

Санкт – Петербургское государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Дом – интернат для детей с отклонениями в умственном развитии №3»

УТВЕРЖДАЮ

Директор

С.П. Васильев/

Приказ № 2101 от 17.01.2017г.



ПОЛОЖЕНИЕ

о системе внутреннего контроля качества социальных услуг, предоставляемых детям-инвалидам Санкт – Петербургским государственным бюджетным стационарным учреждением социального обслуживания «Дом – интернат для детей с отклонениями в умственном развитии №3» находящимся в ведении Комитета по социальной политике Санкт-Петербурга

1. Основные положения

1.1. Настоящее Положение о системе внутреннего контроля качества социальных услуг, предоставляемых детям-инвалидам Санкт – Петербургским государственным бюджетным стационарным учреждением социального обслуживания «Дом – интернат для детей с отклонениями в умственном развитии №3», (далее – Положение), представляет собой совокупность мер по реализации основных функций по предоставлению государственных социальных услуг детям-инвалидам (далее - воспитанники), проживающим и состоящим на стационарном социальном обслуживании в Санкт-Петербургском государственном бюджетном стационарном учреждении «Дом-интернат для детей в умственном развитии №3», находящимся в ведении Комитета по социальной политике Санкт-Петербурга (далее Учреждение), в том числе по выполнению основных требований к качеству предоставленных услуг, обеспечивающих своевременность, полноту и адресность предоставления услуг, максимально удовлетворяющих потребности воспитанников, проживающих в Учреждении, а также результативности в решении социальных, бытовых, правовых и других проблем.

1.2. Настоящее Положение принято в целях создания в Учреждении собственной службы контроля за деятельностью подразделений и сотрудников Учреждения по оказанию социальных услуг и их соответствия государственным стандартам социального обслуживания, другим нормативным документам в области социального обслуживания населения Российской Федерации

1.3. Положение разработано на основании следующих нормативно-правовых актов:

- Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

- Приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 10.11.2014 № 874н «О примерной форме договора о предоставлении социальных услуг, а также о форме индивидуальной программы предоставления социальных услуг»;

- Постановления Правительства Мурманской области от 04.09.2015 № 384-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания и порядка предоставления срочных услуг»;

- Приказа Министерства труда и социального развития Мурманской области от 06.04.2015 № 135 «Об утверждении примерных форм договоров о предоставлении социальных услуг»;

1.4. Система внутреннего контроля качества предназначена для создания необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей воспитанников, проживающих в Учреждении, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления в соответствии с государственными стандартами социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-трудовых, социально-правовых и услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации Учреждения как надежного исполнителя услуг.

2. Контроль основных факторов, влияющих на качество социальных услуг

2.1. Контролю подлежат следующие основные факторы:

2.1.1. Наличие пакета основных обязательных документов, в соответствии с которыми функционирует Учреждение (далее - документы).

В состав пакета необходимых документов входят:

- ✓ учредительные документы Учреждения;
- ✓ положения о структурных подразделениях Учреждения;
- ✓ должностные инструкции специалистов;
- ✓ отчетная - учетная документация (представленные отчеты по установленным формам, принятым в Учреждении);
- ✓ документация на оборудование, приборы и аппаратуру, способствующая обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии;
- ✓ национальные стандарты социального обслуживания воспитанников;
- ✓ административные регламенты по предоставлению социальных услуг и государственные стандарты социального обслуживания;
- ✓ иные нормативные акты, регламентирующие деятельность Учреждения.

Документы проверяют на соответствие предъявляемым к ним требованиям по оформлению, хранению, срокам исполнения.

Одновременно контролю подлежит своевременность проверки состояния и пересмотра документов, их обновления и изъятия из обращения устаревших.

2.1.2. Условия содержания и эксплуатации Учреждения.

При проверке условий содержания и эксплуатации Учреждения обращают внимание на соответствие размеров и состояния зданий и помещений санитарно-гигиеническим нормам и правилам, требованиям противопожарной безопасности; защищенность от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура и влажность воздуха, загазованность, запыленность, шум, вибрация и др.). Одновременно проверяют полноту обеспечения Учреждения всеми видами коммунально-бытового обслуживания, оснащения телефонной связью, создания необходимых условий для пребывания в нем воспитанников, обслуживающего персонала, а также предоставления социальных услуг.

2.1.3. Укомплектованность Учреждения специалистами и их квалификация.

Укомплектованность Учреждения специалистами проверяют на соответствие штатному расписанию. Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке.

Деловые, моральные и морально-этические качества, умение поддерживать нормальные человеческие отношения с воспитанниками, проживающими в Учреждении, проверяют путем изучения личных дел, собеседований административно-управленческого персонала с сотрудниками и воспитанниками, проживающими в Учреждении.

Также проверяют соответствие обязанностей, исполняемых специалистами, изложенных в нормативных правовых актах, регулирующих их обязанности, права и ответственность; своевременность прохождения аттестации в установленном порядке.

В целях повышения качества социальных услуг в Учреждении разрабатывается и утверждается план мероприятий по подготовке (обучению, повышению квалификации, аттестации, стажировке и т.д.) специалистов, выполняющих работы, непосредственно влияющие на качество услуг.

2.1.4. Специальное техническое оснащение Учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.).

При проверке специального технического оснащения учреждения отмечают укомплектованность этим оснащением (оборудованием, аппаратурой, приборами), его техническое состояние, соответствие требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов, правильность и эффективность использования, своевременность его приобретения. Неисправное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, своевременно снимаются с эксплуатации, заменяются или подвергаются ремонту.

2.1.5. Состояние информации об Учреждении, правила и порядок предоставления услуг социальной службы.

Состояние информации об Учреждении (сведений о наименовании Учреждения, его местонахождении, характере, видах и объеме предоставляемых услуг, порядке, правилах и условиях их предоставления и др.) проверяют на соответствие требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.92 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

Учреждение доводит до сведения граждан свое наименование и местонахождение любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации, предоставляет по требованию воспитанников и их законных представителей необходимую и достоверную информацию о выполняемых услугах, позволяющую им сделать выбор.

2.1.6. Наличие собственной и внешней системы (службы) контроля за деятельностью учреждения.

В системе (службе) контроля за деятельностью подразделений и сотрудников Учреждения определяются полномочия, ответственность и взаимодействие всех специалистов Учреждения, осуществляющих руководство работой, предоставление социальных услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

При проверке собственной службы контроля за деятельностью Учреждения обращают внимание на наличие и структуру этой документально оформленной службы, 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.

Собственная система контроля должна охватывать этапы планирования работы, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. При проверке внешней системы контроля изучаются документально оформленные результаты проводимых проверок, характер отмечаемых недостатков и степень реализации мероприятий по их устранению.

3. Организация внутреннего контроля качества социальных услуг

3.1. Организация внутреннего контроля качества социальных услуг, предоставляемых воспитанникам в Учреждении, осуществляется специально созданной комиссией по контролю качества социальных услуг и включающей в себя руководителей служб и структурных подразделений Учреждения, назначенных приказом директора Учреждения (далее – Комиссия).

3.2. Возглавляет работу Комиссии председатель, назначаемый приказом директора Учреждения.

3.3. Задачи Комиссии:

✓ осуществление эффективного контроля за предоставляемыми социально-бытовыми, социально-медицинскими, социально-психологическими, социально-педагогическими, социально-трудовыми, социально-правовыми услугами и услугами в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов (далее – услуги);

- ✓ предотвращение или устранение любых несоответствий услуг предъявляемым к ним требованиям;
- ✓ обеспечение стабильного уровня качества предоставляемых услуг;
- ✓ решение других задач, отражающих специфику деятельности Учреждения.

3.4. Функции Комиссии:

- ✓ предупреждение и разрешение проблем качества предоставляемых услуг после их возникновения;
- ✓ соблюдение положений нормативных правовых и законодательных актов в сфере социального обслуживания, государственных стандартов социального обслуживания населения, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг;
- ✓ обеспечение Учреждения соответствующими кадровыми, материально-техническими и другими ресурсами;
- ✓ четкое распределение полномочий персонала Учреждения и его ответственности за деятельность по предоставлению услуг, влияющих на обеспечение их качества;
- ✓ 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;
- ✓ обеспечение личной ответственности каждого исполнителя за качество услуг в сочетании с материальным и моральным стимулированием качества;
- ✓ рассмотрение конфликтных ситуаций, претензий воспитанников и их законных представителей, возникающих при предоставлении услуг;
- ✓ документальное оформление результатов проверок, рекомендаций, иных документов по обеспечению и внутреннему контролю качества предоставляемых услуг;
- ✓ контроль за достоверностью, полнотой, объективностью и своевременностью составления и представления отчетности о предоставленных услугах;
- ✓ обеспечение понимания всеми сотрудниками Учреждения требований системы качества к политике в области качества предоставляемых услуг.

3.5. Комиссия Учреждения в своей деятельности руководствуется законодательством Российской Федерации, Санкт-Петербурга, нормативными правовыми актами Комитета по социальной политике Санкт-Петербурга и настоящим Положением.

4. Контроль качества социально-бытовых услуг

4. Контроль качества социально-бытовых услуг осуществляется путем проверки:

4.1. Качества жилой площади, предоставляемой воспитанникам в Учреждении, и ее соответствия санитарно-гигиеническим нормам по размерам, состоянию зданий и жилых помещений, их комфортности, обеспечению удобства воспитанников. Одновременно проверяют, насколько учтены при размещении воспитанников в жилых помещениях их физическое и психическое состояние, психологическая совместимость, наклонности.

4.2. Качества помещений (жилых, служебных и производственных) и соответствие следующим требованиям:

- ✓ требованиям санитарно-гигиенических норм;
- ✓ требованиям противопожарной безопасности;
- ✓ требованиям по обязательному оснащению телефонной связью и обеспечению всеми видами коммунально-бытового обслуживания;
- ✓ требованиям по защищенности от воздействия различных факторов (повышенной температуры, влажности, вибрации и т.д.), отрицательно влияющих на

здоровье персонала, воспитанников, проживающих в Учреждении и на качество предоставляемых услуг;

✓ требованиям по доступной среде: обязательному оборудованию помещений специальными устройствами, приспособлениями для передвижения инвалидов (пандусами, поручнями, расширенными дверными проемами, лифтовыми подъемниками и т.д.).

4.3. Качества мебели и постельных принадлежностей, насколько они удобны в пользовании, учитывается ли при их подборе физическое состояние воспитанников, проживающих в Учреждении (тяжелобольных, малоподвижных и т.д.), в какой степени отвечают они требованиям современного дизайна и выполнены ли из нетоксичных материалов.

4.4. Соответствия требованиям по удовлетворению потребностей и запросов воспитанников в своевременном приобретении необходимых продовольственных и промышленных товаров, в решении вопросов оплаты жилья и коммунально-бытовых услуг, возможности пользования телефонной связью и почтовыми услугами.

4.5. Качества предоставляемых воспитанникам, проживающим в Учреждении, одежды, обуви, нательного белья, насколько они удобны в носке, соответствуют ли росту и размерам воспитанников, отвечают ли их запросам по фасону и расцветке, отвечают ли санитарно-гигиеническим нормам и требованиям.

4.6. Качества услуг по содействию в получении направления в специализированные учреждения здравоохранения, на санаторное лечение проверяют в какой степени это содействие способствовало оперативному и обоснованному направлению воспитанников в то или иное учреждение на лечение или отдых в соответствии с медицинскими показаниями.

4.7. Качества горячего питания насколько доброкачественны продукты, из которых оно готовится, удовлетворяет ли оно потребности воспитанников, проживающих в Учреждении, по калорийности пищи, соответствует ли установленным нормам питания, санитарно-гигиеническим требованиям, учитывается ли при его распределении состояние здоровья воспитанников, проживающих в Учреждении.

4.8. Качества социально-бытовых услуг индивидуально-обслуживающего и гигиенического характера воспитанников, проживающих в Учреждении, по состоянию здоровья частично или полностью утратившим способность к самообслуживанию и не способным по состоянию здоровья встать с постели, лечь в постель, одеться и раздеться, умыться, принять ванну, принять пищу, пить, пользоваться туалетом, передвигаться по комнате и вне комнаты, ухаживать за зубами или челюстью, пользоваться очками или слуховыми аппаратами, стричь ногти, лицам мужского пола брить бороду и усы, в какой степени эти услуги обеспечивают возможность выполнения необходимых воспитанникам, проживающим в Учреждении, процедур без причинения какого-либо вреда их здоровью, физических или моральных страданий или неудобств и проявляет ли при этом обслуживающий персонал необходимую деликатность и корректность по отношению к воспитанникам, проживающим в Учреждении.

4.9. Качества услуг по обеспечению или содействию в обеспечении проживающих книгами, газетами, журналами, настольными играми, по оказанию помощи в написании и прочтении писем и другой корреспонденции, насколько полно удовлетворены при этом запросы воспитанников, проживающих в Учреждении, и оказывается ли им помощь в подборе необходимых материалов.

4.10. Качества услуг по исполнению специалистами учреждения функций опекунов и попечителей, всем ли воспитанникам, нуждающимся в опеке или попечительстве, предоставляются эти услуги, как они влияют на положительное решение стоящих перед воспитанниками проблем и оказанными услугами.

4.12. Качества услуг по оснащению занимаемых воспитанниками жилых помещений специальными средствами и приспособлениями, все ли необходимые средства и

приспособления, необходимые для реализации мероприятий, предусмотренных индивидуальной программой реабилитации каждого конкретного воспитанника Учреждения, имеются в наличии, отвечают ли они предъявленным к ним требованиям по своему техническому состоянию и удобству применения, удовлетворяют ли нужды воспитанников.

4.13. Качества содействия в обеспечении нуждающихся воспитанников протезами, протезно-ортопедическими изделиями, слуховыми аппаратами, очками, что позволяет гражданам, проживающим в Учреждении, получить необходимые и хорошего качества, надежные и удобные в пользовании реабилитационные изделия в кратчайшие сроки.

4.14. Качества услуг по оказанию инвалидам помощи в пользовании:

- ✓ специально оборудованными средствами передвижения;
- ✓ средствами для обмена информацией, получения и передачи информации для инвалидов с нарушениями слуха, зрения;
- ✓ специальными приспособлениями для пользования средствами личной гигиены;
- ✓ приспособлениями для захвата и передвижения предметов;
- ✓ приспособлениями для одевания и раздевания;
- ✓ слуховыми аппаратами;
- ✓ оптическими средствами;

✓ а также как организована и проводится эта помощь, в какой степени она способствует умелому и безопасному пользованию указанными средствами и приспособлениями, какова эффективность и удовлетворены ли воспитанники и их законные представители этой помощью.

4.15. Качества пользования для воспитанников с правилами пользования оборудованием для подъема и перемещения (пассажирскими лифтами, подъемниками, перилами, стойками, поручнями, различными креслами-колясками и т.д.), оказанию практической помощи в пользовании этим оборудованием, все ли воспитанники ознакомлены с этими правилами и аккуратно ли их выполняют, как способствует практическая помощь умелому и безопасному пользованию этим оборудованием, удовлетворены ли воспитанники и их законные представители указанными услугами.

4.16. Качества услуг по содействию в предоставлении в личное пользование воспитанникам, проживающим в Учреждении, таких средств, как приспособления для восстановления способности к самостоятельному передвижению, различные кресла-коляски, одежда специального назначения для инвалидов, всем ли нуждающимся воспитанникам предоставлены необходимые средства, приборы, приспособления, насколько они отвечают требованиям индивидуальной программы реабилитации конкретных воспитанников, находятся ли в технически исправном состоянии, насколько знакомы воспитанники с порядком и правилами их использования, удовлетворены ли воспитанники и их законные представители оказываемой им помощью со стороны специалистов Учреждения.

5. Контроль качества социально-медицинских услуг

5. Контроль качества социально-медицинских услуг осуществляется путем проверки:

5.1. Качества социально-медицинских услуг по оказанию помощи воспитанникам, проживающим в Учреждении, насколько полно и своевременно выполняются все медицинские процедуры и мероприятия и как учитывают при их оказании характер заболевания, медицинские показания, физическое и психическое состояние воспитанников, проживающих в Учреждении.

5.2. Качества услуг в Учреждении по обеспечению ухода за воспитанниками, проживающими в Учреждении с учетом состояния их здоровья, насколько полно и своевременно оказываются эти услуги (обтирание, обмывание, гигиенические ванны, причесывание, проведение медицинских процедур, выдача лекарств в соответствии с

назначением врача, наблюдение с готовностью в любой момент прийти на помощь и т.д.) и в какой степени они удовлетворяют нужды и потребности воспитанников, проживающих в Учреждении.

5.3. Проведения реабилитационных мероприятий социально-медицинского характера в соответствии с индивидуальными программами реабилитации воспитанников, насколько оптимальным для каждого конкретного воспитанника является набор разработанных мероприятий по его социальной реабилитации и в полной ли мере обеспечивается выполнение запланированных мероприятий, а также какова результативность их проведения.

5.4. Качества услуг, связанных с проведением медицинских процедур (измерение температуры тела и артериального давления, наложение компрессов, осуществление перевязок, обработка пролежней, раневых поверхностей и с оказанием помощи в выполнении связанных со здоровьем процедур (прием лекарств, закапывание капель, пользование катетерами и другими медицинскими изделиями, подкожные и внутримышечные введения лекарственных препаратов по медицинским показаниям, взятие материалов для проведения лабораторных исследований), сменой нательного белья, кормлением ослабленных воспитанников, содействием в обеспечении лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения, соблюдения утвержденных регламентов проведения процедур, правил асептики, антисептики, а также насколько квалифицированно и четко проводятся процедуры, не наносит ли оказание этих услуг вреда воспитанникам, проживающим в Учреждении, и выполняются ли при этом требования максимальной аккуратности, осторожности со стороны обслуживающего персонала и способствуют ли они улучшению состояния здоровья и самочувствия воспитанников, проживающих в Учреждении, устранению неприятных ощущений дискомфорта.

5.5. Качества услуг по содействию в получении протезно-ортопедической помощи и обеспечении техническими средствами ухода и реабилитации, лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения, насколько полно соответствуют эти услуги практическим потребностям воспитанников, проживающих в Учреждении, и обеспечивают получение необходимых им удобных в использовании протезов и других средств.

5.6. Качества услуг по оказанию помощи воспитанникам в выполнении физических упражнений, в какой степени она способствует овладению доступным и безопасным для здоровья комплексом физических упражнений для его систематического выполнения и укрепления здоровья.

5.7. Качества услуг по проведению лечебно-оздоровительных мероприятий для воспитанников с использованием гимнастических колец, различных эспандеров, гантелей, столов, ракеток и мячей для настольного тенниса, шведских стенок, кистевых динамометров и других приспособлений, как часто проводятся эти мероприятия, сколько воспитанников принимает в них участие, каково влияние мероприятий на улучшение состояния здоровья воспитанников.

5.8. Качества услуг по содействию в проведении медико-социальной экспертизы, в какой степени эти услуги помогают Учреждениям медико-социальной экспертизы в правильном определении (в установленном порядке) потребностей освидетельствуемых воспитанников в мерах социальной защиты, включая реабилитацию, на основе оценки ограничений жизнедеятельности, вызванных стойким расстройством функций организма, а также в обеспечении посещения воспитанниками соответствующих специалистов и сбора всех документов, необходимых для комплексной оценки состояния их здоровья на основе анализа различных данных.

5.9. Качества услуг по организации медико-социального обследования - оказанию квалифицированного консультирования, проведению первичного медицинского осмотра и первичной санитарной обработки, оказанию первой доврачебной помощи,

первичной медико-санитарной и стоматологической помощи, обеспечивает ли такая организация услуг потребности воспитанников и их законных представителей в указанных социально-медицинских услугах до начала систематического лечения.

5.10. Качества услуг, связанных с госпитализацией или содействием в госпитализации нуждающихся воспитанников в лечебно-профилактические учреждения, а также с содействием в направлении воспитанников на санаторно-курортное лечение, насколько обоснованными были эти направления, соответствовали ли они медицинским показаниям и полностью ли учитывались при этом пожелания и потребности воспитанников и их законных представителей.

6. Контроль качества социально-психологических услуг

6. Контроль качества социально-психологических услуг осуществляется путем проверки:

6.1. Качества психологического консультирования, насколько квалифицированно и полно оно было проведено и обеспечило ли оказание воспитанникам, проживающим в Учреждении, необходимой помощи в улучшении их психического состояния, адаптации к среде жизнедеятельности, налаживании межличностных взаимоотношений с близкими и другими значимыми для них людьми.

6.2. Качества психодиагностики и обследования личности, насколько проведенный анализ психического состояния и индивидуальных особенностей личности воспитанников, проживающих в Учреждении, влияющих на отклонения в поведении и отношении к окружающим людям, позволяет получить необходимую информацию для составления прогноза и разработки рекомендаций по проведению корректирующих мероприятий.

6.3. Качества услуги по психологической коррекции, в какой степени эта услуга, заключающаяся в активном психологическом воздействии, обеспечивает преодоление или ослабление отклонений в развитии, эмоциональном состоянии и поведении воспитанников, проживающих в Учреждении, а также приведение этих отклонений в соответствие с возрастными нормативами и требованиями социальной среды.

6.4. Качества психологических тренингов как активного психологического воздействия, насколько эффективно способствуют они снятию последствий психотравмирующих ситуаций, нервно-психической напряженности, формированию личностных предпосылок для адаптации к изменяющимся условиям, привитию социально ценных норм поведения.

6.5. Качества услуг, включающих беседы, общение, поддержание компании, выслушивание, подбадривание, мотивацию к активности, психологическую поддержку жизненного тонуса, в какой степени эти услуги содействуют укреплению психического здоровья воспитанников, проживающих в Учреждении, повышению их стрессоустойчивости и психической защищенности.

6.6. Качества психопрофилактической и психологической работы, в какой степени эта работа обеспечивает выполнение задач по своевременному предупреждению возможных отклонений в психике, становлении и развитии личности воспитанников на каждом возрастном этапе, по содействию в формировании у них потребности в психологических знаниях и желания использовать их для работы над собой и своими проблемами, созданию условий для полноценного психического развития личности.

7. Контроль качества социально-педагогических услуг

7. Контроль качества социально-педагогических услуг осуществляется путем проверки:

7.1. Качества услуг по педагогической коррекции. В какой степени эта услуга обеспечивает преодоление или ослабление в развитии эмоционального состояния и поведения воспитанников.

7.2 Качества организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным общеразвивающим программам, которые направлены на формирование и развитие творческих способностей воспитанников, на обеспечение их духовно-нравственного и патриотического воспитания, их социализацию и адаптацию к жизни в обществе, формирование общей культуры, удовлетворение иных образовательных потребностей и интересов воспитанников.

7.3 Качества условий учебно-развивающей среды, учитывающей характер ограничений жизнедеятельности, физического состояния воспитанников и обеспечивающих необходимые для них удобства.

7.4. Качества составления дополнительных общеобразовательных, общеразвивающих программ, удовлетворяющих требованиям Закона «Об образовании в РФ». Программы составлены с учетом способности того или иного воспитанника к восприятию знаний и усвоению необходимых навыков.

7.5 Качества организации досуга в Учреждении, который направлен на удовлетворение социокультурных и духовных запросов воспитанников, проживающих в Учреждении, и который способствует расширению общего и культурного кругозора, сферы общения, привлечению их к участию в праздниках, соревнованиях, к занятию спортом, к проведению других культурно-досуговых мероприятий.

7.6 Качества услуг по проведению логопедической коррекции. В какой степени эта услуга способствует развитию речевых возможностей детей.

7.7. Качества услуг по социально-педагогическому консультированию, в какой степени оно помогает воспитанникам, проживающим в Учреждении, в решении интересующих их социально-педагогических проблем жизнедеятельности и удовлетворяет ли их потребности

8. Контроль качества социально-трудовых услуг

8. Контроль качества социально-трудовых услуг осуществляется путем проверки:

8.1. Качества услуг по созданию условий воспитанникам, проживающим в Учреждении, для использования их остаточных трудовых возможностей, всем ли желающим трудиться созданы необходимые условия, устраивают ли их созданные им условия, как они влияют на физическое и психическое состояния воспитанников, проживающих в Учреждении, и соответствуют их пожеланиям.

8.2. Качества услуг, связанных с организацией получения или содействием в получении образования и (или) квалификации инвалидами в соответствии с их физическими возможностями и умственными способностями, которые определяются тем, в какой степени созданные поставщиком социальных услуг условия для получения образования детьми-инвалидами способствуют успешному и результативному проведению воспитательной работы и обучению;

8.3. Проводимых мероприятий по использованию трудовых возможностей получателей социальных услуг и обучению их доступным профессиональным навыкам, их достаточность и своевременность;

8.4. Иных социально-трудовых услуг, предоставляемых поставщиком социальных

9. Контроль качества социально-правовых услуг

9. Контроль качества социально-правовых услуг осуществляется путем проверки:

9.1. Качества услуг, связанных с консультированием по вопросам прав воспитанников и их законных представителей на социальное обслуживание и защиту своих интересов, в полной ли мере доводят до воспитанников и их законных представителей нужную им информацию и дает ли оно четкое представление о положенных им по закону правах на социальное обслуживание и защиту от возможных нарушений закона.

9.2. Качества услуг, связанных с содействием в сохранении занимаемых ранее по договору найма или аренды жилых помещений, в полной ли мере это содействие обеспечивает защиту воспитанников от возможной потери (вследствие различных обстоятельств) законно принадлежащей или положенной им жилой площади, а также недопущение ущемления их законных прав и интересов.

9.3. Качества услуг по оказанию помощи в оформлении воспитанниками, проживающим в Учреждении, различных юридических документов (удостоверяющих личность, документов на получение положенных по законодательству пенсий, на осуществление мер социальной поддержки, на получение страхового медицинского полиса, на решение других вопросов социальной реабилитации), в какой степени эта помощь обеспечила уяснение воспитанниками, проживающими в Учреждении, сути интересующих их проблем, способствовала юридически грамотной разработке и направлению в соответствующие инстанции необходимых документов, обеспечила контроль за их прохождением, помогла своевременному и объективному решению проблем.

9.4. Качества услуг по содействию в получении воспитанниками, проживающими в Учреждении, бесплатной юридической помощи в порядке, установленном законодательством, или по обеспечению представительства в суде для защиты их прав и интересов, в какой мере способствовало это содействие оказанию квалифицированной и действенной юридической помощи для принятия объективного решения по конкретному вопросу.

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

10. Контроль качества услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов осуществляется путём проверки:

10.1. Качества услуги по социально-средовой ориентации. В какой степени эта услуга способствуют поддержанию навыков поведения воспитанников в быту и общественных местах.

10.2. Качества услуги по обучению воспитанников пользованию техническими средствами реабилитации, которые развивают практические навыки умения самостоятельно пользоваться этими средствами.

11. Ответственность за политику в области качества

11.1. Ответственность 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, а также за обеспечение понимания всеми сотрудниками учреждения требований системы качества несет директор Учреждения.

11.2. Ответственность за обеспечение качества услуг в каждом подразделении несет руководитель подразделения.

11.3. Ответственность за качество услуг лежит на каждом исполнителе, предоставляющем услуги.

11.4. Персонал Учреждения, непосредственно предоставляющий услуги воспитанникам, независимо от других возложенных на него обязанностей:

- ✓ участвует в реализации политики учреждения в области качества;
- ✓ обеспечивает стабильность уровня качества услуг, повышает качество и эффективность (результативность) их предоставления, гарантированное удовлетворение законных запросов и потребностей воспитанников и их законных представителей;

- ✓ соблюдает положения нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и условиям предоставления услуг;
- ✓ своевременно осуществляет корректирующие действия, направленные на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления услуг;
- ✓ осуществляет самоконтроль предоставления услуг как составляющей части процесса контроля.