, возраст, пол, физическое состояние клиентов, особенности религиозных обрядов, принятые в различных конфессиях	Социальным работником	В журнале учета социально-бытовых услуг
1.12.1	- приглашение служителя церкви	ежегодно			
1.13	Организация ритуальных услуг (при отсутствии у умерших родственников или их отказе заняться погребением), оповещение родственников, сопровождение похорон	по факту наступления смерти	В случае смерти клиента проводится медицинское освидетельствование факта смерти, оформление справки о смерти в органах ЗАГС, оформление документов, необходимых для погребения, а также услуги на погребение в соответствии Федеральным законом от 12.01.96 № 8-ФЗ «О погребении и похоронном деле». Проведение захоронения в соответствии с вероисповеданием умершего. Извещение родственников умершего по телефону или телеграммой с уведомлением о дате смерти, времени и месте предполагаемого захоронения. Сообщение государственным нотариальным органам или нотариусу, занимающемуся частной практикой, о наличии имущества, оставшегося после умершего, и известные данные о предполагаемых наследниках в 3-дневный срок со дня смерти клиента	Социальным работником	В журнале учета социально-бытовых услуг

1.14	Содействие в направлении в стационарные учреждения (отделения):		Оформление и направление документов в министерство социального обслуживания для получения путевки на социальное обслуживание	Социальным работником	В журнале учета социально-бытовых услуг
1.14.1	- помощь в подготовке документов	при необходимости			
2.	Социально-медицинские услуги				
2.1	Содействие в проведении медико-социальной экспертизы		Организовывается посещение специалистов учреждений здравоохранения, в том числе терапевта, хирурга, окулиста, невропатолога, психиатра и проведение клинико-лабораторных исследований	Социальным работником	В журнале учета социально-медицинских услуг
2.1.1	- предварительная запись на прием к врачам-специалистам в лечебно-профилактическое учреждение	ежегодно			
2.2	Содействие в госпитализации нуждающихся в лечебно-профилактические учреждения		Вызов скорой помощи и сопровождение клиента в лечебно-профилактическое учреждение	Социальным работником	В журнале учета социально-медицинских услуг
2.2.1	- вызов врача	при необходимости			
2.2.2	- посещение в лечебно-профилактическом учреждении в случае госпитализации	1 раз в неделю			
2.3	Содействие в обеспечении по заключению врачей лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения		Выписка льготных рецептов, приобретение лекарственных средств и изделий медицинского назначения.	Социальным работником	В журнале учета социально-медицинских услуг
2.3.1	- приобретение лекарственных средств и изделий медицинского назначения	ежемесячно			
2.3.2	- содействие в изготовлении изделий медицинского назначения по индивидуальному заказу	ежегодно			
2.4	Содействие в обеспечении техническими средствами ухода и реабилитации		Представление в Фонд социального страхования документов для получения средств ухода и реабилитации	Социальным работником	В журнале учета социально-медицинских услуг
2.4.1	- доставка технического средства ухода или реабилитации	ежегодно			
2.5	Содействие в оказании стоматологической		Помощь оказывается в учреждении (отделении) при	Социальным работником	В журнале учета

	помощи		наличии стоматологического кабинета, при его отсутствии - в стоматологической поликлинике		социально-медицинских услуг
2.5.1	- предварительная запись в лечебно-профилактическое учреждение	ежегодно			
2.6	Обеспечение ухода с учетом состояния здоровья, в том числе оказание санитарно-гигиенических услуг		Проведение гигиенических процедур с учетом состояния здоровья для удовлетворения потребностей клиента, неспособного по состоянию здоровья или из-за преклонного возраста к самообслуживанию	Социальным работником	В журнале учета социально-медицинских услуг
2.6.1	- причесывание	3 раза в неделю			
2.6.2	- гигиена тела общая (гигиеническая ванна)	1 раз в неделю			
2.6.3	- гигиена тела частичная	3 раза в неделю			
2.6.4	- мытье головы шампунем, мылом	1 раз в неделю			
2.6.5	- обмывание, обтирание	3 раза в неделю			
2.6.6	- стрижка ногтей (с предварительной подготовкой)	3 раза в неделю			
3.	Социально- психологические услуги				
3.1	Оказание психологической помощи	1 раз в неделю	Психологическая поддержка (беседа) обеспечивает укрепление психического здоровья клиента, повышение его стрессоустойчивости и психической защищенности. Продолжительность услуги - 0,4 часа	Социальным педагогом, педагогом-психологом (при наличии)	В журнале учета социально-психологических услуг
4.	Социально-педагогические услуги				
4.1	Анимационные услуги (экскурсии, посещение театров, выставок, концерты художественной самодеятельности, праздники, юбилеи и другие культурные мероприятия). Организация и проведение клубной и кружковой работы для формирования и развития интересов клиентов	1 раз в квартал	Предоставление книг, журналов, настольных игр, музыкальных инструментов, спортивного инвентаря и организация социокультурных мероприятий, в том числе экскурсий, просмотр кинофильмов и телепередач, посещение театров, выставок, концертов художественной самодеятельности	Заведующей отделением, социальным работником	В журнале учета социально-педагогических услуг
5.	Социально-экономические услуги				
5.1	Содействие в получении	ежегодно	Оказание помощи по сбору и оформлению документов,	Социальным работником	В журнале учета

	полагающихся льгот, пенсий, пособий, компенсаций, алиментов и других выплат		работа с ведомствами, ответственными за предоставление льгот.		социально-экономическ их услуг
6.	Социально-правовые услуги				
6.1	Оказание юридической помощи в оформлении документов	ежегодно	Разъяснение клиенту содержание документов в зависимости от их предназначения. Заполнение форменных бланков, написание писем и направление документов в соответствующие инстанции	Социальным работником	В журнале учета социаль но-правовы х услуг
6.2	Консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в системах социальных служб и защиту своих интересов	ежегодно	Консультирование об установленных законодательством правах граждан на социальное обслуживание и о путях их защиты от возможных нарушений. Продолжительность услуги – 0,5 часа	Заведующей отделением	В журнале учета социаль но-правовы х услуг
6.3	Получение по доверенности пенсий, пособий, других социальных выплат	ежегодно	Получение и выдача клиенту пенсий, пособий, социальных выплат в полном объеме	Социальным работником	В журнале учета социаль но-правовы х услуг

Критерии качества социальных услуг

5. Основные требования к качеству социальных услуг, предоставляемых в специальном доме для одиноких престарелых

№ п/п	Наименование социальных услуг	норматив	Требования к качеству социальных услуг	Кем предоставляется	Где фиксируется
1. Социально-бытовые услуги					
1.1	Предоставление клиентам учреждений социального обслуживания жилой площади, помещений для организации реабилитационных и лечебных мероприятий, лечебно-трудовой и учебной деятельности, культурного и бытового обслуживания	1 при вселении	Жилая площадь по размерам и другим жизненным показателям (состояние зданий и помещений, их комфортность) соответствует санитарно-гигиеническим нормам и обеспечивает удобство проживания клиентов. Помещения (здания) обеспечены всеми средствами коммунально-бытового благоустройства, оснащены телефонной связью и оборудованием. Норма предоставления жилой площади на одного человека: - в домах-интернатах, пансионатах для престарелых и инвалидов, специализированных учреждениях (отделениях), домах (отделениях) интенсивного ухода (милосердия) - не менее 7 кв.м;	Зав.специальным домом	Журнале учета социально-бытовых услуг
1.2	Предоставление в пользование мебели (кровать, прикроватная тумбочка, стул, место в платяном шкафу, тумбе для обуви) согласно утвержденным нормативам	при вселении, по 1ед. каждого наименования	Мебель (кровать, прикроватная тумбочка, стул, место в платяном шкафу, тумбе для обуви) отвечает гигиеническим требованиям, требованиям безопасности, в т.ч. противопожарной, соответствует физическому состоянию и возрасту клиента	Зав.хозяйством	Журнале учета социально-бытовых услуг
2. Социально-экономические услуги					
2.2	Содействие в получении полагающихся льгот, пенсий, пособий, компенсаций, алиментов	По обращению	Оказание помощи по сбору и оформлению документов, работа с ведомствами, ответственными за предоставление льгот.	Зав.специальным домом	Журнале учета социально-экономических услуг
3. Социально- правовые услуги					
3.1	Оказание юридической помощи в оформлении документов	По обращению	Разъяснение клиенту содержание документов в зависимости от их предназначения.	Зав.специальным домом, юрисконсул	Журнале учета социально-

			Заполнение форменных бланков, написание писем и направление документов в соответствующие инстанции	бтом отделения срочного социального обслуживания	правовых услуг
3.2	Консультирование по социально-правовым вопросам	По обращению	Разъяснение о нормативных правовых актах и правах в затрагиваемых вопросах, в том числе жилищном, гражданском, семейном, трудовом, пенсионном, уголовном законодательстве, правах детей, женщин, отцов, инвалидов. Продолжительность услуги – 0,5 часа	Юрисконсультлом отделения срочного соц.обслуживания	Журнале учета социально-правовых услуг
3.3	Консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в системах социальных служб и защиту своих интересов	По обращению	Консультирование об установленных законодательством правах граждан на социальное обслуживание и о путях их защиты от возможных нарушений. Продолжительность услуги – 0,5 часа	Зав.специальным домом, юрисконсультлом отделения срочного социального обслуживания	Журнале учета социально-правовых услуг
3.4	Содействие в сохранении занимаемых ранее по договору найма или аренды жилых помещений в домах государственного, муниципального и общественного жилищных фондов в течение шести месяцев с момента поступления в учреждение социального обслуживания, а также во внеочередном обеспечении жилым помещением в случае отказа от услуг учреждения социального обслуживания по истечении указанного срока, если не может быть возвращено ранее занимаемое помещение	ежегодно	Внесение платежей за содержание имущества клиента за счет средств клиента. Защита клиента от возможной потери вследствие различных обстоятельств законно принадлежащей или положенной ему жилой площади и недопущение ущемления его законных прав на жилище. Подготовка документов для постановки на учет нуждающихся в получении жилой площади	Зав.специальным домом, юрисконсультлом отделения срочного социального обслуживания	Журнале учета социально-правовых услуг