

**Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение  
социального обслуживания населения  
«Центр социальной реабилитации инвалидов и детей-  
инвалидов Московского района»**

---

**ПРИКАЗ**

от « 29 » декабря 2018 г. № 01/ 334

Санкт-Петербург

Об утверждении документов в области  
качества работы СПб ГБУСОН «ЦСРИДИ  
Московского района»

В соответствии с ГОСТ Р 52497-2005. «Национальный стандарт Российской Федерации. Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания», утвержденным и введенным в действие Приказом Ростехрегулирования от 30 декабря 2005 года № 534-ст,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить прилагаемые:

1) Руководство по организации работы системы контроля качества Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения социального обслуживания населения «Центр социальной реабилитации инвалидов и детей-инвалидов Московского района»;

2) Политику Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения социального обслуживания населения «Центр социальной реабилитации инвалидов и детей-инвалидов Московского района» в области качества предоставления социальных услуг;

3) Перечень вопросов для осуществления административного контроля;

4) Перечень вопросов для осуществления контроля качества социальных услуг;

5) Методику оценки полноты оказания социальных услуг.

2. Заведующему отделением контроля качества оказания социальных услуг Антоновой Т.С. обеспечить размещение настоящего приказа на официальном сайте Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения социального обслуживания населения «Центр социальной реабилитации инвалидов и детей-инвалидов Московского района» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в течение трех рабочих дней после подписания.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

4. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.

Директор



К.К. Лежнев

**УТВЕРЖДЕНО**  
приказом Санкт-Петербургского  
государственного бюджетного  
учреждения социального обслуживания  
населения «Центр социальной  
реабилитации инвалидов и детей-  
инвалидов Московского района»  
от 29.12.2018 № 01/337

Руководство  
по организации работы системы контроля качества Санкт-Петербургского  
государственного бюджетного учреждения социального обслуживания населения  
«Центр социальной реабилитации инвалидов и детей-инвалидов Московского  
района»

### I. Общие положения

1. Настоящее руководство устанавливает основы формирования и раскрытия политики Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения социального обслуживания населения «Центр социальной реабилитации инвалидов и детей-инвалидов Московского района» (далее – Центр) в области качества предоставляемых услуг.

2. Настоящее руководство является элементом контроля деятельности подразделений и сотрудников по оказанию социальных услуг на их соответствие Национальным стандартам социального обслуживания, другим нормативным документам в области социального обслуживания населения.

3. Эффективность системы контроля качества обеспечивается:

- 1) наличием Политики учреждения в области качества предоставляемых услуг;
- 2) разработкой планов работы учреждения и его структурных подразделений по контролю качества предоставляемых услуг;
- 3) наличием утвержденного перечня вопросов для осуществления административного контроля и контроля качества социальных услуг;
- 4) составлением планов-графиков проверок;
- 5) оформлением результатов проверок;
- 6) выработкой и реализацией мероприятий по устранению выявленных недостатков.

### II. Формирование Политики в области качества предоставления социальных услуг

4. Политика Центра в области качества предоставления услуг формируется директором Центра на основе следующих национальных стандартов:

1) «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения. ГОСТ Р 52496-2005», утвержденный приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30.12.2005 № 532-ст;

2) «Социальное обслуживание населения. Термины и определения. ГОСТ Р 52495-2005», утвержденный приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30.12.2005 № 533-ст;



3) «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания. ГОСТ Р 52497-2005», утвержденный приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30.12.2005 № 534-ст;

4) «Социальное обслуживание населения. Классификация учреждений социального обслуживания. ГОСТ Р 52498-2005», утвержденный приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30.12.2005 № 535-ст;

5) «Социальное обслуживание населения. Типы учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов. ГОСТ Р 52880-2007», утвержденный приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27.12.2007 № 558-ст;

6) «Социальное обслуживание населения. Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания. ГОСТ Р 52882-2007», утвержденный приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27.12.2007 № 560-ст;

7) «Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания. ГОСТ Р 52883-2007», утвержденный приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27.12.2007 № 561-ст;

8) «Социальное обслуживание населения. Порядок и условия предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам. ГОСТ Р 52884-2007», утвержденный приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27.12.2007 № 562-ст;

9) «Социальное обслуживание населения. Документация учреждения социального обслуживания. ГОСТ Р 53060-2008», утвержденный приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 17.12.2008 № 437-ст;

10) «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения. ГОСТ Р 52142-2013», утвержденный приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 17.10.2013 № 1179-ст;

11) «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг. ГОСТ Р 52143-2013», утвержденный приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 17.10.2013 № 1180-ст;

12) «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг инвалидам. ГОСТ Р 53348-2014», утвержденный приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 22.08.2014 № 959-ст;

13) «Социальное обслуживание населения. Адаптационные услуги детям с ограничениями жизнедеятельности. ГОСТ Р 57759-2017», утвержденный приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 04.10.2017 № 1323-ст;

14) «Социальное обслуживание населения. Коммуникативные реабилитационные услуги гражданам с ограничениями жизнедеятельности. ГОСТ Р 57760-2017», утвержденный приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 04.10.2017 № 1324-ст.

### III. Организационная структура системы контроля качества

5. В учреждении действует 3-х уровневая система внутреннего контроля в области качества предоставления услуг:



- 1) первый уровень контроля – система плановых проверок;
- 2) второй уровень контроля – система внеплановых проверок;
- 3) третий уровень контроля – система самоконтроля.

Наличие 3-уровневой системы контроля способствует соблюдению принципа предупреждения проблем качества услуг, профилактике возможных нарушений в области качества предоставления услуг, в случае нестандартной или конфликтной ситуации, изучению и выработке плана по улучшению оказания качества услуг.

6. Функционирование системы внутреннего контроля всех уровней осуществляется в соответствии с Положением о внутреннем контроле, утвержденным приказом директора Центра от 25 июля 2018 года № 01/172 (далее – Положение о внутреннем контроле).

Для повышения эффективности проверок первого и второго уровней, проводится анкетирование (опрос) клиентов, список которых определяется путем случайного выбора.

7. Система самоконтроля заключается в ежедневном систематическом контроле качества услуг внутри каждого структурного подразделения, осуществляемом заведующими отделениями.

7.1. Каждый заведующий отделением должен в течение календарного года провести минимум две беседы с каждым клиентом, посещающим отделение, с целью контроля качества предоставляемых услуг:

- 1) в процессе оказания социальных услуг;
- 2) по завершении оказания услуг.

Результаты беседы заносятся в журнал контроля качества предоставления социальных услуг отделения по форме согласно приложению № 1 к настоящему Руководству.

#### IV. Факторы, подлежащие контролю

8. Контролю подлежат следующие основные факторы:

- 1) наличие пакета основных обязательных документов, в соответствии с которыми функционирует Центр и его структурные подразделения (далее – документы), согласно перечню, установленному приложением № 2 к настоящему Руководству;
- 2) условия размещения Центра;
- 3) укомплектованность Центра специалистами и их квалификация;
- 4) специальное техническое оснащение Центра (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);
- 5) состояние информации о Центре, правила и порядок предоставления услуг Центра;
- 6) наличие собственной и внешней системы (службы) контроля за деятельностью Центра;
- 7) качество оказания услуг (социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-трудовых, социально-правовых услуг, а также услуг, оказываемых в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, и срочных социальных услуг);
- 8) показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания социальных услуг.

Приложение № 1 к Руководству  
по организации работы системы контроля качества  
Санкт-Петербургского государственного бюджетного  
учреждения социального обслуживания населения  
«Центр социальной реабилитации инвалидов и детей-  
инвалидов Московского района»

ЖУРНАЛ  
контроля качества предоставления социальных услуг  
отделения

\_\_\_\_\_ (наименование структурного подразделения)

№ п/п	ФИО получателя социальных услуг	ФИО законного представителя	Дата беседы о качестве услуг	Время беседы о качестве услуг	Результат беседы о качестве услуг (удовлетворен / не удовлетворен)	Причина неудовлетворенности качеством социального обслуживания	Подпись заведующего отделением
1	2	3	4	5	6	7	8



Приложение № 2 к Руководству  
по организации работы системы контроля  
качества Санкт-Петербургского  
государственного бюджетного учреждения  
социального обслуживания населения  
«Центр социальной реабилитации  
инвалидов и детей-инвалидов Московского  
района»

ПЕРЕЧЕНЬ

документов, в соответствии с которыми функционирует Центр и его структурные подразделения

1. Документы Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения социального обслуживания населения «Центр социальной реабилитации инвалидов и детей-инвалидов Московского района»:

- 1) Устав учреждения;
- 2) Положение об учреждении;
- 3) Правила внутреннего трудового распорядка;
- 4) Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг;
- 5) Положения об отделениях;
- 6) должностные инструкции;
- 7) Порядок рассмотрения обращений потребителей социальных услуг;
- 8) Положение об официальном интернет-сайте Центра;
- 9) методики;
- 10) документация (паспорта, технические описания, инструкции по эксплуатации, формуляры и др.) на специальное и табельное техническое оснащение;
- 11) свидетельство на право оперативного управления;
- 12) документы государственной противопожарной службы о разрешении размещения учреждения или его отделений в запрашиваемых помещениях при условии выполнения соответствующих мер пожарной безопасности;
- 13) копия распоряжения Комитета по социальной политике Санкт-Петербурга о включении сведений об учреждении в реестр поставщиков социальных услуг;
- 14) свидетельство о постановке на учет в налоговом органе;
- 15) свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц;
- 16) лицензии;
- 17) документация, установленная законодательством об образовании;
- 18) приказ об утверждении Политики в области качества предоставляемых услуг;
- 19) государственные стандарты социального обслуживания;
- 20) приказ об утверждении Положения о внутреннем контроле и состава Комиссии по внутреннему контролю;
- 21) руководство по организации работы системы контроля качества;
- 22) годовой план работы Центра в области качества;
- 23) годовой план-график проверок;
- 24) годовой анализ работы Центра в области качества предоставления услуг;

25) план мероприятий по подготовке (обучению, повышению квалификации, аттестации, стажировке и т.д.) специалистов, выполняющих работы, непосредственно влияющие на качество услуг.

2. Документы структурных подразделений:

1) план работы структурного подразделения, включающий мероприятия в области контроля качества;

2) график контроля качества отделения;

3) справки о проверке качества услуг;

4) план мероприятий по устранению недостатков, выявленных в результате проверок;

5) журнал контроля качества предоставления социальных услуг отделения;

6) копия Положения об отделении;

7) копии должностных инструкций;

8) правила, инструкции, методики работы с клиентами;

9) порядок предоставления социальных услуг;

10) годовой анализ работы отделения по результатам деятельности, включая анализ работы в области контроля качества предоставления услуг.

---



**УТВЕРЖДЕНА**  
приказом Санкт-Петербургского  
государственного бюджетного  
учреждения социального обслуживания  
населения «Центр социальной  
реабилитации инвалидов и детей-  
инвалидов Московского района»  
от 29.12.2018 № 01/334

### Политика

Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения  
социального обслуживания населения «Центр социальной реабилитации  
инвалидов и детей-инвалидов Московского района» в области качества  
предоставления социальных услуг

Политика Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения социального обслуживания населения «Центр социальной реабилитации инвалидов и детей-инвалидов Московского района» в области качества предоставления социальных услуг (далее – Центр) направлена на поддержание репутации организации как надежного и гарантированного проводника государственной политики в сфере социального обслуживания населения, обеспечивающего защиту законных прав и интересов инвалидов трудоспособного возраста, детей-инвалидов и детей раннего возраста, имеющих проблемы в развитии. Руководство Центра ставит вопросы обеспечения качества социального обслуживания главенствующими в своей работе и берет на себя ответственность за реализацию политики в области качества.

Целью Центра в области качества является удовлетворение запросов получателей социальных услуг в получении этих услуг с соблюдением положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам их предоставления.

Система менеджмента качества социальных услуг, оказываемых Центром, базируется на приоритетности требований (запросов) получателей социальных услуг, обеспечении их уверенности в том, что проблемы качества социальных услуг будут предупреждаться, а не выявляться и разрешаться после их возникновения, а также личной ответственности сотрудников за качество предоставляемых услуг.

Политика Центра в области качества обслуживания определяется следующими задачами:

1) осуществление эффективного контроля за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество предоставляемых услуг;



2) предотвращение или устранение любого несоответствия услуг предъявляемым к ним требованиям;

3) обеспечение стабильно высокого уровня качества социальных услуг;

4) обеспечение высокого уровня квалификации и мотивации сотрудников Центра как важнейшего ресурса за счет создания и реализации системы индивидуальной оценки и стимулирования труда каждого специалиста;

5) осуществление постоянного анализа собственных возможностей и достигнутых результатов Центра по удовлетворению потребностей всех заинтересованных сторон как основы для принятия необходимых предупреждающих и корректирующих действий, направленных на совершенствование системы качества учреждения;

6) обеспечение для сотрудников и получателей социальных услуг достойных условий для продуктивной работы и обслуживания в Центре;

Руководство Центра при реализации политики в области качества принимает на себя следующие обязательства:

1) довести политику в области качества до сведения сотрудников и обеспечить ее понимание в каждом структурном подразделении Центра;

2) обеспечивать оптимальные условия для реализации политики в области качества и ее целей;

3) периодически проводить анализ политики в области качества и ее целей на предмет необходимости их актуализации;

4) обеспечивать активное вовлечение сотрудников в деятельность по улучшению системы качества посредством непрерывного повышения их компетентности, мотивации, поддержки творческой инициативы, развития корпоративной культуры.

---

**УТВЕРЖДЕН**  
 приказом Санкт-Петербургского  
 государственного бюджетного учреждения  
 социального обслуживания населения  
 «Центр социальной реабилитации инвалидов  
 и детей-инвалидов Московского района»  
 от 29.12.2018 № 01/334

**ПЕРЕЧЕНЬ**  
 вопросов для осуществления административного контроля

№ п/п	Наименование структурного подразделения	Перечень вопросов
<b>1. Общие вопросы административного контроля</b>		
1.1.	Все структурные подразделения, непосредственно оказывающие социальные услуги гражданам	знание законодательства и должностных обязанностей (тестирование) соблюдение трудовой дисциплины исполнение требований Правил внутреннего трудового распорядка и Кодекса этики и служебного поведения работников соблюдение правил охраны труда, пожарной безопасности, технической безопасности сохранность имущества и оборудования качество ведения отчетной документации
<b>2. Специфические вопросы административного контроля</b>		
2.1.	Отделение приема и консультаций граждан	сроки первичного оформления документов соблюдение порядка формирования реабилитационных дел качество ведения реестра получателей социальных услуг качество ведения журнала регистрации обращений граждан по вопросу предоставления социальных услуг
2.2.	Отделение адаптивной физической культуры Отделение восстановительной реабилитации Отделение дневного пребывания инвалидов трудоспособного возраста Отделение дневного пребывания для лиц с нарушением интеллекта Отделение дополнительного образования Отделение профессиональной реабилитации инвалидов трудоспособного возраста и профессиональной ориентации	качество ведения карт реабилитации ведение расписания занятий наполняемость групп осуществление контроля посещаемости занятий организация и проведение мероприятий



детей-инвалидов Отделение раннего вмешательства Социально-реабилитационное отделение для детей-инвалидов Отделение социально-бытовой реабилитации Отделение социально-культурной реабилитации Отделение социально-медицинского сопровождения Отделение социального патронажа	
--	--

**УТВЕРЖДЕН**  
 приказом Санкт-Петербургского  
 государственного бюджетного учреждения  
 социального обслуживания населения «Центр  
 социальной реабилитации инвалидов и детей-  
 инвалидов Московского района»  
 от 29.12.2018 № 01/334

**ПЕРЕЧЕНЬ**  
 вопросов для осуществления контроля качества социальных услуг

№ п/п	Наименование показателя	Перечень вопросов
1	наличие пакета основных обязательных документов	1) соответствие документов предъявляемым к ним требованиям по оформлению, хранению, срокам исполнения; 2) своевременность проверки состояния и пересмотра документов, их обновления и изъятия из обращения устаревших
2	условия размещения Центра	1) соответствие размеров и состояния зданий и помещений санитарно-гигиеническим нормам и правилам, требованиям противопожарной безопасности; защищенности от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура и влажность воздуха, загазованность, запыленность, шум, вибрация и др.) 2) полнота обеспечения Центра всеми видами коммунально-бытового обслуживания, оснащение телефонной связью, создание необходимых условий для пребывания в нем граждан и сотрудников Центра, а также предоставления социальных услуг
3	укомплектованность Центра специалистами и их квалификация	1) соответствие кадрового состава штатному расписанию; 2) соответствие образования, квалификации, профессиональной подготовки, опыта работы требованиям профессиональных стандартов; 3) деловые, моральные и морально-этические качества, умение поддерживать нормальные человеческие отношения с клиентами Центра (проверяется путем изучения личных дел, собеседования, опроса руководителей, коллег по работе и клиентов Центра); 4) соответствие исполняемых специалистами обязанностей обязанностям, изложенным в нормативных правовых актах, регулирующих их обязанности, права и ответственность; 5) своевременность прохождения аттестации в установленном порядке; 6) реализация плана мероприятий по подготовке (обучению, повышению квалификации, аттестации, стажировке и т.д.) специалистов, выполняющих работы, непосредственно влияющие на качество услуг



4	специальное техническое оснащение Центра (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.)	<p>1) укомплектованность оборудованием, аппаратурой, приборами, их техническое состояние, соответствие требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов, правильность и эффективность использования, своевременность его приобретения;</p> <p>2) своевременность замены (ремонта) неисправного оборудования, приборов и аппаратуры, дающих при работе сомнительные результаты</p>
5	состояние информации о Центре, правила и порядок предоставления услуг Центра	<p>1) соответствие информации о Центре требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», а также иным нормативным правовым актам Российской Федерации и Санкт-Петербурга, содержащим требования к размещению сведений о поставщиках социальных услуг в информационных системах общего пользования;</p> <p>2) полнота, актуальность и достоверность размещенной информации</p>
6	наличие собственной и внешней системы (службы) контроля за деятельностью Центра	<p>1) определение полномочий, ответственности и степени взаимодействия сотрудников Центра осуществляющих руководство специалистов;</p> <p>2) наличие документально утвержденной структуры службы внутреннего контроля;</p> <p>3) наличие документально оформленных результатов внешних проверок, разработка и степень реализации мероприятий по их устранению</p>
7	качество оказания услуг	
	социально-бытовых услуг	<p>1) полнота оказания услуг;</p> <p>2) соответствие помещений (служебных и производственных):          требованиям санитарного и противопожарного законодательства, 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 Центра, и на качество предоставляемых услуг;          требованиям по обязательному оборудованию помещений специальными устройствами, приспособлениями для передвижения инвалидов (пандусами, поручнями, расширенными дверными проемами и т.д.).</p> <p>3) удобство мебели в использовании, современность ее дизайна, качество (нетоксичность) материалов;</p> <p>4) порядок оказания содействия в оформлении документов и выдаче напрокат технических средств реабилитации, а также содействия в обеспечении техническими средствами реабилитации, предоставляемыми в соответствии с действующим законодательством либо за счет средств граждан;</p> <p>5) соответствие стандарту оказания услуги по обеспечению горячим питанием – исполнение условий государственных контрактов на оказание услуг по организации питания в части обеспечения его качества (в том числе наличие и соответствие цикличного меню утвержденным нормам питания, соответствие фактического рациона цикличному меню, обеспечение контроля качества и безопасности предоставления услуг)</p>
	социально-медицинских услуг	<p>1) полнота оказания услуг;</p> <p>2) учет при оказании услуг характера заболевания, медицинских показаний и физического состояния клиентов</p>



		<p>Центра;</p> <p>3) соответствие проводимых реабилитационных мероприятий социально-медицинского характера рекомендуемым индивидуальным программам социального обслуживания (в том числе оптимальность набора разработанных мероприятий для каждого конкретного клиента и выполнения запланированных мероприятий);</p> <p>4) порядок проведения медицинских процедур (измерение температуры тела и артериального давления);</p> <p>5) оказание помощи в выполнении медицинских процедур (разъяснение способа применения и дозы лекарственных средств в соответствии с назначением врача, контроль приема лекарственных средств, обеспечение приема лекарственных средств в случае невозможности самостоятельного их принятия);</p> <p>6) проведение мероприятий, направленных на формирование здорового образа жизни, в том числе по адаптивной физической культуре (в какой степени они способствуют овладению доступным и безопасным для здоровья комплексом физических упражнений для его систематического выполнения и укрепления здоровья);</p> <p>7) проведение лечебно-оздоровительных мероприятий для клиентов Центра с использованием реабилитационного оборудования (периодичность проведения мероприятий, количество клиентов Центра, принимающих в них участие, влияние этих мероприятий на улучшение состояния здоровья);</p> <p>8) организация консультаций по социально-медицинским вопросам, системность в проведении медицинского наблюдения за клиентами Центра в целях выявления отклонений в состоянии их здоровья, обеспечении приема лекарственных средств в соответствии с назначением врача</p>
	социально-психологических услуг	<p>1) полнота оказания услуг;</p> <p>2) качество социально-психологического консультирования, обеспечение оказания клиентам Центра необходимой помощи в улучшении их психического состояния, адаптации к среде жизнедеятельности, налаживании межличностных взаимоотношений с близкими и другими значимыми для них людьми;</p> <p>3) эффективность психологических тренингов как активного психологического воздействия качества (в том числе способствовали ли они снятию последствий психотравмирующих ситуаций, нервно-психической напряженности, формированию личностных предпосылок для адаптации к изменяющимся условиям);</p> <p>4) своевременность выявления ситуаций психологического дискомфорта или межличностного конфликта и других ситуаций, способных усугубить трудную жизненную ситуацию;</p> <p>5) создание условий для своевременного оказания социально-психологической помощи в виде социально-психологического патронажа (систематического наблюдения за клиентами Центра)</p>
	социально-педагогических услуг	<p>1) полнота оказания услуг;</p> <p>2) степень удовлетворенности клиентов Центра и их ближайшего окружения качеством консультирования по вопросам социальной реабилитации (в какой степени оно помогает в решении интересующих их проблем жизнедеятельности и удовлетворяет ли их потребности);</p> <p>3) качество социально-педагогической коррекции:</p> <p>а) определение исходного потенциала клиента Центра;</p> <p>б) составление индивидуальной коррекционной программы;</p> <p>в) реализация разработанной программы и своевременность ее корректировки в случае необходимости;</p> <p>г) выдача рекомендаций клиентам Центра и (или) их ближайшему окружению;</p> <p>4) организация работы по обучению практическим навыкам общего ухода за тяжелобольными клиентами</p>



		<p>Центра (проведение консультирования клиентов Центра и их родственников по правильному использованию технических средств реабилитации на дому, обучение навыкам самообслуживания, информирование по вопросам проведения общегигиенических процедур в домашних условиях);</p> <p>5) организация досуга, направленного на удовлетворение социокультурных и духовных запросов клиентов Центра, способствующего расширению общего и культурного кругозора, сферы общения, привлечению их к участию в праздниках, соревнованиях, к занятию спортом, к проведению других культурно-досуговых мероприятий (создание условий для организации досуга с учетом характера инвалидности, физического состояния клиентов Центра, обеспечивающих необходимые для них удобства, составление индивидуальных программ с учетом способностей того или иного клиента к восприятию и усвоению навыков)</p>
	социально-трудовых услуг	<p>1) полнота оказания услуг;</p> <p>2) оказание содействия в проведении мероприятий по использованию трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам;</p> <p>3) оказание помощи в профессиональной ориентации (правильно ли сориентированы клиенты Центра в положении дел на рынке труда, в какой степени оказанное содействие способствовало успешному поиску и выбору места и характера работы)</p>
	социально-правовых услуг	<p>1) полнота оказания услуг;</p> <p>2) организация консультирования по вопросам прав клиентов Центра на социальное обслуживание и защиту своих интересов, а также с оказанием им помощи в получении юридических услуг (в полной ли мере до клиентов Центра доведена нужная им информация, дает ли она четкое представление о гарантированных им законом правах на социальное обслуживание и защиту от возможных нарушений закона)</p> <p>3) порядок оказания содействия в получении клиентами Центра полиса обязательного медицинского страхования (оказание помощи в получении, контроль за своевременным получением)</p>
	услуг, оказываемых в целях повышения потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности	<p>1) полнота оказания услуг;</p> <p>2) консультирование и обучение клиентов Центра навыкам социально-средовой ориентации (включая навыки самостоятельного передвижения клиентов Центра по жизненно важным маршрутам);</p> <p>3) обучения правилам использования технических средств реабилитации и навыкам поведения в быту и общественных местах</p>
	срочных социальных услуг	<p>1) полнота объема и своевременность оказанных социальных услуг применительно к потребности конкретного клиента Центра в конкретных социальных услугах</p>
8	показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания социальных услуг	<p>1) открытость и доступность информации о Центре;</p> <p>2) комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;</p> <p>3) доступность услуг для инвалидов;</p> <p>4) доброжелательность, вежливость работников Центра;</p> <p>5) удовлетворенность условиями оказания услуг.</p>

**УТВЕРЖДЕНА**  
приказом Санкт-Петербургского  
государственного бюджетного  
учреждения социального обслуживания  
населения «Центр социальной  
реабилитации инвалидов и детей-  
инвалидов Московского района»  
от 29.12.2018 № 01/334

**МЕТОДИКА**  
оценки полноты предоставления социальных услуг

Оценка полноты предоставления социальных услуг осуществляется посредством мониторинга исполнения индивидуальной программы предоставления социальных услуг (далее – мониторинг, ИППСУ).

Мониторинг осуществляется в отношении потребителей социальных услуг, завершивших обслуживание, по следующей форме:

Наименование услуги в соответствии с ИППСУ	Количество услуг		
	в ИППСУ	факт	% исполнения
1	2	3	4

Мониторинг осуществляется на основе данных, внесенных в подсистему планирования, учета и контроля деятельности системы социального обслуживания Автоматизированной Информационной Системы «Электронный социальный регистр населения Санкт-Петербурга».

---