ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 53061— 2008

СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ

Контроль качества социальных услуг детям

Издание официальное

БЗ 11—2008/428

Москва
Стандартинформ
2009

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

Цели и принципы стандартизации в Российской Федерации установлены Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании», а правила применения национальных стандартов Российской Федерации — ГОСТ Р 1.0—2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения»

Сведения о стандарте

1 РАЗРАБОТАН Федеральным государственным унитарным предприятием «Российский научно-технический центр информации по стандартизации, метрологии и оценке соответствия» (ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»)

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 406 «Социальное обслуживание населения»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 18 декабря 2008 г. № 438-ст

4 В настоящем стандарте реализованы нормы федеральных законов Российской Федерации:

- от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- от 10 декабря 1995 г. № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации»;
- от 24 июня 1999 г. № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;
- от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании»

5 Настоящий стандарт разработан по заказу Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации

6 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодно издаваемом информационном указателе «Национальные стандарты», а текст изменений и поправок — в ежемесячно издаваемых информационных указателях «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ежемесячно издаваемом информационном указателе «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет

© Стандартинформ, 2009

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

Содержание

1 Область применения 1
2 Нормативные ссылки 2
3 Термины и определения 2
4 Контроль качества социальных услуг детям 2
4.1 Общие положения 2
4.2 Контроль основных факторов, влияющих на качество социальных услуг 2
4.3 Контроль качества социально-бытовых услуг 2
4.4 Контроль качества социально-медицинских услуг 4
4.5 Контроль качества социально-психологических услуг 5
4.6 Контроль качества социально-педагогических услуг 6
4.7 Контроль качества социально-экономических услуг 8
4.8 Контроль качества социально-правовых услуг 8

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ

Контроль качества социальных услуг детям

Social services of the population. Quality control of social services to children

Дата введения — 2010—01—01

1 Область применения

Настоящий стандарт распространяется на социальные услуги детям, предоставляемые государственными и иных форм собственности учреждениями социального обслуживания (далее — учреждения), а также гражданами, занимающимися предпринимательской деятельностью в сфере социального обслуживания населения без образования юридического лица.

Стандарт устанавливает основные правила, состав и содержание контроля качества всего комплекса социальных услуг, предоставляемых следующим группам детей, оказавшимся в трудной жизненной ситуации:

- детям-сиротам;
- детям безнадзорным, беспризорным;
- детям, оставшимся без попечения родителей или нуждающимся в жизнеустройстве в связи с отменой или признанием недействительности усыновления, опеки или попечительства;
- детям с ограниченными возможностями;
- детям, подвергающимся физическому или психическому насилию по месту жительства или учебы;
- детям семей беженцев и вынужденных переселенцев;
- детям, проживающим в районах Крайнего Севера и приравненным к ним местностях;
- детям, подвергшимся воздействию радиации в результате радиационных аварий;
- детям, проживающим с родителями, пренебрегающими родительскими обязанностями;
- детям, самостоятельно проживающим выпускникам детских домов, специализированных учреждений для несовершеннолетних, нуждающимся в социальной реабилитации, и школ-интернатов;
- детям, проживающим с родителями, временно неспособными заботиться о них из-за болезни, нетрудоспособности, привлечения к судебной ответственности, длительных командировок;
- детям, оказавшимся в экстремальных условиях;
- детям, проживающим в малоимущих семьях и в семьях, находящихся в социально опасном положении;
- детям, заблудившимся или подкинутым;
- детям — жертвам вооруженных или межнациональных конфликтов, экологических и техногенных катастроф, стихийных бедствий;
- детям, отказывающимся жить в семье или в образовательных учреждениях для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;
- детям с отклонениями в поведении;
- детям, жизнедеятельность которых объективно нарушена в результате сложившихся обстоятельств и которые не могут преодолеть данные обстоятельства самостоятельно или при помощи семьи.

Издание официальное

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 52142—2003 Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения

ГОСТ Р 52495—2005 Социальное обслуживание населения. Термины и определения

ГОСТ Р 52496—2005 Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения

ГОСТ Р 52888—2007 Социальное обслуживание населения. Социальные услуги детям

Примечание — При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодно издаваемому информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по соответствующим ежемесячно издаваемым информационным указателям, опубликованным в текущем году. Если ссылочный стандарт заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться заменяющим (измененным) стандартом. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ Р 52495.

4 Контроль качества социальных услуг детям

4.1 Общие положения

4.1.1 Контроль качества социальных услуг заключается в проверке полноты, обоснованности и своевременности предоставления этих услуг, их результативности (материальной, определяющей степень решения материальных или финансовых проблем клиента, или нематериальной, определяющей степень повышения морально-психологического, физического состояния клиента, решения его бытовых, правовых и других проблем).

4.1.2 Контроль качества социальных услуг детям проводят для проверки соответствия качества этих услуг требованиям ГОСТ Р 52142 и ГОСТ Р 52888.

4.1.3 Правила, состав и содержание контроля качества социальных услуг детям установлены в настоящем стандарте применительно к объему услуг, определенному в ГОСТ Р 52888.

4.2 Контроль основных факторов, влияющих на качество социальных услуг

Установлению в настоящем стандарте правил, состава и содержания контроля качества социальных услуг конкретных видов детям предшествует изложение порядка и правил контроля основных факторов, непосредственно влияющих на качество предоставляемых услуг.

К таким факторам относятся:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;
- условия размещения учреждения;
- укомплектованность учреждения специалистами и уровень их квалификации;
- специальное и табельное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);
- состояние информации об учреждении, правила и порядок предоставления услуг клиентам учреждения;
- наличие собственной и внешней служб (систем) контроля за деятельностью учреждения.

Контроль указанных выше факторов проводят по ГОСТ Р 52496 (подраздел 4.2).

4.3 Контроль качества социально-бытовых услуг

4.3.1 Контроль качества услуг по выявлению детей, находящихся в социально опасном положении и нуждающихся в жизненном устройстве, осуществляют проверкой, каким образом и насколько эффективно организована и проводится совместная с государственными организациями (органами и учреждениями здравоохранения, образования, внутренних дел, занятости, миграции и другими) работа по выявлению, учету таких детей для вывода их из сложившегося положения, какой процент детей охвачен этой работой, в какой мере она способствует увеличению числа жизнеустроенных детей.

4.3.2 Контроль качества услуг по обеспечению временного проживания детей в учреждениях осуществляют оценкой соответствия предоставляемого им полного государственного обеспечения в виде жилья, бесплатного питания, одежды, обуви, других предметов первой необходимости установленным нормам и требованиям.

4.3.3 При контроле качества услуг по разработке и организации выполнения индивидуальных и групповых программ социальной и комплексной реабилитации детей проверяют наличие таких программ и в какой мере разработанные программы и их реализация обеспечивают восстановление утраченных детьми контактов и связей с семьей, внутри семьи, восстановление социального статуса детей в коллективе сверстников, по месту учебы, содействуют детям (при необходимости) в получении временной или постоянной работы, соответствующей их возможностям, интересам, потребностям, в профессиональной ориентации и получении специальности, в решении для нуждающихся детей вопросов их жизненного устройства.

4.3.4 Контроль качества услуг по организации и проведению различных форм труда, отдыха и оздоровления детей в каникулярное и в учебное время с неполным учебным днем осуществляют проверкой условий проживания детей, организации режима работы учреждения, качества питания, медицинского и культурного обслуживания, выполнения правил безопасности жизни и здоровья детей, результатов медико-психологического освидетельствования состояния их физического и психического здоровья до и после проведенных мероприятий.

4.3.5 Контроль качества услуг по содействию в обеспечении обучения детей по школьной программе, дошкольников — по программам дошкольного образования осуществляют проверкой, как организовано это содействие, в чем оно заключается, всем ли детям, нуждающимся в содействии, оно оказывается, насколько оно эффективно и способствует повышению качества обучения детей.

4.3.6 При контроле качества услуг по формированию у детей навыков общения, здорового образа жизни, общежитейских навыков и умений проверяют, в какой степени эти услуги обеспечивают улучшение взаимоотношения детей в коллективе сверстников, их отношения со взрослыми, какие положительные общежитейские навыки и умения по оздоровлению своего образа жизни приобрели дети и как применяют их на практике.

4.3.7 Контроль качества услуг по обучению детей правильному поведению в быту и общественных местах, самоконтролю и другим формам общественной жизнедеятельности осуществляют проверкой, какое влияние оказывают эти услуги на повышение общего уровня развития детей, улучшение их взаимоотношений с окружающими, в какой мере дисциплинируют детей и помогают им адаптироваться к существующей среде обитания.

4.3.8 Контроль качества услуг по подготовке детей к самостоятельной жизни осуществляют проверкой способности детей правильно и осознанно владеть навыками самообслуживания, выполнять элементарные жизненные бытовые операции (приготовление пищи, уборка помещения, стирка и штопка белья, уход за одеждой и обувью, правильное расходование имеющихся финансовых средств и т.д.).

4.3.9 Контроль качества услуг по содействию в предоставлении жилья детям — выпускникам детских домов, специализированных учреждений для несовершеннолетних, нуждающимся в социальной реабилитации, и школ-интернатов осуществляют проверкой, в какой степени это содействие способствует своевременному обеспечению детей положенным им жильем, наличия списка детей, получивших жилье.

4.3.10 При контроле качества социального патронажа детей проверяют систематичность ведения такой работы и насколько своевременно выявляется степень их социальной дезадаптации, усугубляющей трудную жизненную ситуацию, и в полной ли мере оказывается им необходимая в настоящий момент социальная помощь и поддержка.

4.3.11 При контроле качества дополнительных услуг по оказанию помощи детям семей беженцев и вынужденных переселенцев, прибывающих без родителей из зон различных конфликтов, в организации их размещения в семьях, способных их принять (приемных семьях), или в учреждениях социального обслуживания проверяют, как организованы прием, размещение, питание и отдых прибывших детей, наличие системы оказания такой помощи.

4.3.12 Контроль качества дополнительных услуг детям, проживающим в районах Крайнего Севера и приравненных к ним местностях, по предоставлению теплой одежды и обуви, усиленного питания с добавкой в него витаминных препаратов для повышения их иммунитета осуществляют сравнением полноты ассортимента и качества предоставляемых детям питания, одежды и обуви с положенными по со-

ответствующим нормативам; подобным образом проверяют качество услуг по обеспечению детей специальной одеждой для защиты от гнуса и клещей.

4.3.13 При контроле качества дополнительных услуг по организации защиты детей, проживающих в районах Крайнего Севера и приравненных к ним местностях, от массового нападения кровососущих насекомых проверяют полноту, правильность и своевременность проведения мер по защите детей, эффективность этих мер, внешний вид и физическое состояние детей.

4.3.14 Контроль качества дополнительных услуг по организации летнего отдыха детей, проживающих в районах Крайнего Севера и приравненных к ним местностях, с их выездом в районы с благоприятными климатическими условиями осуществляют и оценивают по результатам медико-психологического освидетельствования состояния их здоровья до и после проведенных мероприятий.

4.3.15 Контроль качества дополнительных услуг детям, подвергшимся воздействию радиации в результате радиационных аварий, по их обеспечению питанием с лечебно-профилактическими свойствами (обогащенным витаминами А, В, С) осуществляют сравнением полноты ассортимента и качества предоставляемого детям питания с положенным по соответствующим нормативам.

4.4 Контроль качества социально-медицинских услуг

4.4.1 При контроле качества услуг по оказанию помощи детям в получении социально-медицинских услуг, предусмотренных законодательством Российской Федерации, проверяют своевременность и полноту предоставляемой детям необходимой помощи, в какой степени она удовлетворяет их законные запросы и потребности.

4.4.2 Контроль качества услуг по систематическому наблюдению за состоянием здоровья обслуживаемых детей и проведению медицинских процедур в соответствии с назначениями лечащих врачей осуществляют проверкой систематичности и полноты проводимых наблюдений и медицинских процедур, насколько эффективно они влияют на улучшение состояния здоровья детей, удовлетворяют ли их потребностям.

4.4.3 Контроль качества санитарно-просветительской работы с детьми осуществляют проверкой состава и содержания этой работы, их соответствие предъявляемым требованиям и в какой степени эта работа способствует усвоению детьми навыков соблюдения гигиены и санитарии.

4.4.4 Контроль качества услуг, связанных с проведением мероприятий по профилактике обострения хронических и предупреждению инфекционных заболеваний, а также с проведением лечебно-профилактической, противоэпидемиологической работы с детьми, их медико-психологической реабилитации осуществляют проверкой своевременности и полноты проводимых мероприятий и процедур, их содержания и эффективности, в какой степени они способствуют укреплению физического и психического здоровья детей.

4.4.5 При контроле качества услуг по медико-социальному обследованию безнадзорных и беспризорных детей при поступлении в учреждения проверяют своевременность и полноту проводимых осмотров и первичной санитарной обработки, как организуется первая доврачебная помощь и (при наличии показаний) их направление на лечение в стационарное медицинское учреждение.

4.4.6 Контроль качества услуг, связанных с индивидуальной работой с детьми, направленной на предупреждение вредных привычек и избавление от них, а также с оказанием помощи детям, страдающим ранней алкоголизацией и наркоманией, осуществляют проверкой систематичности осуществления и наличия индивидуального подхода к каждому ребенку с учетом степени его подверженности той или иной вредной привычке, полноты охвата детей этой работой, какие конкретные меры по их социализации принимаются, какова эффективность этих мер.

4.4.7 Контроль качества услуг по содействию в оказании специализированной медицинской помощи детям с ограниченными возможностями, воспитываемым дома, осуществляют проверкой состава и содержания программ содействия, все ли дети, нуждающиеся в проведении лечебно-оздоровительных мероприятий, охвачены ими, своевременно ли и в полном ли объеме проводятся эти мероприятия программ, включая направление детей в лечебные учреждения и оформление необходимых при этом документов, и в какой степени способствуют они реабилитации детей.

4.4.8 Контроль качества услуг по оказанию санитарно-гигиенической помощи самостоятельно проживающим выпускникам детских домов, школ-интернатов, специализированных учреждений для несовершеннолетних, нуждающимся в социальной реабилитации, и детям, у которых родители временно неспособны заботиться о них или пренебрегают родительскими обязанностями, осуществляют проверкой своевременности и полноты предоставления видов помощи и медицинских процедур, предписан-

ных детям, в какой степени способствуют эти услуги улучшению условий жизни детей, состояния их здоровья и самочувствия.

4.4.9 При контроле качества услуг по содействию в обеспечении детей лекарственными средствами, изделиями медицинского назначения и в предоставлении нуждающимся детям услуг по оздоровлению и направлению на санаторно-курортное лечение проверяют наличие списков детей, обеспеченных указанными средствами и услугами, насколько своевременно и в полном ли объеме они предоставляются и удовлетворяют ли законные потребности и интересы детей.

4.4.10 Контроль качества услуг по подготовке детей к сознательному и ответственному отцовству и материнству, их гигиеническому и половому просвещению, профилактике венерических заболеваний и СПИДа осуществляются проверкой состава и содержания программ проведения таких мероприятий, их объема, эффективности и степени воздействия на сознание детей.

4.4.11 При контроле качества дополнительных услуг детям семей беженцев и вынужденных переселенцев по содействию в организации проведения профилактических мероприятий, позволяющих снизить риск распространения среди них инфекционных заболеваний, прививок против туберкулеза, полиомиелита, дифтерии, коклюша, столбняка, кори, паротита с учетом прививочного статуса и возраста, углубленных медицинских осмотров, медицинского и бактериологического обследований, необходимого лечения, судебно-медицинской экспертизы (при необходимости) для установления возраста детей, снятия стрессового состояния детей, вызванного сложившейся жизненной ситуацией, проверяют списки детей с указанием предоставленных услуг, насколько эффективным оказалось это содействие, в какой степени оно способствовало своевременному и квалифицированному выполнению медицинских процедур, указанных выше, и повышению их результативности в поддержании или улучшении состояния здоровья детей.

4.4.12 Контроль качества дополнительных услуг детям, проживающим в районах Крайнего Севера и приравненных к ним местностях, по содействию медицинским работникам в профилактике и лечении хронических и социально обусловленных заболеваний (туберкулеза, гельминтозов, педикулеза и др.), алкоголизма, токсикомании, по проведению комплекса оздоровительных мероприятий среди детей в очагах гельминтозов, созданию необходимых санитарно-гигиенических условий проживания и питания детей, а также по организации оздоровления и санитарно-курортного лечения детей осуществляют проверкой списков детей с указанием предоставленных услуг, в какой степени способствовало это содействие успешному, квалифицированному и эффективному проведению вышеупомянутых мероприятий, как сказалось это содействие на улучшении состояния здоровья детей и нормализации санитарно-гигиенических условий их проживания.

4.4.13 Контроль качества дополнительных услуг детям, подвергшимся воздействию радиации в результате радиационных аварий, по содействию в оказании высокотехнологичной медицинской помощи при установленной причинной связи заболевания с радиационным воздействием, в проведении лечебно-профилактических мероприятий, направленных на повышение адаптационно-компенсаторных реакций организма детей, осуществляют проверкой списков детей с указанием предоставленных услуг, в какой степени это содействие оказалось эффективным и способствовало постановке точного диагноза заболеваний, помогло в лечении для восстановления функций организма детей и их адаптации к сложившейся обстановке.

4.4.14 Контроль качества социально-медицинского патронажа детей осуществляют проверкой систематичности проведения наблюдений за ними, своевременности выявления возникающих у них проблем, которые могут отрицательно повлиять на здоровье детей и усугубить сложившуюся трудную жизненную ситуацию, всю ли необходимую в настоящий момент социально-медицинскую помощь им оказывают.

4.5 Контроль качества социально-психологических услуг

4.5.1 При контроле качества услуг, связанных с проведением воспитательно-профилактической работы с детьми и распространением среди них психологических знаний, проверяют состав и содержание программ такой работы, как она организована и проводится, в какой степени способствует устранению различных причин и психологических факторов, обусловливающих отклонение в психике детей и негативно на нее влияющих, восстановлению и укреплению их психического здоровья.

4.5.2 Контроль качества диагностического обследования психофизического, интеллектуального и эмоционального развития детей дошкольного возраста осуществляют проверкой наличия оформленных результатов обследований, в какой степени помогает это обследование определить уровень разви-

тия, склонности и способности детей к обучению в школе, психическое состояние каждого ребенка, особенности его характера.

4.5.3 Контроль качества психологического, медицинского и педагогического обследования социально дезадаптированных детей осуществляют проверкой наличия оформленных результатов обследований, насколько помогло это комплексное обследование установить формы и степень дезадаптации, ее источники и причины, изучить состояние нервно-психического здоровья, особенности личностного развития и поведения детей.

4.5.4 При контроле качества психодиагностики и обследования личности детей проверяют наличие оформленных результатов обследований, в какой степени проведенный анализ психического состояния и индивидуальных особенностей личности каждого несовершеннолетнего, влияющих на отклонения в его поведении и отношении к окружающим людям, позволяет получить необходимую информацию для составления прогноза и разработки рекомендаций по коррекции отклонений.

4.5.5 Контроль качества услуг по психологической коррекции осуществляют проверкой состава и содержания программы коррекции, в какой степени эти услуги, заключающиеся в активном психологическом воздействии, обеспечивают преодоление или ослабление нарушений общения у детей, в том числе конфликтных отношений с родителями, искажений в психическом развитии детей, способствуют предотвращению возможного эмоционального и психического кризиса.

4.5.6 При контроле качества психотерапевтической и психологической помощи по снятию стрессового состояния, вызванного сложившейся жизненной ситуацией, проверяют состав и содержание программы помощи, насколько эта помощь способствует установлению или восстановлению утраченных контактов детей с семьей, их возвращению к родителям или лицам, заменяющим родителей, установлению социального статуса детей в коллективе сверстников, по месту учебы или работы.

4.5.7 Контроль качества психологических тренингов осуществляют проверкой состава и содержания тренингов, в какой степени они способствуют снятию у детей последствий психотравмирующих ситуаций и нервно-психической напряженности, выработке умений и навыков социальной адаптации к создавшимся условиям проживания, отработке новых приемов и способов поведения.

4.5.8 Контроль качества психопрофилактической и психологической работы осуществляют проверкой состава и содержания программ такой работы, насколько эффективно они способствуют своевременному предупреждению возможных нарушений в становлении и развитии детей, формированию у них потребности в психологических знаниях.

4.5.9 При контроле качества услуг по социально-психологическому консультированию проверяют состав и содержание консультаций, насколько квалифицированно и полно предоставляются эти услуги и в какой степени помогают они налаживанию взаимоотношений детей с близкими и другими значимыми для них людьми, решению стоящих перед ними проблем.

4.5.10 Контроль качества социально-психологического патронажа детей осуществляют проверкой систематичности проведения наблюдений за ними для выявления ситуаций психического дискомфорта, конфликтных или других ситуаций, усугубляющих их трудную жизненную ситуацию, полноты и своевременности оказания необходимой в данный момент социально-психологической помощи.

4.5.11 Контроль качества дополнительных услуг по оказанию психологической помощи детям, подвергшимся воздействию радиации в результате радиационных аварий, осуществляют проверкой состава и содержания такой помощи, насколько эффективно способствует эта помощь преодолению детьми негативных последствий аварий, повышение их социально-психологического самочувствия, устранение тревоги и страха за будущее.

4.6 Контроль качества социально-педагогических услуг

4.6.1 Контроль качества услуг, связанных с психолого-педагогическим обследованием детей, анализом их поведения, тестированием под различные типы задач педагогической помощи, а также с оказанием педагогической помощи, осуществляют проверкой наличия оформленных результатов обследований, насколько результаты указанных процедур помогают выявить причины и степень социальной дезадаптации и педагогической запущенности детей, наметить и осуществить необходимые педагогические мероприятия по их адаптации к сложившимся социально-экономическим условиям жизни, обучению детей правильному поведению в быту и общественных местах, самоконтролю, формированию у детей навыков общения, здорового образа жизни.

4.6.2 При контроле качества социально-педагогической диагностики и обследования уровня интеллектуального и эмоционального развития детей дошкольного возраста проверяют наличие оформленных результатов обследований, в какой степени эти услуги позволяют на основе изучения

способностей, склонностей и интересов детей определить степень их готовности к школьному обучению и выбор оптимальной формы обучения.

4.6.3 Контроль качества услуг, связанных с содействием в восстановлении нарушенных связей со школой, оказанием педагогической помощи для восстановления статуса в коллективе сверстников, по месту учебы или работы, осуществляют проверкой состава и содержания этой работы, в какой степени помогают эти услуги детям изменить свое отношение к учебной деятельности, вернуться в школу или другие учебные заведения, восстановить статус равноправного члена коллектива сверстников, школы, класса.

4.6.4 Контроль качества услуг по коррекции педагогической запущенности детей осуществляют проверкой состава и содержания мероприятий по коррекции, в какой мере помогли эти услуги определить степень и характер педагогической запущенности и преодолеть или исправить допущенные педагогические ошибки.

4.6.5 При контроле качества обучения основам домоводства выпускников детских домов, школ-интернатов и специализированных учреждений для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации, проживающих самостоятельно, проверяют состав и содержание программ обучения, как усвоены ими и применяются на практике такие элементарные составляющие домоводства, как приобретение продуктов и приготовление пищи, уход за квартирой (комнатой), мелкий ремонт одежды, рациональное расходование денежных средств и т.д.

4.6.6 Контроль качества услуг, связанных с организацией досуга детей, осуществляют проверкой перечня мероприятий, в которых участвовали дети (посещение театров, выставок, концерты, праздники, спортивные соревнования, викторины и т.д.), как часто эти мероприятия проводятся и как они способствуют повышению интеллектуального уровня, расширению кругозора детей, укреплению их здоровья.

4.6.7 Контроль качества консультирования по вопросам жизненного устройства детей осуществляют проверкой состава и содержания таких консультаций, обеспечила ли эта услуга оказание им квалифицированной помощи в правильном понимании и решении проблем, связанных с дальнейшим определением жизненного пути, выбором профессии, профессиональным обучением.

4.6.8 Контроль качества социально-педагогического патронажа осуществляют проверкой систематичности проведения педагогической работы с родителями, опекунами, попечителями, детьми и обеспечивает ли она нормальное воспитание и развитие детей.

4.6.9 При контроле качества дополнительных услуг, предоставляемых детям семей беженцев и вынужденных переселенцев, проверяют:

- обеспечивают ли условия, созданные детям, возможность их нормального обучения в местах компактного проживания семей;

- в какой степени способствует содействие в организации обучения детей по новым педагогическим технологиям компенсирующего обучения ликвидации пробелов в знаниях учеников и полному усвоению ими учебного материала;

- в полной ли мере создаются благоприятные условия для социально-культурной адаптации, эстетического воспитания и развития творческих способностей детей, к деятельности таких видов, как игра, познание, труд, общение, а также условия для проведения педагогической работы по социальной реабилитации детей (предоставление помещений для занятий, игр и их соответствующее оснащение);

- всем ли желающим обеспечена возможность участвовать в работе передвижных выставок ремесел, изобразительного и прикладного искусства детей, а также в праздничных представлениях и театрально-концертных мероприятиях, организуемых в центрах временного размещения и местах компактного поселения беженцев и вынужденных переселенцев и в какой степени проведение этих мероприятий способствует повышению культурного уровня детей.

4.6.10 При контроле качества дополнительных услуг, предоставляемых детям, проживающим в районах Крайнего Севера и приравненных к ним местностях, проверяют:

- полностью ли обеспечены дети учебными пособиями на их родном языке, пособиями для начального профессионального образования по традиционным видам хозяйствования, книгами энциклопедического содержания о Севере для внеклассного чтения с популярно изложенными текстами;

- обеспечено ли участие детей в проведении передвижных выставок детских рисунков и изделий традиционных видов декоративно-прикладного искусства, смотров и конкурсов детских художественных коллективов, соревнований по традиционным для северных регионов видам спорта;

- достаточна ли оказываемая детям помощь для обеспечения им равных со сверстниками из других регионов возможностей получения общего и начального профессионального образования независимо от этнической принадлежности.

4.6.11 Контроль качества дополнительных услуг по оказанию педагогической помощи детям, подвергшимся воздействию радиации в результате радиационных аварий, осуществляют проверкой состава и содержания этой помощи, в какой мере эта помощь способствовала преодолению трудностей в их школьном образовании, связанных с недостаточной работоспособностью и быстрой утомляемостью, проявляющихся в снижении памяти, внимания и приводящих к неспособности обучаться традиционными методами.

4.7 Контроль качества социально-экономических услуг

4.7.1 При контроле качества услуг, связанных с содействием в предоставлении материальной помощи, проверяют своевременность, полноту и эффективность мер по обеспечению детей положенными им денежными средствами, продуктами питания, одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости.

4.7.2 Контроль качества услуг по обеспечению детей бесплатным питанием или продуктовыми наборами осуществляют проверкой своевременности и полноты получаемого ими питания или наборов, соблюдаются ли при этом установленные нормы отпуска и качество продуктов.

4.7.3 Контроль качества услуг по содействию в предоставлении детям временного жилого помещения осуществляют проверкой своевременности предоставления соответствующего жилого помещения.

4.7.4 При контроле качества услуг, связанных с содействием в решении вопросов занятости и трудоустройства, проверяют состав и содержание предоставленной помощи, насколько правильно ориентируют детей в положении дел по данной проблеме и в какой степени оказанная помощь способствует успешному поиску и выбору места и характера работы.

4.7.5 Контроль качества услуг, предусматривающих компенсацию детям расходов, связанных с проездом к месту обучения, лечения, консультаций осуществляют проверкой своевременности и полноты возмещения расходов, подтвержденных финансовыми документами.

4.7.6 Контроль качества услуг по обеспечению детей одеждой, обувью и денежным пособием при выписке из учреждений осуществляют проверкой списка всего ассортимента, полученного детьми, удовлетворенности их денежным пособием, размером и фасоном одежды, обуви и их качеством.

4.7.7 При контроле качества услуг по содействию (через органы опеки, попечительства и службы занятости) в получении временной или постоянной работы проверяют, в какой степени это содействие помогло получению детьми устраивающей их временной или постоянной работы, соответствующей их возможностям, интересам, потребностям, а также в профессиональной ориентации и получении специальности, обеспечении необходимого уровня жизни.

4.7.8 Контроль качества услуг по оказанию социально-экономической помощи и социальной поддержки проживающим самостоятельно выпускникам детских домов, школ-интернатов и специализированных учреждений для несовершеннолетних, нуждающимся в социальной реабилитации, осуществляют проверкой состава и содержания такой помощи, насколько помогли эти услуги детям в решении жизненных проблем на начальном этапе самостоятельной жизни до достижения совершеннолетия.

4.7.9 Контроль качества услуг, связанных с консультированием детей по вопросам самообеспечения, осуществляют проверкой состава и содержания консультаций, насколько квалифицированно и доходчиво разъясняют детям их права и возможности в положительном решении проблемы улучшения своего материального положения, каковы практические результаты консультирования.

4.8 Контроль качества социально-правовых услуг

4.8.1 При контроле качества услуг, предусматривающих консультирование по вопросам прав детей на социальное обслуживание и защиту их интересов, проверяют состав и содержание консультаций, в полной ли мере доводят до детей нужную им информацию, помогает ли она получить четкое представление о положенных им по закону правах и защиту от возможных нарушений закона.

При контроле качества услуг по оказанию помощи в составлении и подаче жалоб проверяют перечень и содержание жалоб, в какой степени эта помощь способствует юридически грамотному изложению сути жалоб и своевременной их отправке адресатам.

4.8.2 Контроль качества услуг по содействию в оформлении различных юридических документов (на осуществление по отношению к детям мер социальной поддержки, положенных по законодательству, на усыновление детей, их устройство в приемную семью, в детское учреждение социального

обслуживания, на лишение родителей родительских прав, для жизненного и трудового устройства детей, документов, удостоверяющих личность детей и т.д.) осуществляют проверкой перечня оформленных документов, в какой степени обеспечило это содействие уяснение детьми сути касающихся их проблем, способствовало юридически грамотной разработке и направлению в соответствующие инстанции необходимых документов, обеспечило контроль за их прохождением, помогло своевременному и объективному решению проблем.

4.8.3 Контроль качества услуг, связанных с содействием детям в получении бесплатной помощи адвоката или с обеспечением представительствования в суде для защиты их прав и интересов, осуществляют проверкой перечня полученных консультаций и дел в суде, в какой степени обеспечили эти услуги получение детьми необходимой квалифицированной юридической помощи для объективного решения интересующих их вопросов.

4.8.4 При контроле качества услуг по содействию в привлечении к ответственности лиц, виновных в насилии над детьми, проверяют своевременность подготовки и представления в суд документов, необходимых детям, пострадавшим от насилия, участвуют ли юристы учреждений социальной защиты населения в судебных процессах и какова степень их влияния на решения суда.

4.8.5 Контроль качества услуг, связанных с консультированием детей по социально-правовым вопросам (жилищное, семейное, трудовое законодательство, права детей), осуществляют проверкой состава и содержания консультаций, как своевременно и в полном ли объеме оказывают им помощь в подготовке и направлении соответствующим адресатам документов (заявлений, справок, жалоб и т.д.), необходимых для положительного решения интересующих их вопросов.

4.8.6 При контроле качества услуг социально-правового патронажа детей проверяют систематичность проведения наблюдений за ними для своевременного выявления и предупреждения возможной угрозы насилия или других противоправных действий в отношении их и своевременность оказания им необходимой в настоящий момент социально-правовой помощи.

УДК 658.382.3:006.354 ОКС 03.080 Т50

Ключевые слова: социальные услуги, социально-бытовые услуги, социально-медицинские услуги, социально-психологические услуги, социально-педагогические услуги, социально-экономические услуги, социально-правовые услуги, качество социальных услуг, контроль качества социальных услуг, проверка, дети

Редактор О.А. Стояновская
Технический редактор *Н.С. Гришанова*
Корректор *М.В. Бучная*
Компьютерная верстка *В.И. Грищенко*

Сдано в набор 30.04.2009. Подписано в печать 18.06.2009. Формат 60x84 1/8. Бумага офсетная. Гарнитура Ариал.
Печать офсетная. Усл. печ. л. 1,86. Уч.-изд. л. 1,40. Тираж 238 экз. Зак. 374.

ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ», 123995 Москва, Гранатный пер., 4.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru
Набрано во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» на ПЭВМ
Отпечатано в филиале ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» — тип. «Московский печатник», 105062 Москва, Лялин пер., 6

gost.e-ecolog.ru