

Государственное казенное учреждение Самарской области
«Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Искра»
городского округа Сызрань (коррекционный)»
(ГКУ СО «ЦП ДОПР «Искра» (коррекционный)»)

ПРИНЯТО

на общем собрании
работников учреждения

Протокол № 1
от «17» января 2022 г.

СОГЛАСОВАНО

на Совете учреждения

Протокол № 1
от «17» января 2022 г.



Директор
Ковтонюк В.А.
«17» января 2022 г.

РУКОВОДСТВО
по качеству обслуживания

Сызрань, 2022

1. Общие положения

1.1. Руководство по качеству обслуживания (далее по тексту – Руководство) государственного казенного учреждения Самарской области «Центра помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Искра» городского округа Сызрань (коррекционный)» (далее по тексту – Учреждения) разработано в соответствии с:

- Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 24.04.2008 № 48-ФЗ «Об опеке и попечительстве»;
- ГОСТ Р 52143-2021 «Основные виды социальных услуг»;
- ГОСТ Р 52495 – 2005 «Социальное обслуживание населения. Система обеспечения качества социального обслуживания»;
- ГОСТ Р 52496-2019 «Контроль качества социальных услуг»;
- ГОСТ Р 52142-2013 «Качества социальных услуг. Общие положения»;
- ГОСТ Р 50691-2013 «Социальные услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг»;
- ГОСТ Р 52497-2020 «Система обеспечения качества учреждений социального обслуживания»;
- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Законом Самарской области от 31.12.2014г. №136-ГД «Об утверждении Перечня социальных услуг, предоставляемых в Самарской области поставщиками социальных услуг»;
- Постановлением Правительства Самарской области от 30.12.2014г. №863 «Об утверждении порядков предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Самарской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Самарской области»;
- Постановлением Правительства Самарской области от 29.12.2014г. №848 «Об утверждении Порядка признания граждан нуждающимися в социальном обслуживании на территории Самарской области и внесении изменения в Постановление Правительства Самарской области от 07.09.2011г. №447 «Об утверждении Перечня государственных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти Самарской области, а также органами местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами Самарской области, и Перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления органами исполнительной власти Самарской области государственных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг»;
- Приказом Министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области от 08.02.2019г. № 59 «Об утверждении основных требований к объему, периодичности и качеству предоставления социальных услуг, предоставляемых в Самарской области поставщиками социальных услуг»;
- Приказом Министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области от 23.01.2015г. № 22 «Об утверждении Положения об оценке

индивидуальной нуждемости граждан в предоставлении отдельных форм социального обслуживания»;

– Другими федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Самарской области, национальными стандартами, санитарными нормами и правилами, Уставом учреждения, а также иными нормативно-правовыми документами.

1.2. Руководство представляет собой систему качества учреждения, документально оформленную в виде схем, положений, методик, инструкций, планов, графиков в электронном и бумажном носителях.

1.3. Настоящее Руководство по качеству предназначено для использования внутри учреждения с целью повышения результативности деятельности Учреждения и повышения степени удовлетворенности клиентов.

1.4. Руководство является основным документов системы качества Учреждения и используется в целях:

- описания и внедрения эффективной системы качества учреждения;
- представления системы качества учреждения заявителям;
- обучения сотрудников учреждения требованиям системы качества учреждения;
- обеспечения документированной основы для проведения внутренних аудитов;
- обеспечения контроля за порядком выполнения работ по управлению качеством;
- предъявления системы качества учреждения инспектирующему и сертифицирующему органу;
- реализации политики в области качества, процессов и процедур системы качества учреждения.

1.5. Действие Руководства по качеству распространяется на все службы учреждения и на деятельность всех сотрудников учреждения.

2. Политика Учреждения в области качества

2.1. Политика Учреждения представляет собой основные цели, задачи и принципы деятельности учреждения в области качества, документально оформленные и принятые к обязательному исполнению.

2.2. Цель Политики в области качества: обеспечение необходимых условий гарантированного удовлетворения законных интересов и потребностей клиентов, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации учреждения как надежного и ответственного поставщика исполнителя услуг.

2.3. Основные задачи деятельности Учреждения в области качества:

- осуществление эффективного контроля за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество предоставляемых услуг;
- предотвращение или устранение любых несоответствий качества услуг предъявляемым к ним требованиям;
- обеспечение стабильного уровня качества услуг;
- решение других задач, отражающих специфику деятельности учреждения и могущих повлиять на качество предоставляемых услуг.

2.4. Основные принципы деятельности Учреждения в области качества:

- приоритетность требований (запросов) клиента по обеспечению качества услуг, то есть обеспечение уверенности в том, что эти требования (запросы) будут полностью реализованы при предоставлении услуг;

- предупреждение проблем качества услуг, то есть обеспечение уверенности в том, что эти проблемы будут предупреждаться, а не выявляться и разрешаться после их возникновения;
- соблюдение положений нормативных документов, регламентирующих требования к услугам, порядку и правилам их предоставления;
- обеспеченность Учреждения соответствующими людскими, материально-техническими и другими ресурсами (базовой и оперативной информацией, технической документацией, техническими средствами, данными о результатах предоставления услуг и их контроля, итогах оценки качества и др.);
- четкое распределение полномочий и ответственности сотрудников за их деятельность по предоставлению услуг, влияющую на обеспечение их качества;
- личная ответственность руководителя учреждения за качество предоставляемых услуг, разработку, внедрение и контроль эффективности системы обеспечения 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;
- документальное оформление правил и методов обеспечения качества услуг;
- обеспечение понимания всеми сотрудниками учреждения требований системы качества к политике в области качества.

3. Реализация политики Учреждения в области качества обеспечивается необходимыми ресурсами

3.1. Для выполнения политики Учреждения в области качества перед отделениями ставятся задачи на конкретные плановые периоды, которые при необходимости своевременно уточняются и корректируются руководством Учреждения.

3.2. В Учреждении проводятся мероприятия, обеспечивающие понимание, поддержку и реализацию политики в области качества всеми сотрудниками Учреждения.

3.3. Политика Учреждения в области качества охватывает все направления деятельности, соответствует потребностям и запросам клиентов, способствует постоянному улучшению качества обслуживания клиентов и улучшению социальных и экономических показателей Учреждения. Внедряется во всех отделениях Учреждения и регулярно подвергается анализу на предмет ее актуальности и применения. В формировании политики в области качества принимают участие заместители директора.

4. Перечень социальных услуг, оказываемых Учреждением

4.1. Социально-бытовые: направленные на поддержание жизнедеятельности получателей социальных услуг в быту.

4.2. Социально-медицинские: направленные на поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг путем организации ухода, оказания содействия в проведении оздоровительных мероприятий, систематического наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья.

4.3. Социально-психологические: предусматривающие оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг для адаптации в социальной среде, в том числе оказании психологической помощи анонимно с использованием телефона доверия.

4.4. Социально-педагогические: направленные на профилактику отклонений в поведении и развитии личности получателей социальных услуг, формирование у них позитивных интересов (в том числе в сфере досуга), организация досуга, оказания помощи семье в воспитании детей.

4.5. Социально-трудовые: направленные на оказание помощи в трудоустройстве и решении других проблем, связанных с трудовой адаптацией;

4.6. Социально-правовые: направленные на оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно, защите прав и законных интересов получателей социальных услуг.

4.7. Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов.

5. Ответственность за Политику в области качества

5.1. Ответственность за Политику в области качества в учреждении несет директор. Он обеспечивает разъяснение и доведение политики до всего персонала Учреждения, четко определяет полномочия, ответственность и порядок взаимодействия всего персонала учреждения, осуществляющего руководство, предоставление услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

5.2. Ответственность за обеспечение качества услуг в каждом подразделении (отделении) несет заместитель директора по направлению деятельности.

5.3. Ответственность за качество услуг лежит на каждом исполнителе, предоставляющим услуги.

6. Организационная структура системы контроля качества социальных услуг

6.1. Организационная система контроля качества включает в себя: систему внутреннего и внешнего контроля качества обслуживания.

6.2. К внешней форме контроля качества обслуживания относятся:

- региональный государственный контроль (надзор) в сфере социального обслуживания, осуществляемый уполномоченным органом, в порядке установленным Правительством Самарской области;

- общественный контроль в сфере социального обслуживания, осуществляемый гражданами, общественными и иными организациями в соответствии с законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей;

- региональный государственный контроль (надзор) в сфере социального обслуживания, организация и проведение контрольных мероприятий в отношении поставщиков социальных услуг осуществляются в соответствии с Федеральным законом от 26.12.2008г. №294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля»;

- региональный государственный контроль (надзор) в сфере социального обслуживания проводится на основании ежегодного плана проведения плановых проверок юридических лиц, утвержденного уполномоченным органом.

6.3. Результаты внешних проверок фиксируются в «Журнале учета проверок юридического лица», проводимых органами государственного контроля (надзора), и актах проверок и заслушиваются на заседании Комиссии. Комиссия определяет план мероприятий по устранению данных нарушений и осуществляет контроль за их исполнением.

6.4. Внутренний контроль в Учреждение осуществляется Комиссией по внутреннему контролю качества социальных услуг (далее по тексту – Комиссия).

6.5. Комиссия назначается приказом директора Учреждения.

6.6. Деятельность Комиссии осуществляется в соответствии с Положением о Комиссии по внутреннему контролю качества социальных услуг.

6.7. Внутренний контроль сопровождается инструктированием должностных лиц по вопросам контроля.

6.8. Контроль качества социальных услуг осуществляется учреждением на постоянной основе.

6.9. Организационная структура системы качества Учреждения представляет собой:

- самоконтроль сотрудника структурного отделения;

- контроль руководителя структурного отделения;
- работа Комиссии по внутреннему контролю качества социальных услуг, оказываемых учреждением;
- контроль директора Учреждения.

7. Самоконтроль сотрудника структурного отделения

- 7.1. Самоконтроль сотрудника Учреждения проводится ежедневно.
- 7.2. Целью проведения самоконтроля является рациональное использование рабочего времени сотрудника, которое приведет к увеличению количества оказываемых каждым сотрудником услуг и повышению их качества.
- 7.3. В конце месяца сотрудник составляет отчет об оказанных социальных услугах и до 10 числа каждого месяца сдает его руководителю структурного отделения.
- 7.4. Для организации самоконтроля по оказанию услуг сотрудник структурного отделения руководствуется следующими документами:
- стандартами (национальными, региональными, учреждения);
 - должностными инструкциями.

8. Контроль руководителя структурного отделения

- 8.1. Контроль руководителя структурного отделения осуществляется на основании годового плана работы не реже 1 раза в месяц.
- 8.2. Внеплановые проверки руководителя отделения проводятся, при наличии претензий и жалоб со стороны обслуживаемых получателей социальных услуг, либо при возникновении конфликтной ситуации, в течение 3-х рабочих дней, с момента выявления претензии.
- 8.3. Целью контроля качества руководителем отделения, является контроль полноты и своевременности оказания социальных услуг сотрудниками отделения и их качества.
- 8.4. Руководитель структурного отделения контролирует:
- выполнение объема работ сотрудниками отделения, соответствие социальных услуг инструкциям и стандартам по их предоставлению;
 - правильность и своевременность ведения документации.
- 8.5. Результаты проверок фиксируются актом по контролю качества.
- 8.6. По результатам проверок руководитель структурного отделения:
- разрабатывает и реализует мероприятия по устранению недостатков, нарушений, выявленных в ходе проверки;
 - вносит предложения, направленные на улучшение качества социальных услуг;
 - внедряет современные социальные технологии с учетом потребностей получателей социальных услуг.
- 8.7. В случае отклонения действий сотрудников от требований нормативных документов, в том числе по причине отсутствия возможности их выполнения, руководитель структурного отделения информирует о данном факте руководство учреждения для принятия мер по их устранению.
- 8.8. В случае нарушений трудовой дисциплины, невыполнения должностных инструкций, инструкций по оказанию социальных услуг, руководитель структурного отделения информирует директора учреждения и может ходатайствовать о дисциплинарном взыскании.

9. Работа Комиссии по контролю качества социальных услуг

- 9.1. Работа Комиссии осуществляется согласно Положения о Комиссии по внутреннему контролю качества социальных услуг.

10. Количественная и качественная оценка социальных услуг

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

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

10.3. Качество услуги – степень соответствия полезных свойств услуги потребностям и предпочтениям потребителей.

10.4. Количественные характеристики социальной услуги:

- полнота услуги;
- точность исполнения услуги;
- безопасность процессов оказания услуги;
- доля выполненных требований, в общем количестве установленных требований (не менее 70% требований);
- оценка удовлетворенности получателей социальных услуг (не менее 90% из числа опрошенных).

10.5. Качественные характеристики социальной услуги:

- репутация организации, знания (осведомленность о нуждах получателей социальных услуг), компетентность и мастерство исполнителя услуги;
- доступность персонала;
- эффективность коммуникации исполнителя и потребителя, реакция сотрудников (желание и способность быстро предоставлять услугу);
- доверие к персоналу;
- для получателей социальных услуг: улучшение психоэмоционального и физического состояния и отсутствие осложнений, обострений хронических заболеваний;
- отсутствие предписаний со стороны органов, учреждений и других организаций, осуществляющих внешний контроль и надзор;
- отсутствие фактов нарушения финансово-хозяйственной деятельности учреждения и трудового законодательства;
- обеспечение качества подготовки служебных документов, отчетов, информации, сведений структурными отделениями учреждения по предоставлению социальных услуг;
- своевременность повышения квалификации специалистов;
- использование современных методов, технологий в работе с получателями социальных услуг по предоставлению социальных услуг и другим видам деятельности структурных подразделений учреждения, в том числе по управлению персоналом;
- отсутствие обоснованных жалоб получателей социальных услуг на качество предоставляемого социального обслуживания;
- отсутствие нарушений соблюдения правил санитарно-эпидемиологического режима и санитарно-гигиенических норм содержания учреждения;
- отсутствие фактов невыполнения своих служебных обязанностей в полном объеме в соответствии с должностной инструкцией;
- отсутствие установленных фактов нарушения трудовой и исполнительской дисциплины;
- отсутствие нарушений правил и техники безопасности и правил пожарной безопасности;
- недопущение чрезвычайных и аварийных ситуаций в структурных отделениях учреждения.

11. Основные требования к качеству социальных услуг, предоставляемых стационарными отделениями социального обслуживания

№ п/п	Наименование социальных услуг	Требования к качеству социальных услуг	Показатели качества социального обслуживания
1	2	3	4
1.	Социально-бытовые услуги		
1.1.	Обеспечение площадью и мебелью для проживания в соответствии с утвержденными нормативами и санитарно-гигиеническими требованиями	Предоставление жилой площади и мебели для проживания. По размерам, состоянию должны отвечать санитарно-гигиеническим нормам и требованиям безопасности, в том числе противопожарной, обеспечивать проведение в них указанных мероприятий с учетом специфики обслуживаемого контингента и соответствовать требованиям доступной среды, действующим нормативам и санитарно-гигиеническим требованиям	Соответствие социального обслуживания 2 уровню требований, установленных постановлением Правительства Самарской области № 863 от 30.12.2014г.
1.2.	Обеспечение питанием в соответствии с утвержденными нормативами	Обеспечение рациональным питанием в соответствии с действующими нормативами, включая приобретение и выдачу продуктов и (или) приготовление блюд строго по меню и по технологическим картам, утвержденным руководителем учреждения; оформление учетно-отчетной документации	
1.3.	Обеспечение мягким инвентарем в соответствии с утвержденными нормативами	Обеспечение мягким инвентарем, отвечающим санитарно-гигиеническим нормам и требованиям; смена, стирка постельного белья в соответствии с нормами; смена, стирка мягкого инвентаря в соответствии с нормами; оформление учетно-отчетной документации	
1.4.	Организация транспортных услуг для перевозки и сопровождения в медицинские, образовательные, социальные организации, а также к месту проведения культурно-массовых мероприятий	Обеспечение перевозки получателей социальных услуг к медицинским, образовательным, социальным организациям, к месту проведения культурно-массовых мероприятий; оформление учетно-отчетной документации	
1.5.	Помощь в приеме пищи (кормление)	Помощь в приеме пищи (кормление), в том числе подготовка получателя социальных услуг к приему пищи (удобное	

		усаживание, мытье рук), подготовка посуды для приема пищи, кормление получателя социальных услуг, который в силу возраста или по состоянию здоровья не может самостоятельно принимать пищу, уборка места приема пищи, мытье посуды после принятия пищи	
1.6.	Предоставление гигиенических услуг лицам, неспособным самостоятельно осуществлять за собой уход	Помощь в выполнении гигиенических услуг получателям социальной услуги, неспособным самостоятельно осуществлять за собой уход в силу возраста или состояния здоровья	
2.	Социально-медицинские услуги		
2.1.	Проведение первичного медицинского осмотра и первичной санитарной обработки, оказание первичной медико-санитарной помощи	Проведение первичного осмотра врачом, санитарной обработки получателя социальной услуги; оказание первичной медико-санитарной помощи получателю социальной услуги; оформление учетно-отчетной документации	Соответствие социального обслуживания 2 уровню требований, установленных постановлением Правительства Самарской области № 863 от 30.12.2014г.
2.2.	Выполнение процедур, связанных с организацией ухода, наблюдением за состоянием здоровья получателей социальных услуг	Выполнение процедур, связанных с организацией ухода; проведение регулярного осмотра врачом и постоянное наблюдение за динамикой состояния получателя социальной услуги; оформление учетно-отчетной документации	
2.3.	Проведение в соответствии с назначением лечащего врача медицинских процедур, лечебно-оздоровительных мероприятий при наличии лицензии на медицинскую деятельность соответствующего вида	Проведение процедур в соответствии с назначением врача; проведение лечебно-оздоровительных мероприятий; оформление учетно-отчетной документации	
2.4.	Консультирование по социально-медицинским вопросам	Консультирование по вопросам состояния, поддержания и сохранения здоровья; оформление учетно-отчетной документации	
2.5.	Организация проведения медицинских консультаций, обследований, госпитализаций, прохождения диспансеризации в медицинских организациях	Оказание содействия в проведении плановых и экстренных медицинских консультаций, обследований, госпитализаций; оказание первой доврачебной помощи, вызов скорой помощи, сопровождение получателя социальных услуг в медицинскую организацию; нахождение с получателем социальных услуг в возрасте до 6	

		лет в период стационарного лечения; осуществление контроля за нахождением получателя социальных услуг в стационаре; оформление учетно-отчетной документации	
2.6.	Проведение мероприятий, направленных на формирование здорового образа жизни	Организация и проведение профилактических мероприятий и групповых занятий, способствующих укреплению физического здоровья, предупреждению обострения хронических и возникновения инфекционных заболеваний; санитарно-просветительская работа по формированию здорового образа жизни и вопросам профилактики различных заболеваний; проведение бесед о здоровом образе жизни, питании, соблюдении санитарии, профилактике и избавлении от вредных привычек, обеспечение получателя социальных услуг информационными материалами о здоровом образе жизни (при наличии); оформление учетно-отчетной документации	
3.	Социально-психологические услуги		
3.1.	Социально-психологическое консультирование (в том числе по вопросам внутрисемейных отношений)	Социально-психологическое консультирование, направленное на оказание помощи в решении личностных и межличностных проблем; социально-психологическое консультирование, направленное на раскрытие и мобилизацию внутренних ресурсов, решение и профилактику социально-психологических проблем, формирование позитивных интересов; оформление учетно-отчетной документации	Соответствие социального обслуживания 2 уровню требований, установленных постановлением Правительства Самарской области № 863 от 30.12.2014г.
3.2.	Социально-психологическая диагностика и обследование личности	Первичная и вторичная диагностика психического состояния и индивидуальных особенностей личности получателя социальных услуг, влияющих на отклонения в его поведении и взаимоотношениях с окружающими людьми, для составления прогноза и разработки рекомендаций по психологической	

		коррекции личности получателя социальных услуг; оформление учетно-отчетной документации	
3.3.	Социально-психологическая коррекция	Работа, направленная на преодоление или ослабление отклонений в развитии, эмоциональном состоянии и поведении получателя социальных услуг для обеспечения соответствия этих отклонений возрастным нормам и требованиям социальной среды; оформление учетно-отчетной документации	
4.	Социально-педагогические услуги		
4.1.	Проведение социально-педагогического консультирования, социально-педагогической диагностики и социально-педагогической коррекции	Проведение социально-педагогического консультирования (выявление и обсуждение педагогических проблем для раскрытия и мобилизации внутренних ресурсов и последующего их решения); оформление учетно-отчетной документации Проведение социально-педагогической диагностики (социально-педагогическая диагностика интересов и склонностей, самооценки, социальной дезадаптации, развития социальных навыков и умений, социальной ситуации развития, речевого развития); оформление учетно-отчетной документации Проведение социально-педагогической коррекции (проведение занятий по формированию готовности к обучению; развитию социально приемлемых навыков и умений, проведение коррекционно-развивающих занятий, в том числе по программам дополнительного образования); оформление учетно-отчетной документации	Соответствие социального обслуживания 2 уровню требований, установленных постановлением Правительства Самарской области № 863 от 30.12.2014г.
4.2.	Организация досуга, в том числе обеспечение книгами, журналами, газетами, играми	Проведение мероприятий и групповых занятий в рамках реализации программы подготовки воспитанников к самостоятельной жизни; проведение мероприятий и групповых занятий, направленных на создание условий возможности полноценного участия в	

		социокультурных мероприятиях, удовлетворяющих социокультурные и духовные запросы получателя социальной услуги, на расширение общего и культурного кругозора, сферы общения; предоставление необходимого инвентаря, книг, газет, игр, соответствующих санитарно-гигиеническим и иным требованиям; оформление учетно-отчетной документации	
4.3.	Обучение родителей и законных представителей ребенка, направленное на профилактику отклонений в поведении и развитии ребенка, формирование у него позитивных интересов	Проведение занятий с родителями, законными представителями ребенка с целью профилактики отклонений в поведении получателя, устранения недостатков семейного воспитания, восстановления семейных взаимоотношений; оформление учетно-отчетной документации	
4.4.	Содействие в получении образования с учетом физических возможностей и умственных способностей получателей социальных услуг	Содействие в прохождении психолого-медико-педагогического освидетельствования, подбор и взаимодействие с образовательным учреждением; сопровождение образовательного процесса (оказание помощи в подготовке домашних заданий, работа по ликвидации пробелов знаний); оформление учетно-отчетной документации	
4.5.	Организация обучения по образовательным программам в соответствии с лицензией на образовательную деятельность	Проведение групповых занятий в рамках реализации образовательных программ дошкольного и дополнительного образования; проведение мероприятий и групповых занятий в рамках реализации программы подготовки воспитанников к самостоятельной жизни; оформление учетно-отчетной документации	
5.	Социально-трудовые услуги		
5.1.	Проведение мероприятий по использованию трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам	Проведение мероприятий по использованию трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам, профессиональная ориентация; вовлечение получателя социальных услуг в трудовую деятельность на	Соответствие социального обслуживания 2 уровню требований, установленных постановлением Правительства Самарской области №

		добровольной основе с учетом состояния здоровья, интересов, его прежних навыков и желаний, в соответствии с медицинским заключением и трудовыми рекомендациями; организация обучения и проведение занятий с использованием технологии социально-трудовой реабилитации в трудовых мастерских; оформление учетно-отчетной документации	863 от 30.12.2014г.
5.2.	Оказание помощи в трудоустройстве	Консультирование по вопросам трудоустройства; информирование об организациях, оказывающих помощь в трудоустройстве; содействие в постановке на учет в службу занятости населения; поиск необходимых организаций, предприятий и взаимодействие с ними; оформление учетно-отчетной документации	
5.3.	Организация помощи в получении профессионального образования получателями социальных услуг в соответствии с их способностями	Организация помощи в получении профессионального образования с учетом физических возможностей и умственных способностей получателя социальных услуг; информирование об организациях, предоставляющих услуги по получению образования и (или) профессии инвалидами (детьми-инвалидами); оформление учетно-отчетной документации	
6.	Социально-правовые услуги		
6.1.	Оказание помощи в оформлении и восстановлении документов получателей социальных услуг	Оказание помощи в оформлении и восстановлении документов; разъяснение получателям социальных услуг содержания необходимых документов в зависимости от их предназначения, изложение и написание (при необходимости) текста документов или заполнение форменных бланков, написание сопроводительных писем; направление запросов и ходатайств в соответствующие органы и организации, сопровождение получателя социальных услуг при необходимости в учреждения и организации; оказание помощи в оформлении документов по имущественным и	Соответствие социального обслуживания 2 уровню требований, установленных постановлением Правительства Самарской области № 863 от 30.12.2014г.

		неимущественным правам; формирование и ведение личного дела; оформление учетно-отчетной документации	
6.2.	Социально-правовое консультирование	Консультирование получателя социальных услуг (законного представителя) по видам, перечню, объемам социальных услуг и другим вопросам социального обслуживания; выяснение жизненной ситуации и консультирование о порядке предоставления социальных услуг по видам, перечню, объемам социальных услуг, порядку оплаты и другим вопросам социального обслуживания; консультирование по вопросам, касающимся гражданского, жилищного, трудового, пенсионного, уголовного законодательства, а также охраны его прав, свобод и законных интересов; консультирование по социально-правовым вопросам граждан, желающих принять на воспитание ребенка; оформление учетно-отчетной документации	
6.3.	Оказание помощи в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг	Обеспечение защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг; сопровождение получателя социальных услуг при необходимости в учреждения и организации, участие в судах в качестве законного представителя или заинтересованного лица; оформление учетно-отчетной документации	
7.	Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов		
7.1.	Обучение навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах	Формирование у лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе детей-инвалидов, социально значимых умений и навыков (социально-бытовых и коммуникативных, поведения, самоконтроля, самообслуживания и других) с учетом типа и структуры их дефекта, индивидуальных психофизических и личностных особенностей развития; проведение мероприятий,	Соответствие социального обслуживания 2 уровню требований, установленных постановлением Правительства Самарской области № 863 от 30.12.2014г.

		направленных на социально-бытовую адаптацию; проведение занятий по обучению и развитию навыков самообслуживания получателя социальных услуг (стирка личных вещей, санитарно-гигиенические процедуры, мелкий ремонт одежды, обучение основам домоводства); оформление учетно-отчетной документации	
--	--	---	--

12. Укомплектованность учреждения специалистами и повышение их квалификации

12.1. Укомплектованность учреждения специалистами и повышение их квалификации является одним из основных факторов, влияющих на качество предоставляемых услуг.

12.2. Ответственность за кадровую политику учреждения несут директор учреждения, заместители директора и инспектор по кадрам.

12.3. Ежегодно в учреждении разрабатывается и утверждается план мероприятий по подготовке (обучению, повышению квалификации, аттестации, стажировке и т.д.) персонала, выполняющего работы, непосредственно влияющие на качество услуг.

12.4. План мероприятий по подготовке персонала предусматривает решение следующих вопросов:

- обеспечение учреждения специалистами с соответствующим уровнем образования, квалификацией, профессиональной подготовкой, обладающих знаниями и опытом, необходимым для выполнения возложенных на них обязанностей;
- постоянное повышение квалификации специалистов на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными способами;
- обязательная аттестация специалистов в установленном порядке;
- воспитание у всех сотрудников учреждения 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.