

## **РУКОВОДСТВО**

по качеству предоставляемых социальных услуг

государственного казенного учреждения социального обслуживания  
Краснодарского края «Новокубанский реабилитационный центр для детей  
и подростков с ограниченными возможностями»

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения . . . . .	3
2. Сведения об учреждении . . . . .	5
3. Политика учреждения в области качества . . . . .	7
4. Цели, задачи подразделений в области качества услуг, способы их реализации . . . . .	9
5. Организационная структура системы качества . . . . .	14
6. Полномочия и ответственность персонала . . . . .	16
7. Характеристика услуг . . . . .	22
8. Порядок внедрения, функционирования и контроля системы качества . . . . .	30
9. Перечень основных нормативно-правовых документов, регламентирующих деятельность учреждения в области обеспечения качества услуг . . . . .	32
10. Критерии оценки качества услуг . . . . .	33
11. Факторы, оказывающие влияние на качество предоставления соци- альных услуг . . . . .	34

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящее Руководство по качеству предоставления социальных услуг (далее - Руководство по качеству) распространяется на государственное казенное учреждение социального обслуживания Краснодарского края «Новокубанский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями».

2. Руководство по качеству разрабатывается на основе национальных стандартов Российской Федерации социального обслуживания населения.

3. В документации Руководства по качеству излагается общее описание системы качества учреждения, разъясняется политика в области качества, приводится схема организационной структуры системы качества центра, задачи, функции подразделений и служб учреждения в области качества, приводятся сведения о документах всех уровней, составляющих нормативно – методическую базу системы качества, определяется порядок внедрения, функционирования и контроля качества, управление системой качества.

## Схема. Система качества социального обслуживания населения

<b>Цели политики центра в области качества:</b>	<b>Задачи системы качества учреждения:</b>	<b>Принципы деятельности:</b>	<b>Способы реализации:</b>
<p>1. Обеспечение удовлетворения запросов и потребностей клиентов.</p> <p>2. Повышение качества услуг и эффективности (результативности) их предоставления.</p> <p>3. Предупреждение проблем качества предоставляемых услуг.</p>	<p>1. Обеспечение стабильного уровня качества услуг, предоставляемых работниками центра.</p> <p>2. Предотвращение или устранение любых несоответствий услуг предъявляемым к ним требованиям.</p> <p>3. Осуществление эффективного контроля за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество предоставляемых услуг.</p>	<p>1. Соблюдение положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг.</p> <p>2. Гарантия качества и полноты реализации запроса клиента при предоставлении услуг.</p> <p>3. Обеспеченность учреждения соответствующими людскими, материально – техническими и другими ресурсами (базовой и оперативной информацией, технической документацией, данными о результатах предоставления услуг и их контроля, итогах оценки качества и др.).</p> <p>4. Четкое распределение полномочий и ответственности персонала за его деятельность по предоставлению услуг, влияющую на обеспечение качества.</p> <p>5. Личная ответственность руководства учреждения за качество предоставляемых услуг, разработку, внедрение и контроль эффективности системы качества, за определение политики в области качества, организацию и общее руководство работами по обеспечению качества.</p> <p>6. Личная ответственность каждого исполнителя за качество услуг в сочетании с материальным и моральным стимулированием качества.</p> <p>7. Документальное оформление правил и методов обеспечения качества услуг.</p> <p>8. Обеспечение понимания всеми сотрудниками учреждения требований системы качества.</p>	<p>1. Создание в учреждении системы внутреннего контроля качества предоставляемых населению услуг, а также за факторами, влияющими на их качество и обеспечение эффективного функционирования всех субъектов контроля.</p> <p>2. Укрепление и совершенствование материально – технической базы учреждения.</p> <p>3. Подбор квалифицированных специалистов и решение проблем кадровой укомплектованности отделений.</p> <p>4. Проведение систематической работы по повышению профессионального уровня сотрудников внутри учреждения, в том числе организация учебы молодых специалистов.</p> <p>5. Изучение, обобщение и внедрение в деятельность отделений передового опыта работы центра в сфере оказания населению различных видов социальных услуг.</p> <p>6. Внедрение в деятельность специалистов новых технологий, методик и форм социальной работы.</p> <p>7. Изучение запросов населения на различные виды социальных услуг.</p> <p>8. Изучение оценки клиентами качества оказанных им услуг и разработка на основе полученных данных мероприятий по совершенствованию как системы качества в целом, так и отдельных её частей.</p>

## **2. СВЕДЕНИЯ ОБ УЧРЕЖДЕНИИ**

Государственное казенное учреждение социального обслуживания Краснодарского края «Новокубанский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями», является учреждением социального обслуживания семьи и детей в государственной системе социальной защиты населения Краснодарского края, созданное на основании Устава государственного учреждения социального обслуживания Краснодарского края «Новокубанский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями».

Распоряжением главы администрации Краснодарского края от 30.12.2004 г. №1537-Р «Об утверждении перечня муниципальных учреждений социальной защиты населения, принимаемых в государственную собственность Краснодарского края на «безвозмездной основе», решением Совета муниципального образования Новокубанский район учреждение передано в государственную собственность Краснодарского края.

Полное наименование учреждения – государственное казенное учреждение социального обслуживания Краснодарского края «Новокубанский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»; сокращенное – ГКУ СО КК «Новокубанский реабилитационный центр».

Учреждение является некоммерческой организацией, собственником имущества которой является Краснодарский край.

Учреждение является юридическим лицом, находящимся в ведомственном подчинении министерства труда и социального развития Краснодарского края, функционирующим на основании устава, министерства труда и социального развития Краснодарского края от 15.02.2016г. №153 и приказом департамента имущественных отношений Краснодарского края от 12.01.2016г. № 22.

Место нахождения учреждения: Россия, 352240, Краснодарский край, г. Новокубанск, ул. Шевченко, 4, контактные телефоны: (861)954-61-10, (861)953-23-87.

Основной целью деятельности учреждения является оказание детям-инвалидам, детям с ограниченными возможностями квалифицированной социально-медико-психолого-педагогической помощи, направленной на максимально полную и своевременную их социальную абилитацию, реабилитацию и адаптацию.

Для достижения указанной цели учреждение в установленном законодательством порядке осуществляет виды деятельности, предусмотренные Уставом учреждения.

В структуру учреждения входят отделения:

1. Отделение диагностики и разработки планов социальной реабилитации.
2. Отделение социально-медицинской реабилитации.
3. Отделение психолого-педагогической реабилитации (далее ППР).
4. Стационарное отделение.

Поставщики социальных услуг на социальное обслуживание принимают: в стационарной форме, в полустационарной форме (в условиях дневного пребывания), в том числе на квотируемых местах – детей-инвалидов, детей с ограниченными умственными или физическими возможностями, в возрасте от 3 до 18 лет; в полустационарной форме (в условиях кратковременного пребывания) детей-инвалидов, детей с ограниченными умственными или физическими возможностями, в возрасте от рождения до 18 лет, а также семьи, в которых они воспитываются.

Прием детей на социальное обслуживание осуществляется на основании индивидуальной программы предоставления социальных услуг, разработанной территориальным органом или подведомственным учреждением уполномоченного органа Краснодарского края в сфере социального обслуживания в муниципальном образовании Краснодарского края (далее – индивидуальная программа предоставления социальных услуг или ИППСУ). Зачисление детей на социальное обслуживание, а также снятие с обслуживания оформляются приказами по учреждению.

Противопоказаниями для зачисления на обслуживание в учреждение являются: кахексии любого происхождения, злокачественные новообразования в активной фазе, карантинные и острые инфекционные заболевания, психические заболевания в стадии обострения, венерические заболевания, педикулёз, бактерионосительство, активные формы туберкулеза, иные тяжелые заболевания, требующие лечения в учреждениях здравоохранения.

### **3. ПОЛИТИКА УЧРЕЖДЕНИЯ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА**

Политика в области качества предоставляет собой основные цели, задачи и принципы деятельности учреждения в области качества, документально оформленные и принятые к обязательному выполнению в учреждении.

Политика учреждения в области качества охватывает все направления его деятельности, соответствует потребностям и запросам клиентов, способствует улучшению социальных и экономических показателей учреждения.

Политика в области качества формируется администрацией учреждения, поддерживается и реализуется на всех уровнях, доводится и разъясняется всем сотрудникам учреждения.

Руководством учреждения контролируется и осуществляется работа по улучшению качества обслуживания клиентов.

#### **Цели деятельности учреждения в области качества**

1. Обеспечение удовлетворения клиентов предоставляемыми услугами.
2. Повышение качества предоставляемых услуг.
3. Эффективность (результативность) их предоставления.
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность.
5. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения;
6. Принятие профилактических мер по предупреждению или урегулированию претензий и жалоб клиентов.

#### **Основные задачи деятельности учреждения в области качества**

1. Обеспечение стабильного уровня качества услуг, предоставляемых специалистами учреждения.
2. Осуществление контроля за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество предоставляемых услуг.
3. Обеспечение приоритетности запросов клиентов по обеспечению качества услуг.
4. Обеспечение эффективности предоставляемых услуг.
5. Предотвращение и устранение несоответствий услуг предъявляемым к ним требованиям.
6. Повышение профессионализма сотрудников.

## **Основные принципы деятельности учреждения**

1. Приоритетность законных требований (запросов) клиента по обеспечению качества услуг, то есть обеспечение уверенности в том, что эти требования (запросы) будут полностью реализованы при предоставлении услуг.
2. Предупреждение проблем, ухудшающих качество услуг.
3. Соблюдение положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг.
4. Обеспеченность учреждения соответствующими людскими, материально – техническими и другими ресурсами (базовой и оперативной информацией, технической документацией, данными о результатах предоставления услуг и их контроля, итогах оценки качества и др.)
5. Четкое распределение полномочий и ответственности персонала за его деятельность по предоставлению услуг, влияющую на обеспечение их качества.
6. Личная ответственность руководства учреждения за определение политики в области качества, организацию и общее руководство работами по обеспечению разработки, внедрению и контролю эффективности системы качества предоставляемых услуг.
7. Обеспечение личной ответственности каждого исполнителя за качество услуг в сочетании с материальным и моральным стимулированием качества.
8. Документальное оформление правил и методов обеспечения качества услуг.
9. Обеспечение понимания всеми сотрудниками учреждения требований системы качества к политике в области качества.



## 7. ЦЕЛИ, ЗАДАЧИ ОТДЕЛЕНИЙ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ

Отделение диагностики и разработки планов социальной реабилитации

Цель:

обеспечение удовлетворения запросов и потребностей клиентов в социально – консультативных и социально-правовых услугах, оказываемых специалистами отделения

Задачи:

- обеспечение стабильного уровня качества социально – консультативных, социально - правовых услуг;
- повышение качества и эффективности предоставляемых услуг;
- предупреждение претензий и жалоб клиентов;
- осуществление координации индивидуальных планов реабилитации.

Пути реализации:

- выявление детей-инвалидов, детей с ОВ;
- сбор информации об анамнезе, сведений о семье;
- разработка и реализация индивидуальных планов социальной реабилитации;
- проведение диагностики развития ребенка;
- создание компьютеризированной базы данных о детях-инвалидах;
- обеспечение кадровой укомплектованности отделения;
- повышение профессионального уровня специалистов отделения;
- техническая учеба с руководством учреждения;
- обеспечение личной ответственности сотрудников отделения за качество предоставляемых услуг, удовлетворение потребностей клиента;
- осуществление патронажного сопровождения семьи и детей, состоящих на учете в учреждении.

Отделение ППР

Цель:

обеспечение удовлетворения запросов и потребностей клиентов в социально – психологических и социально - педагогических услугах, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных оказываемых специалистами отделения услуг,

Задачи:

- обеспечение стабильного уровня качества услуг (социально - психологических и социально – педагогических);
- повышение качества и эффективности предоставляемых услуг;
- предупреждение претензий и жалоб клиентов к качеству предоставляемых услуг.

Пути реализации:

- обеспечение понимания политики отделения в области качества предоставляемых услуг всеми сотрудниками отделения;
- контроль качества услуг, предоставляемых сотрудниками отделения;
- обеспечение соблюдения требований к порядку и правилам предоставления социально – психологических и социально - педагогических услуг, согласно стандартам качества;
- обеспечение кадровой укомплектованности отделения;
- обеспечение отделения материально – техническими ресурсами и приведение ее в соответствие с требованиями нормативных документов;
- обеспечение личной ответственности каждого сотрудника отделения за качество и эффективность предоставляемых услуг;
- повышение профессионального уровня сотрудников отделения, своевременная аттестация сотрудников;
- соблюдение профессиональной этики, конфиденциальности, доброжелательности и эмпатии по отношению к клиентам.

Отделение социально-медицинской реабилитации

Цель:

Обеспечение удовлетворения запросов и потребностей клиентов в социально-медицинских услугах, оказываемых специалистами отделения

Задачи:

- обеспечение стабильного уровня качества социально - медицинских услуг;
- повышение качества и эффективности предоставляемых услуг;
- предупреждение претензий и жалоб абонентов клиентов.

Пути реализации:

- организация поэтапного выполнения индивидуальных планов социальной реабилитации детей с ОВ;
- профилактика инвалидизации детей с хроническими заболеваниями;
- проведение социально-медицинского патронажа семей, имеющих детей с ОВ;
- осуществление физкультурно-оздоровительных мероприятий;
- контроль качества услуг, предоставляемых сотрудниками отделения;
- обеспечение соблюдения требований к порядку и правилам предоставления социально – медицинских услуг согласно стандартам качества;
- соблюдение профессиональной этики, анонимности;
- улучшение материально – технической базы отделения и приведение ее в соответствие с требованиями нормативных документов;
- повышение профессионального уровня специалистов: обеспечение прохождения курсов повышения квалификации сотрудниками и их своевременной аттестации.

## Стационарное отделение

### Цель:

Обеспечение удовлетворения запросов и потребностей клиентов в реабилитации детей с ограниченными возможностями и адаптации их в социуме

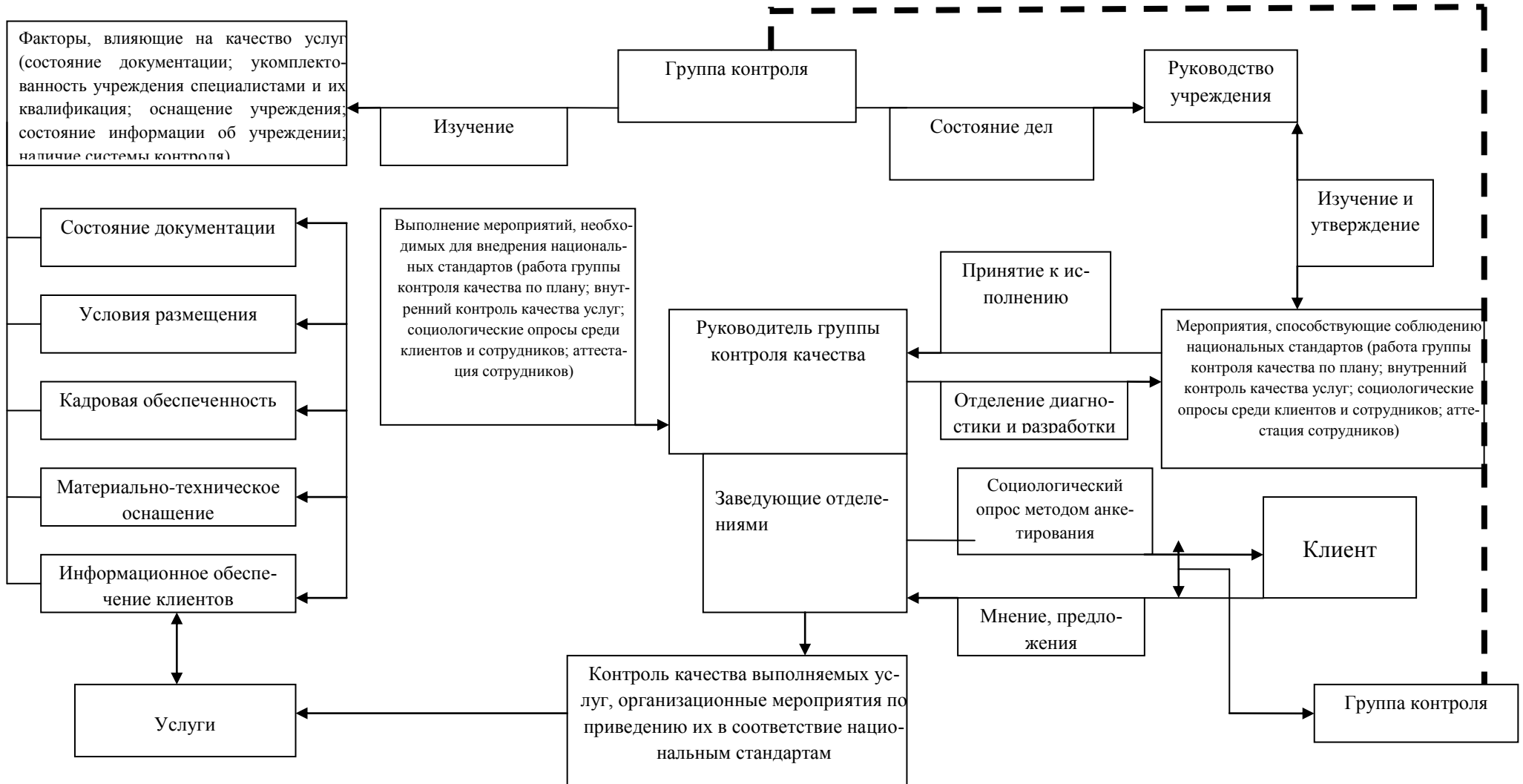
### Задачи:

- обеспечение стабильного уровня качества услуг (социально – медицинских, социально – педагогических, социально – психологических, социально – бытовых, социально – правовых);
- повышение качества и эффективности предоставляемых услуг;
- предупреждение жалоб и претензий клиентов.

### Пути реализации:

- разработка, проведение реабилитационных мероприятий в соответствии с индивидуальными планами реабилитации, проверка их результативности;
- обеспечение учебной, лечебно-реабилитационной познавательной, трудовой, игротерапевтической деятельности детей;
- документальное оформление и проверка результативности проведенной реабилитационной работы;
- обеспечение ответственности специалистов за повышение качества предоставляемых услуг, профессионального мастерства;
- использование современных технических средств, обеспечивающих квалифицированную помощь, а также облегчающих организационные аспекты деятельности специалистов, разработка программ и занятий, внедрение нового оборудования;
- наличие документации по качеству услуг, выполнение качественной работы.

## 5. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА



### Схема ПОРЯДОК ПРОВЕРКИ И ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛУГ



## **6. ПОЛНОМОЧИЯ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПЕРСОНАЛА**

Руководство центра формирует политику центра в области качества и разрабатывает:

- Руководство по качеству;
- Описание системы качества центра, её организационную структуру;
- Задачи и функции подразделений в области качества на конкретные периоды;
- Формирует нормативно – методическую базу системы качества;
- Обеспечивает положительный имидж учреждения;
- Проводит мероприятия, обеспечивающие понимание, поддержку и реализацию политики в области качества всеми сотрудниками учреждения;
- Осуществляет планирование мероприятий по подготовке персонала.

### **Директор учреждения**

Осуществляет управление и руководство системой качества учреждения

Несет ответственность:

- За разработку, внедрение и контроль эффективности системы качества;
- За качество предоставляемых услуг, эффективность системы качества, определение политики в области качества и доведение этой политики до всего персонала учреждения;
- За укомплектованность учреждения необходимыми специалистами, с соответствующим образованием, квалификацией, профессиональной подготовкой.
- За обеспечение материально – технической базы, необходимой для предоставления услуг, предусмотренных уставной деятельностью учреждения;
- За создание необходимых условий удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов, повышение эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления.

Полномочия:

- Осуществляет общее управление системой качества учреждения;
- Руководит организацией работ по качеству;

- Определяет полномочия, ответственность и порядок взаимодействия всего персонала;
- Запрашивает отчеты о функционировании системы качества с целью анализа полученных результатов и совершенствования этой системы;
- Утверждает документы, относящиеся к системе качества, вносит в них корректировки, контролирует их ведение;
- Контролирует все субъекты системы качества и порядок проведения внутренних проверок, их результаты с целью регулярной оценки эффективности системы качества и соответствия предоставляемых услуг требованиям национальных стандартов РФ;
- Проводит регулярную оценку степени удовлетворенности клиентов учреждения предоставленными услугами и того, насколько деятельность исполнителей услуг отвечает потребностям и запросам клиентов.

**Заместитель директора по воспитательной и реабилитационной работе –  
руководитель группы контроля**

Ответственное лицо за функционирование системы качества учреждения.

Несет ответственность:

- За надлежащее выполнение требований, установленных национальными стандартами РФ;
- За организацию проведения внутренних проверок системы качества учреждения и её составных частей.

Имеет полномочия:

- Обеспечивает разработку системы качества в учреждении, её внедрение и поддержание в рабочем состоянии;
- Предоставляет отчеты директору о функционировании системы качества для:
  - внесения предложений по совершенствованию системы качества;
  - разработки порядка проведения внутренних проверок качества и осуществления регулярной оценки эффективности и соответствия установленных требований системы качества учреждения.



## **Заместитель директора по административно - хозяйственной части**

Несет ответственность:

- За оснащение учреждения специальным и техническим оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям соответствующих стандартов, технических условий и обеспечивающих надлежащее качество предоставляемых услуг;
- За исправность оборудования, приборов и аппаратуры, своевременность их ремонта (если подлежат ремонту), или замену новыми;
- За соблюдение требований санитарно – гигиенических норм и правил в помещениях центра;
- За создание работникам безопасных условий труда, обеспечение защиты от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг;
- За обеспечение учреждения материально – техническими ресурсами и средствами коммунально – бытового обслуживания, обеспечивающими факторы, влияющие на качество услуг.

Имеет полномочия:

- Самостоятельно или по согласованию с директором принимает меры по созданию и поддержанию необходимых условий труда (при необходимости и возможности их улучшения);
- По собственной инициативе осуществляет проверки эффективности использования оборудования работниками центра;
- Самостоятельно проверяет санитарно – гигиеническое состояние помещений центра, выполнение работниками правил охраны труда, пожарной и антитеррористической безопасности;
- Осуществляет контроль за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество предоставляемых услуг.

### **Группа контроля**

Несет ответственность:

- За достоверность и полноту предоставляемой руководству центра информации о состоянии системы качества учреждения;
- За соблюдение положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставляемых услуг.

Имеет полномочия:

- Осуществляет плановые и оперативные проверки системы качества или отдельных её составных частей;
- Самостоятельно планирует периодичность проверок;
- Осуществляет проверки качества предоставляемых услуг, в том числе оперативные, в любом структурном подразделении центра;
- Выявляет претензии и жалобы клиентов, разрабатывает корректирующие мероприятия по устранению и предупреждению недостатков в качестве обслуживания и осуществляет контроль за их выполнением;
- Разрабатывает и реализовывает мероприятия по совершенствованию системы качества учреждения;
- Разрабатывает новые методы и средства управления качеством предоставляемых услуг;
- Вносит предложения руководству по улучшению состава и содержания нормативной документации на систему качества.

**Заведующие отделениями, предоставляющие услуги  
( стационарное отделение, ППР, социально-медицинской реабилитации, диагностики и разработки планов социальной реабилитации)**

Несут ответственность:

- За соблюдение положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг;
- За документальное оформление правил и методов обеспечения качества услуг;
- За четкое распределение полномочий и ответственности персонала отделения по предоставлению услуг и обеспечению их качества, изложенных в инструкциях, методиках и других документах, регламентирующих их обязанности, права и ответственность;
- За обеспечение понимания всеми сотрудниками отделения требований системы качества и политики учреждения в области качества;
- За своевременное повышение квалификации и аттестацию сотрудников отделения;
- За организацию в отделении работы по повышению профессионализма сотрудников (знания, навыки, практический опыт и пр.) для качественного выполнения возложенных на них обязанностей;

- За воспитание у работников отделения высоких моральных и морально – этических качеств, чувства ответственности и необходимости руководствоваться в своей работе с клиентами принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности, учитывая их физическое и психическое состояние;
- Персонально за качество предоставляемых услуг работниками отделения;
- За использование в отделении неисправного оборудования, приборов, аппаратуры;
- За использование оборудования, приборов, аппаратуры строго по назначению и в соответствии с документацией по их эксплуатации.
- За состояние информации об учреждении, предоставляемых отделениями услугах и условиях их предоставления;
- За эффективность информирования населения района о направлениях и формах деятельности учреждения;
- За изучение спроса на виды социальных услуг, предоставляемых специалистами центра и регулярные социологические исследования по оценке клиентами качества услуг;

Имеют полномочия:

- Участвуют в формировании политики учреждения в области качества и обеспечивают ее реализацию;
- Определяют задачи и функции своего подразделения в области качества, исходя из общих задач учреждения с учетом предназначения отделения, характера и объема предоставляемых услуг, категорий обслуживаемых семей и несовершеннолетних;
- Планируют и проводят в отделениях мероприятия, обеспечивающие понимание, поддержку и реализацию политики в области качества всеми сотрудниками отделения;
- Разрабатывают руководства, служебные инструкции, правила, методики технологий, предназначенные для регламентирования процесса предоставления услуг, определения методов (способов) их предоставления;
- Контролируют в своем отделении соответствие предоставляемых сотрудниками услуг требованиям национальных стандартов Российской Федерации, соблюдение положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг;
- Анализируют ежемесячно и ежеквартально результаты работы отделения в области качества услуг, вырабатывают корректирующие мероприятия, на-

правленные на устранение выявленных недостатков в процессе предоставления услуг и совершенствование качества.

- Проводит социологические опросы, анкетирование, тестирование клиентов структурных подразделений центра с целью оценки удовлетворенности клиентов предоставляемыми услугами.

### **Исполнители услуг – работники отделений**

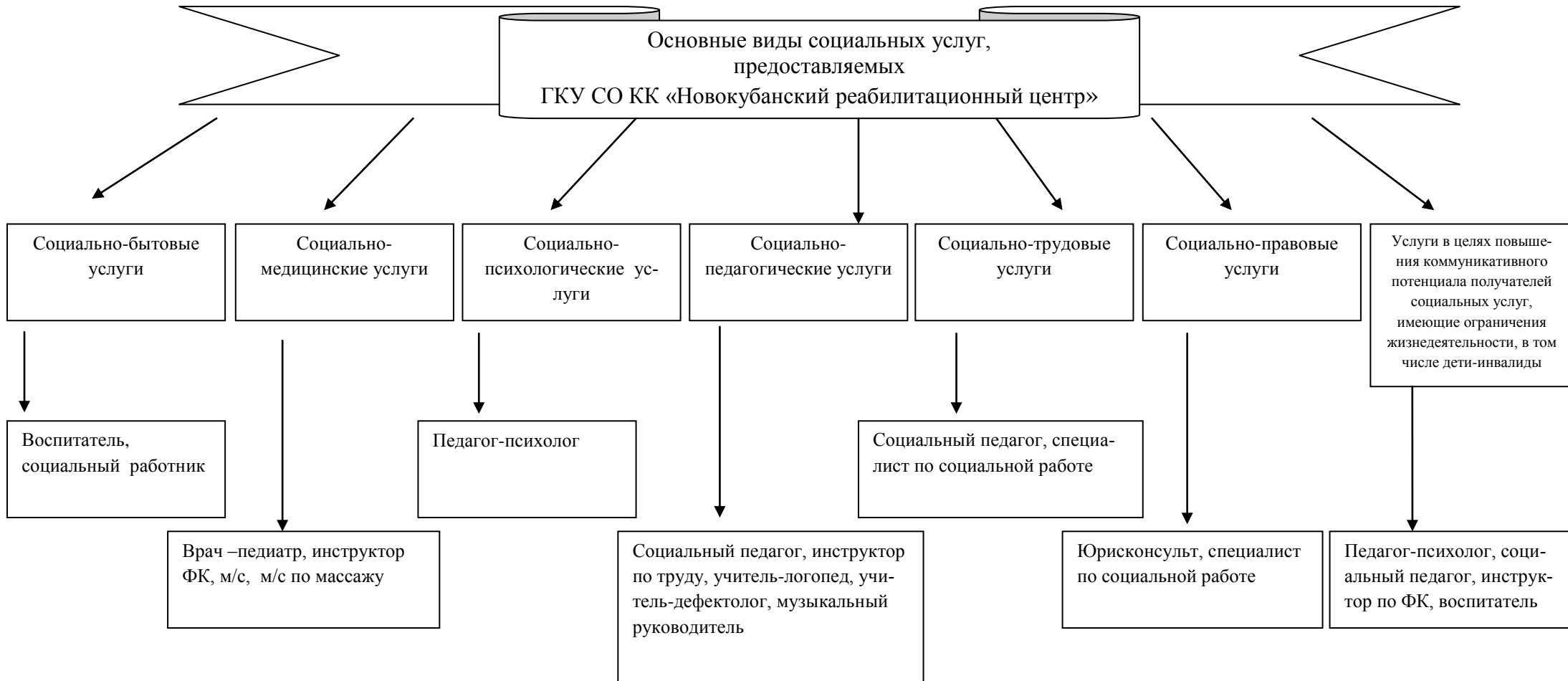
Несут ответственность:

- За качество предоставляемых услуг;
- За удовлетворение запроса и потребности клиента;
- За соблюдение нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг;
- За обеспечение стабильного уровня качества услуг, их результативность и своевременность предоставления;
- За несоблюдение морально – этических норм в работе с клиентами, некорректное поведение;
- За состояние документации и её соответствие нормативным требованиям;
- За выполнение требований системы качества к политике учреждения в области качества;
- За эффективное использование оргтехники, оборудования, приборов, аппаратуры;
- За использование оргтехники и другого оборудования строго по назначению и в соответствии с инструкциями по их эксплуатации;
- За разглашение сведений личного характера о клиентах в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Имеют полномочия:

- Вносят предложения по улучшению системы качества, условий труда, обеспечению новым оборудованием и методиками работы, потребности в повышении квалификации.

## 7. ХАРАКТЕРИСТИКА УСЛУГ



### Характеристика и объем предоставляемых услуг

№	Специалист	Наименование услуги	Состав и методы предоставления услуг	Кратность и периодичность предоставления услуги	Время оказания	Документация	Методы контроля
<b>Социально – бытовые</b>							
1	заведующий	Предоставление жилой площади, помещений для организации реабилитационных мероприятий, лечебно-трудовой деятельности, культурно-бытового обслуживания.	Обеспечение спальным местом, иной мебелью согласно нормативам;	В соответствии с СанПиНами (в течение периода обслуживания)		Годовой план работы; отчеты по их выполнению; циклограммы сотрудников; план проведения технической; журнал учета проведения тех. учебы с работниками; графики работы сотрудников отделений; протоколы планерных совещаний; служебные записки работников.	Проверка документации
		Обеспечение питанием, включая диетическое, в соответствии с утвержденными нормами.	обеспечение качественного питания; постельными принадлежностями;	5раз (ежедневно)	40мин		
		Обеспечение мягким инвентарем (постельных принадлежностей). Обеспечение книгами, газетами, журналами, настольными играми и иным необходимым для организации досуга. Предоставление транспорта для поездок к местам обучения, участия в культурных мероприятиях.	предоставление в пользование в период нахождения в учреждении;  услуга предоставляется клиентам при посещении им учреждения.	постоянно	1 час		
2	воспитатель	Оказание индивидуальных социально-бытовых услуг обслуживающего и гигиенического характера.	Оказание помощи в выполнении житейских процедур: встать с постели, лечь в постель, одеться, раздеться, умыться, принять пищу, пить, пользоваться туалетом, стричь ногти и т.д	Постоянно	40мин	Календарное планирование	Проверка документации, собеседование



**Социально-психологические**

1.	Педагог-психолог	<p>Психологическая диагностика и обследование личности.</p> <p>Психологическая коррекция.</p> <p>Психопрофилактическая работа, консультирование</p> <p>Проведение занятий в группах взаимоподдержки.</p> <p>Психологические тренинги</p> <p>Социально-психологический патронаж.</p>	<p>Проведение анализа психического состояния и индивидуальных особенностей личности ребенка; наблюдение, тестирование: проективные методики, тесты, анкетирование, опрос, изучение продуктов деятельности.</p> <p>Проведение индивидуальных и групповых занятий по психологической коррекции, составление заключения; подготовка и проведение коррекционно-развивающих групповых и индивидуальных занятий.</p> <p>Обсуждение, разъяснения по проблеме клиента, формирование позитивной мотивации). Собеседование, изучение проблемы, консультация, беседа, составление и выдача рекомендаций (в том числе и в дистанционном режиме).</p> <p>Подготовка и проведение психологических тренингов.</p> <p>Индивидуальное консультирование, выслушивание, подбадривание, беседа, занятия в сенсорной комнате, аутотренинг, релаксация.</p> <p>Проведение на дому индивидуального консультирования, собеседования с детьми, с родителями, выдача рекомендаций, буклетов.</p> <p>Круглые столы, кружки, тематические встречи, праздничные мероприятия.</p>	<p>по показаниям</p> <p>по необходимости</p>	<p>1 час</p> <p>1 час</p> <p>40мин</p> <p>1 час</p> <p>1 час</p>	<p>Годовой план работы, квартальный план работы, ИППСУ, индивидуальная программа реабилитации, журнал учета оказанных услуг, циклограмма деятельности, тетрадь по техучебе</p>	<p>Контрольное психодиагностическое обследование, анализ используемых методик, оформление документации, посещение занятий.</p>
----	------------------	---	---	--	--	--	--



### Социально-педагогические

1.	Социальный педагог	<p>Социально-педагогическая коррекция, включая диагностику и консультирование</p> <p>Коррекция педагогической запущенности детей</p> <p>Социально-педагогическая консультация (квалифицированная социально-педагогическая помощь в социализации и адаптации)</p> <p>Социально-педагогический патронаж</p> <p>Организация досуга</p>	<p>Выявление и анализ индивидуальных особенностей клиента; составление прогноза и разработка индивидуального плана социальной реабилитации по проведению корректирующих социально-педагогических мероприятий; консультирование, информирование родителей по результатам диагностики. Индивидуальные и групповые занятия, кружковые занятия, консультирование, анализ динамики, рекомендации родителям;</p> <p>Педагогическое воздействие, обучение родителей методам воспитания детей с ограниченными возможностями с учетом их психического и физического состояния (консультирование, беседа, убеждение, рекомендации родителям)</p> <p>Посещение семьи на дому, консультация, собеседование, рекомендации, буклеты оказание помощи родителям (в том числе и в дистанционном режиме). Посещение театров, выставок, концертов, праздников, соревнований, организация и проведение собственных концертов, выставок, спортивных соревнований и других мероприятий</p>	ежедневно	40мин	<p>Годовой, квартальный план работы, ИППСУ, индивидуальная программа реабилитации, журнал учета оказанных услуг, циклограмма деятельности, тетрадь по техучебе</p>	<p>Посещение занятий, анкетирование клиентов, соц. опрос, проверка ведения документации.</p>
2.	Инструктор по труду	<p>Социально-педагогическое консультирование по вопросам ранней профориентации детей</p>	<p>Беседа, подготовка и проведение коррекционных индивидуальных и групповых занятий, консультирование</p> <p>Выявление и анализ индивидуальных особенностей, интересов, определение уровня развития творческих способно-</p>	по назначению	1 час	<p>Тематическое планирование</p> <p>Индивидуальная программа реабилитации</p> <p>Журнал учета оказанных услуг</p> <p>Журнал учета кружковой</p>	<p>Посещение мероприятий, кружковых занятий, проверки веде-</p>

			стей детей, мелкой моторики рук, анализ динамики			работы Циклограмма деятельности Тетрадь по технической учебе	ния документации
3.	Музыкальный руководитель	Психолого-педагогическое обследование детей, анализ их поведения  Социально-педагогическое консультирование  Организация досуга	Выявление и анализ индивидуальных особенностей, интересов, определение уровня развития творческих способностей детей. Проведение индивидуальных и групповых занятий Удовлетворение духовных и культурных запросов клиентов, расширение их общего и культурного кругозора, сферы общения, повышение творческой активности. Организация, проведение культурно - досуговых мероприятий (праздники, концерты, соревнования)	по назначению	1 час	Годовой план работы Тематическое планирование Индивидуальная программа реабилитации Журнал учета оказанных услуг Циклограмма деятельности Тетрадь по технической учебе	Посещение занятий, развлекательных мероприятий, проверка ведения документации
4.	Учитель-логопед Учитель-дефектолог	Социально-педагогическая диагностика  Социально-педагогическая консультаций Социально-педагогический патронаж.	Обследование ребёнка, составление прогноза и разработка индивидуального плана социальной реабилитации по проведению корректирующих социально-педагогических мероприятий. Проведение индивидуальных и групповых занятий. Консультирование, информирование родителей.	по назначению	1 час	Диагностические карты Речевые карты ИППСУ, индивидуальная программа реабилитации Журнал учета оказанных услуг Циклограмма деятельности Тетрадь по техучебе	Собеседование с клиентами, опрос родителей, посещение занятий, проверка ведения документации.
5.	Воспитатель	Формирование позитивных интересов: досуги, праздники, экскурсии;	Организация, проведение культурно-досуговых мероприятий, походов.	ежедневно	1 час	отчеты о мероприятиях; план воспитательно-реабилитационной работы;	Проверка ведения документации, посещение занятий, опрос клиентов.
		обучение навыкам самообслуживания, поведения в быту, навыкам общения и другим навы-			по 20мин		

		кам жизнедеятельности					
6.	Инструктор ФК	Проведение реабилитационно-коррекционных мероприятий  Оказание социально- педагогического консультирования  Социально-педагогический Патронаж	Проведение утренней гимнастики. Проведение занятий физической культурой: организация оздоровительных мероприятий, занятия физической культурой с использованием тренажеров, коррекционно-развивающего оборудования. Консультирование: обучение родителей проведению реабилитационных мероприятий в домашних условиях, беседы. Разработка индивидуальных занятий, выдача рекомендаций и буклетов родителям.	ежедневно	1 час	Годовой план работы Тематическое планирование Журнал учета оказанных услуг. Индивидуальная программа реабилитации Журнал учета эксплуатации реабилитационного оборудования Циклограмма деятельности Тетрадь по техучебе.	Проверка ведения документации, посещение занятий.

### Социально - трудовые

1.	Специалист по социальной работе	Проведение мероприятий связанных с социально-трудовой реабилитацией	Определение потребности клиента в трудоустройстве, и решение других проблем, связанных с трудовой адаптацией (консультации, буклеты, памятки, взаимодействиями с другими организациями)	по необходимости		банк данных о детях-инвалидах и их семьях; личное дело ребенка;	Проверка документации, собеседование с клиентом.
2.	Социальный	Консультирование детей по во	Индивидуальные и групповые занятия,				

	педагог	просам жизненного устройства и выбора профессии	кружковые занятия, консультирование, рекомендации родителям;				
--	---------	---	--	--	--	--	--

**Социально - правовые**

1. 2.	Специалист по социальной работе;  юрисконсульт.	Оказание правовой помощи; -консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной и негосударственных системах социальных служб и защиту своих интересов; -социально- правовой патронаж; -оказание помощи в подготовке и подаче жалоб на действия (или бездействие) социальных служб или работников этих служб, нарушающие или ущемляющие законные права граждан; -консультирование по социально-правовым вопросам (семейное, гражданское, жилищное, пенсионное законодательство, права детей, женщин, инвалидов);	установление контакта, определение потребности клиента, разъяснения по проблеме клиента.	по мере необходимости	1 час	-журнал учета клиентов; -журнал учета фактического проведения патронажей.	Проверка документации, собеседование с клиентом, соц. опрос
----------	---	---	--	-----------------------	-------	--	---

--	--	--	--	--	--	--	--

## 8. ПОРЯДОК ВНЕДРЕНИЯ, ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ И КОНТРОЛЯ СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА

Организационно-методическая работа по внедрению и применению национальных стандартов РФ	Разработка и функционирование системы качества системы ГКУ СО КК	Контроль за ходом внедрения и применения национальных стандартов
* Определение ответственного за внедрение и применение стандартов	* Анализ факторов, влияющих на качество услуг:	* Проведение тематических и комплексных проверок
* Разработка плана организационных мероприятий внедрения стандартов	- наличие и состояние документации, в соответствии с которой функционирует учреждение;	* Осуществление контроля качества предоставляемых услуг:
* Доведение национальных стандартов до специалистов учреждения, разъяснение политики в области их разработки и внедрения	- условия размещения учреждения;	- проверка и идентификация услуг на соответствие нормативным документам, регламентирующим их представление;
* Приведение содержания действующей нормативно-правовой базы учреждения в соответствии с утвержденными национальными стандартами	- укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;	- осуществление самоконтроля персонала, предоставляющего услуги;
* Изучение состояния дел и оказание практической помощи в работе подразделениям учреждения социального обслуживания семьи и детей	- наличие специального и технического оснащения учреждения (оборудование, приборы, аппаратура), отвечающего требованиям стандартов, технических условий, другим нормативным документам и обеспечивающих надлежащее качество предоставляемых услуг;	- проведение социологических опросов для оценки степени удовлетворенности клиентов услугами;
* Проведение планерных совещаний с основными исполнителями и т.д.	- состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам	- сравнение оценок клиентов и исполнителей услуг, для определения степени соответствия деятельности исполнителей услуг потребностям и запросам клиентов;
* Разработка плана мероприятий по устранению выявленных недостатков и несоответствий стандартам	* Документальное оформление системы качества (комплекта документов, в т.ч. Руководства по качеству) и внесение соответствующих дополнений и изменений	- обеспечение приоритета клиентов в оценке качества услуг
	* Мониторинг эффективности системы качества учреждения	

	- контроль соответствия системы качества требованиям стандарта и документации на нее (внутренние проверки – разработка порядка их проведения);	
	- анализ и оценка функционирования системы качества в целом и отдельных ее составных частях;	
	- анализ соответствия предоставляемых услуг требованиям нормативных документов;	
	- анализ и оценка результатов работы учреждения в области качества услуг;	
	* Выработка корректирующих действий, направленных на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления услуг, и совершенствование системы качества;	
	* Разработка и реализация мероприятий по совершенствованию системы качества, методов и средств управления качеством предоставляемых услуг, улучшению состава и содержания нормативной документации	

## **9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНЫХ НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫХ ДОКУМЕНТОВ, РЕГЛАМЕНТИРУЮЩИХ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ УЧРЕЖДЕНИЯ В ОБЛАСТИ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ**

### **Документы федерального уровня**

- Конституция Российской Федерации, 12.12.1993 г.
- Конвенция ООН о правах ребенка от 20.11.1989 г.
- Семейный кодекс Российской Федерации от 29.12.1995 г. №223-ФЗ
- Уголовный кодекс Российской Федерации от 13.07.1996 г. №63-ФЗ
- Гражданский кодекс Российской Федерации
- Указ президента РФ от 14.05.1996 г. №712 «Об основных направлениях государственной системной политики»
- Федеральный закон от 24.07.1998 г. № 124 –ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»  
Федеральный закон от 28.12.2013 г. № 442 –ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»
- Федеральный закон от 05 декабря 2017 г. №392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»
- Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения»:  
ГОСТ Р 52142 – 2003 социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения.  
ГОСТ Р 52143 – 2003 социальное обслуживание. Основные виды социальных услуг.  
ГОСТ Р 54342 – 2011 Социальное обслуживание населения. Методы контроля качества социальных услуг.  
ГОСТ Р 52495 – 2005 Социальное обслуживание населения. Термины и определения.  
ГОСТ Р 52496 – 2005 Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг.  
ГОСТ Р 52497 – 2005 Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания.  
ГОСТ Р 53060 - 2008 Документация учреждений социального обслуживания

### **Документы регионального уровня**

- Краснодарского края от 05.11.2014г № 3051-КЗ «О социальном обслуживании населения на территории Краснодарского края»
- Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 22.03.18г №344 «Об общественном совете по формированию независимой оценке качества работы»
- Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 17.11.2014г №886н «Об утверждении порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «интернет» и обновления информации об этом поставщике.
- Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 08.12.14г №986 «Об утверждении Методических рекомендаций по составлению и заполнению индивидуальной программы предоставления социальных услуг на территории Краснодарского края.
- Приказ министерства труда и социального развития Краснодарского края от 24 мая 2018г № 705 « О внесении изменений в приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 22.12.2014 года №1042 «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг»
- Приказ департамента социальной защиты населения Краснодарского края от 07.04.2006 г. № 130 «О порядке оказания адресной социальной помощи семьям с несовершеннолетними детьми, в трудной жизненной ситуации, по краевой целевой программе «Дети Кубани»
- Приказ департамента социальной защиты населения Краснодарского края от 11.07.2006 г. № 312 «Об утверждении примерных штатных расписаний государственных учреждений социального обслуживания семьи и детей Краснодарского края»
- Приказ департамента социальной защиты населения Краснодарского края от 27.04.2006 г. № 156 «О порядке предоставления государственными учреждениями социального обслуживания семьи и детей Краснодарского края реабилитационного оборудования, средств индивидуальной реабилитации для проведения мероприятий реабилитации детей – инвалидов, детей и подростков с ограниченными возможностями в домашних условиях»

### **Уровень учреждения**

- Устав ГКУ СО КК «Новокубанский реабилитационный центр»
- Положение о структурных подразделениях учреждения



- Должностные инструкции работников учреждения
- Правила внутреннего трудового распорядка
- Циклограмма работы
- Документация системы качества учреждения
- Приказы директора учреждения: «О создании в учреждении группы контроля по проверке функционирования системы качества в учреждении.

