ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 53347— 2014

СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ

Контроль качества социальных услуг гражданам пожилого возраста

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2019

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Региональной общественной организацией инвалидов «Центр гуманитарных программ» (РООИ «Центр гуманитарных программ») и 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 22 августа 2014 г. № 958-ст

4 ВЗАМЕН ГОСТ Р 53347—2009

5 В настоящем стандарте реализованы нормы федеральных законов Российской Федерации:

- от 12 января 1995 г. № 5-ФЗ «О ветеранах»;
- от 2 августа 1995 г. № 122-ФЗ «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов»[1)];
- от 10 декабря 1995 г. № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации»

6 ПЕРЕИЗДАНИЕ. Октябрь 2019 г.

*Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «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 (*gost.e-ecolog.ru

[1)] Отменен. Действует Федеральный закон № 442-ФЗ от 28 декабря 2013 г.

© Стандартинформ, оформление, 2015, 2019

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 1
3 Термины и определения 1
4 Контроль качества социальных услуг гражданам пожилого возраста 2
Библиография 8

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ

Контроль качества социальных услуг гражданам пожилого возраста

Social services of the population. Quality control of social cervices to elderly citizens

Дата введения — 2015—07—01

1 Область применения

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

Настоящий стандарт устанавливает основные правила, состав и содержание контроля качества всего комплекса социальных услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

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

ГОСТ Р 52495 Социальное обслуживание населения. Термины и определения

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

ГОСТ Р 53058 Социальное обслуживание населения. Социальные услуги гражданам пожилого возраста

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 ежегодному информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты» за текущий год. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого стандарта с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого стандарта с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ Р 52495.

Издание официальное

4 Контроль качества социальных услуг гражданам пожилого возраста

4.1 Общие положения

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

4.1.2 Контроль качества социальных услуг гражданам проводят для проверки соответствия качества этих услуг требованиям ГОСТ Р 52142 и ГОСТ Р 53058.

4.1.3 Правила, состав и содержание контроля качества услуг изложены в настоящем стандарте применительно к их объему, установленному в ГОСТ Р 53058.

4.1.4 Особое внимание следует уделять контролю качества социальных услуг, направленных на обеспечение экономической устойчивости и социальной безопасности граждан, заключающейся в осуществлении необходимых превентивных мер по их защите от нежелательных жизненных факторов, определяемых как трудная жизненная ситуация, характеризуемая возможной бедностью, болезнью, бездомностью, одиночеством, опасностью криминального характера и другими негативными факторами.

Предоставление указанных в настоящем стандарте услуг обеспечивает социальную безопасность граждан по всем аспектам (бытовому, медицинскому, психологическому, юридическому) в течение всего времени пребывания граждан в учреждении, а также способствует их социализации и дальнейшей интеграции в общество после снятия с социального обслуживания.

4.1.5 В настоящем стандарте установлен следующий порядок изложения услуг: контроль качества услуг, направленных на обеспечение в первую очередь экономической устойчивости и/или социальной безопасности граждан, излагается в начале каждого подраздела стандарта, определяющего соответствующий вид услуг (социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-экономических, социально-правовых), затем следует изложение контроля качества прочих социальных услуг.

Исключением из такого порядка изложения предоставляемых услуг является порядок изложения социально-правовых и социально-экономических услуг, поскольку все они направлены либо на обеспечение социальной безопасности (социально-правовые услуги), либо на обеспечение экономической устойчивости граждан (социально-экономические услуги).

4.2 Контроль основных факторов, влияющих на качество социальных услуг

4.2.1 Установлению в настоящем стандарте порядка и правил проведения контроля качества конкретных видов социальных услуг гражданам 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, о правилах и порядке предоставления услуг клиентам учреждения;
- наличие собственной и внешней служб (систем) контроля за деятельностью учреждения.

Контроль основных факторов, влияющих на качество социальных услуг, проводят в соответствии с требованиями, установленными в ГОСТ Р 52496.

4.3 Контроль качества социально-бытовых услуг

4.3.1 Контроль качества социально-бытовых услуг, направленных на обеспечение социальной безопасности граждан пожилого возраста

4.3.1.1 Контроль качества жилой площади, предоставляемой гражданам при стационарном социальном обслуживании, осуществляют проверкой ее соответствия санитарно-гигиеническим нормам по размерам, состоянию зданий и жилых помещений, их комфортности, обеспечению удобствами

клиентов, а также требованиям пожарной безопасности, обязательному оснащению телефонной и другими видами связи, обеспечению всеми видами коммунально-бытового обслуживания, защищенности от воздействия различных факторов (повышенной температуры, влажности, вибрации и т. д.), отрицательно влияющих на здоровье клиентов, персонала и на качество предоставляемых услуг.

Одновременно проверяют, насколько учтены при размещении клиентов в жилых помещениях их психологическая совместимость, наклонности, физическое и психическое состояния.

4.3.1.2 Контроль качества помещений, предоставляемых для проведения реабилитационных мероприятий, лечебно-трудовой деятельности, культурного и бытового обслуживания, осуществляют проверкой их соответствия требованиям к размерам, расположению, конфигурации, обеспечению возможности проведения в них упомянутых выше мероприятий с учетом специфики обслуживаемого контингента.

4.3.1.3 Контроль качества мебели и постельных принадлежностей, предоставляемых клиентам, осуществляют проверкой, насколько они удобны в пользовании, в какой степени отвечают требованиям санитарных норм, современного дизайна, не применялись ли при их изготовлении токсичные материалы, учтено ли при их подборе физическое состояние клиентов (тяжелобольных, малоподвижных и т. д.).

4.3.1.4 Качество содействия в организации предоставления услуг предприятиями торговли, связи, коммунально-бытового обслуживания и другими предприятиями, оказывающими услуги населению, осуществляют проверкой соответствия требованиям по удовлетворению потребностей и запросов клиентов в своевременном приобретении необходимых продовольственных и промышленных товаров, в решении вопросов оплаты жилья и коммунально-бытовых услуг, возможности пользования телефонной связью и почтовыми услугами.

4.3.1.5 Контроль качества горячего питания, предоставляемого клиентам, осуществляют проверкой доброкачественности продуктов, из которых оно приготовлено, удовлетворяет ли это питание потребности клиентов по ассортименту, нормам выдачи, температуре и калорийности пищи, соответствует ли установленным нормам по содержанию белков, жиров, углеводов и санитарно-гигиеническим нормам, учитывается ли при его предоставлении физическое состояние клиентов и их положение.

4.3.1.6 Контроль качества услуг по обеспечению клиентов мягким инвентарем (одеждой, обувью, нательным бельем, постельными принадлежностями) осуществляют проверкой, в полном ли объеме получают они все положенное им, насколько получаемые одежда, обувь и белье удобны в носке, соответствуют ли росту и размерам клиентов, отвечают ли их запросам по фасону и расцветке, соответствуют ли санитарно-гигиеническим нормам.

4.3.1.7 Качество социально-бытовых услуг индивидуально-обслуживающего и гигиенического характера при стационарном социальном обслуживании клиентов, по состоянию здоровья неспособных выполнять обычные житейские процедуры, в том числе такие действия, как встать с постели, лечь в постель, одеться и раздеться, умыться, принять ванну (сходить в баню), принять пищу, пить, пользоваться туалетом или судном, передвигаться по дому и вне дома, ухаживать за зубами или зубными протезами, пользоваться очками или слуховыми аппаратами, стричь ногти, мужчинам — брить бороду и усы, контролируют проверкой, в какой степени эти услуги обеспечивают возможность выполнения необходимых клиентам 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 клиентам.

4.3.1.8 Качество услуг, связанных с выделением супругам из числа граждан, находящихся на стационарном социальном обслуживании, изолированного жилого помещения для совместного проживания, контролируют проверкой, оперативно ли оказаны эти услуги, в какой степени способствовали они своевременному получению гражданами жилого помещения и удовлетворили ли их запросы.

4.3.1.9 Контроль качества услуг гражданам, находящимся на полустационарном социальном обслуживании или обслуживаемым на дому, по содействию в получении направления на стационарное социальное обслуживание осуществляют проверкой, в какой степени это содействие способствовало обоснованному направлению клиента в необходимое ему учреждение при наличии соответствующих показаний.

4.3.2 Контроль качества прочих социально-бытовых услуг

4.3.2.1 Контроль качества услуг гражданам, обслуживаемым на дому, по покупке и доставке на дом продуктов питания, горячих обедов, промышленных товаров первой необходимости, оказанию помощи в приготовлении пищи, доставке воды, топке печей, содействию в обеспечении топливом проживающих в жилых помещениях без центрального отопления и/или водоснабжения, сдаче вещей в стирку, химическую чистку, ремонт и обратной их доставке, по содействию в организации ремонта

и уборки жилых помещений осуществляют проверкой, насколько полно и своевременно удовлетворяются нужды, потребности и пожелания граждан в решении перечисленных проблем для создания им нормальных условий жизни.

4.3.2.2 Контроль качества услуг по обеспечению или содействию в обеспечении клиентов книгами, газетами, журналами, настольными играми, по оказанию помощи в написании и прочтении писем и другой корреспонденции осуществляют проверкой, насколько полно удовлетворены при этом запросы клиентов и оказывается ли им помощь в подборе необходимых материалов.

4.3.2.3 Контроль качества услуг по предоставлению помещений для отправления религиозных обрядов осуществляют проверкой, насколько строго учтены при этом особенности вероисповедания, возраст, пол, физическое и психическое состояния клиентов, особенности ритуалов религиозных обрядов в различных конфессиях, не допускаются ли ущемления прав свободного отправления религиозных обрядов верующими, а также не нарушаются ли при этом правила внутреннего распорядка учреждения и интересы атеистов.

4.3.2.4 Контроль качества услуг по созданию условий клиентам учреждения стационарного социального обслуживания для использования их остаточных трудовых возможностей осуществляют проверкой, всем ли желающим трудиться создают необходимые условия, устраивают ли их создаваемые им условия и как они влияют на физическое и психическое состояние клиентов.

4.4 Контроль качества социально-медицинских услуг

4.4.1 Контроль качества социально-медицинских услуг, направленных на обеспечение социальной безопасности

4.4.1.1 Контроль качества услуг по оказанию бесплатной медицинской помощи в объеме базовой программы обязательного медицинского страхования граждан Российской Федерации, целевых программ и территориальных программ обязательного медицинского страхования, предоставляемой в лечебно-профилактических учреждениях, осуществляют проверкой, насколько полно и своевременно выполняются все медицинские процедуры и мероприятия, предусмотренные программами, и какова их результативность в части улучшения состояния здоровья граждан.

Контроль качества услуг по направлению граждан, нуждающихся в специализированной медицинской помощи, на обследование и лечение в государственные учреждения здравоохранения осуществляют проверкой, все ли нуждающиеся в этих услугах и своевременно ли направляются в указанные учреждения, как влияют проведенные обследование и лечение на улучшение состояния здоровья граждан.

4.4.1.2 Контроль качества услуг по обеспечению ухода с учетом состояния здоровья граждан — клиентов учреждения и помощи в выполнении процедур, связанных с сохранением здоровья, осуществляют проверкой, насколько полно, своевременно и квалифицированно выполняются предписанные гражданам процедуры (гигиенические ванны, обмывания, обтирания, прием лекарств и т. д.) и оказывается ли необходимая им помощь, а также в какой степени эти услуги удовлетворяют граждан.

4.4.1.3 Контроль качества услуг по организации прохождения диспансеризации осуществляют проверкой, в какой степени и насколько оперативно была обеспечена доступность и возможность своевременного посещения клиентами всех предписанных им врачей-специалистов для углубленного и всестороннего обследования состояния здоровья.

4.4.1.4 Контроль качества услуг по содействию в проведении медико-социальной экспертизы осуществляют проверкой, в какой степени эти услуги помогают учреждениям медико-социальной экспертизы в правильном определении потребностей освидетельствуемых граждан в мерах социальной защиты, включая реабилитацию, на основе оценки ограничений жизнедеятельности, вызванных стойким расстройством функций организма.

4.4.1.5 Контроль качества услуг, связанных с госпитализацией нуждающихся в лечебно-профилактические учреждения и содействием в получении путевок на санаторно-курортное лечение, осуществляют проверкой, насколько полно и своевременно удовлетворяются при этом законные потребности и пожелания клиентов учреждений.

4.4.1.6 Контроль качества услуг по содействию в обеспечении техническими средствами ухода и реабилитации, лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения осуществляют проверкой, всем ли нуждающимся в этих средствах они предоставляются, какова полнота и своевременность их предоставления, удовлетворены ли этими услугами граждане.

4.4.2 Контроль качества прочих социально-медицинских услуг

4.4.2.1 Контроль качества услуг по проведению первичного медицинского осмотра и первичной санитарной обработки, оказанию первичной медико-санитарной помощи, содействию в получении стоматологической и протезно-ортопедической помощи, оказанию санитарно-гигиенических услуг осуществляют проверкой, обеспечиваются ли такой организацией работ потребности клиентов в указанных социально-медицинских услугах до начала систематического лечения.

4.4.2.2 Контроль качества услуг по оказанию экстренной доврачебной помощи, вызову врача на дом осуществляют проверкой, обеспечивают ли услуги своевременное безотлагательное консультирование граждан, оказание им помощи в мобилизации их физических и моральных ресурсов, в определении предварительного диагноза, правильном выборе лекарств и порядка их приема до прибытия вызванного врача.

4.4.2.3 Контроль качества услуг по организации лечебно-трудовой деятельности клиентов учреждений осуществляют проверкой, активно ли привлекаются они к посильной трудовой деятельности, совмещаемой с лечением и отдыхом в зависимости от состояния здоровья, для поддержания активного образа жизни, и насколько полно обеспечивается потребность клиентов в этой деятельности.

4.4.2.4 Контроль качества услуг по оказанию помощи в выполнении посильных физических упражнений осуществляют проверкой, в какой степени эта помощь помогает клиентам овладеть доступным и безопасным для здоровья комплексом физических упражнений с целью их систематического выполнения и укрепления здоровья.

4.4.2.5 Контроль качества услуг по обеспечению родственников больных практическими навыками общего ухода за ними осуществляют проверкой, со всеми ли родственниками, нуждающимися в обучении, оно проводится, каково содержание этого обучения и в какой степени оно помогает повышению качества практической деятельности обучаемых в уходе за больными.

4.5 Контроль качества социально-психологических услуг

4.5.1 Контроль качества социально-психологических услуг, направленных на обеспечение социальной безопасности

4.5.1.1 Контроль качества социально-психологического консультирования осуществляют проверкой, насколько квалифицированно и полно оно проводится и оказывает ли клиентам необходимую помощь в улучшении их психического состояния, адаптации к среде жизнедеятельности, налаживании межличностных взаимоотношений с близкими и другими значимыми для них людьми.

4.5.1.2 Контроль качества психодиагностики и обследования личности осуществляют проверкой, в какой степени проведенный анализ психического состояния и индивидуальных особенностей личности клиента, влияющих на отклонения в его поведении и отношении к окружающим людям, позволяет получить информацию, необходимую для составления прогноза и разработки рекомендаций по проведению коррекционных мероприятий.

4.5.1.3 Качество услуг по психологической коррекции контролируют проверкой, в какой степени эта услуга обеспечивает преодоление или ослабление отклонений в развитии, эмоциональном состоянии и поведении клиентов и приведение этих отклонений в соответствие с возрастными нормативами и требованиями социальной среды.

4.5.1.4 Контроль качества социально-психологического патронажа осуществляют проверкой, систематически ли проводят наблюдение за клиентами, насколько своевременно на основе этих наблюдений выявляют ситуацию психического дискомфорта, межличностных конфликтов и другие ситуации, усугубляющие трудную жизненную ситуацию клиентов, в полной ли мере оказывают им необходимую в данный момент социально-психологическую помощь.

4.5.1.5 Контроль качества психологических тренингов осуществляют проверкой, насколько эффективно способствуют они снятию последствий психотравмирующих ситуаций, нервно-психической напряженности, формированию личностных предпосылок для адаптации к изменяющимся условиям жизни.

4.5.2 Контроль качества прочих социально-психологических услуг

4.5.2.1 Контроль качества услуг по привлечению клиентов к участию в группах взаимоподдержки, клубах общения осуществляют проверкой, в какой степени эти услуги способствуют выходу клиентов из состояния дискомфорта (при наличии такового), поддержанию и укреплению психического здоровья, повышению уровня психологической культуры.

4.5.2.2 Контроль качества психологической помощи и поддержки, включающей в себя беседы, общение, поддержание компании, выслушивание, подбадривание, мобилизацию к активности, психологическую

поддержку жизненного тонуса, осуществляют проверкой, в какой степени эти услуги содействуют укреплению психического здоровья клиентов, повышению их психической защищенности и стрессоустойчивости.

4.5.2.3 Контроль качества услуг по экстренной психологической помощи (в том числе по телефону) осуществляют проверкой, обеспечивает ли эта помощь безотлагательное консультирование клиентов по интересующим их проблемам для содействия в мобилизации их духовных, физических, интеллектуальных ресурсов для выхода из кризисной ситуации.

4.5.2.4 Качество психопрофилактической работы контролируют проверкой, в какой степени она обеспечивает выполнение задач по своевременному предупреждению возможных отклонений в психике клиентов, содействию в формировании у них потребности в психологических знаниях и желания использовать их для работы над собой и своими проблемами, в создании условий для своевременного предупреждения возможных нарушений в становлении и развитии личности клиентов.

4.6 Контроль качества социально-педагогических услуг

4.6.1 Контроль качества социально-педагогических услуг, направленных на обеспечение социальной безопасности

4.6.1.1 Контроль качества услуг, связанных с социально-трудовой реабилитацией, заключающихся в проведении мероприятий по обучению доступным профессиональным навыкам, участию в лечебно-трудовой деятельности, восстановлению личностного и социального статуса, осуществляют проверкой, в какой степени эти мероприятия помогают клиентам в приобретении необходимых навыков, повышают их статус и удовлетворяют их потребности.

4.6.2 Контроль качества прочих социально-педагогических услуг

4.6.2.1 Контроль качества услуг по организации досуга при социальном обслуживании осуществляют проверкой, в какой степени эти услуги удовлетворяют культурные и духовные запросы клиентов, способствуют расширению их общего и культурного кругозора.

4.7 Контроль качества социально-экономических услуг

Все социально-экономические услуги, изложенные в настоящем подразделе, направлены на обеспечение экономической устойчивости граждан; их предоставляют в следующих объемах и формах:

4.7.1 Контроль качества услуг по обеспечению клиентов при выписке из учреждений после стационарного социального обслуживания одеждой, обувью и денежным пособием по утвержденным нормативам осуществляют проверкой, в полной ли мере обеспечивают клиентов всем указанным выше и удовлетворены ли они размерами, ростом и фасоном одежды, обуви и их качеством.

4.7.2 Контроль качества услуг по содействию в трудовом устройстве граждан, находящихся на полустационарном социальном обслуживании, осуществляют проверкой, какому проценту клиентов (от числа полученных просьб и заявлений) была предоставлена достоверная и полная информация о службах, занимающихся вопросами трудоустройства, или оказана помощь в трудоустройстве на рабочие места, в том числе в самом учреждении или создаваемых при нем подразделениях.

4.7.3 Контроль качества услуг, связанных с содействием в получении материальной помощи клиентам, осуществляют проверкой, насколько оно помогло своевременному и полному их обеспечению предназначенными им денежными средствами, продуктами питания, одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости.

4.8 Контроль качества социально-правовых услуг

Все социально-правовые услуги, изложенные в настоящем подразделе, направлены на обеспечение социальной безопасности граждан; их предоставляют в следующих объемах и формах:

4.8.1 Контроль качества услуг, связанных с консультированием по вопросам прав граждан на социальное обслуживание и защиту своих интересов, осуществляют проверкой, в полной ли мере доводят до клиентов нужную им информацию и дает ли она четкое представление о положенных им по закону правах на социальное обслуживание и защиту от возможных нарушений закона.

Контроль качества услуг по оказанию помощи в подготовке и подаче жалоб осуществляют проверкой, в какой степени эта помощь способствует юридически грамотному изложению сути жалоб и своевременной их отправке адресатам.

4.8.2 Контроль качества услуг по оказанию помощи в оформлении и восстановлении различных юридических документов граждан (документов, удостоверяющих личность, документов на получение

положенных по законодательству пенсий и других социальных выплат, на осуществление мер социальной поддержки, на получение страхового медицинского полиса, на решение других вопросов социальной реабилитации) осуществляют проверкой, в какой степени эта помощь обеспечила уяснение клиентами 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 клиента.

4.8.3 Контроль качества услуг по содействию в получении клиентами учреждений бесплатной помощи адвоката в порядке, установленном законодательством, или по обеспечению представительствования в суде для защиты их прав и интересов осуществляют проверкой, в какой мере способствовало это содействие оказанию квалифицированной и действенной юридической помощи для принятия объективного решения по конкретному вопросу.

4.8.4 Контроль качества услуг, предусматривающих консультирование клиентов учреждений по социально-правовым вопросам (гражданское, жилищное, трудовое, пенсионное, уголовное законодательство и др.) и оказание им различной юридической помощи, осуществляют проверкой, в полном ли объеме получают клиенты необходимую информацию по интересующим их проблемам и практическую помощь в подготовке и направлении соответствующим адресатам документов (заявлений, жалоб, справок и т. д.), необходимых для положительного решения затронутых в них вопросов.

4.8.5 Контроль качества услуг, связанных с выполнением учреждением функций опекунов и попечителей в отношении недееспособных граждан, осуществляют проверкой, в какой степени оказывается недееспособным гражданам содействие в осуществлении их прав и исполняются обязанности опекунов и попечителей по охране подопечных граждан от злоупотреблений со стороны третьих лиц и другим проблемам, предусмотренным [1].

Библиография

[1] Федеральный закон от 14 апреля 2008 г. № 48-ФЗ «Об опеке и попечительстве»

УДК 658.382.3:006.354 ОКС 03.080.30

Ключевые слова: социальное обслуживание населения, контроль качества социальных услуг гражданам пожилого возраста, социально-бытовые услуги, социально-медицинские услуги, социально-психологические услуги, социально-педагогические услуги, социально-экономические услуги, социально-правовые услуги

Редактор *Н.Е. Рагузина*
Технические редакторы *В.Н. Прусакова, И.Е. Черепкова*
Корректор *Е.Р. Ароян*
Компьютерная верстка *А.В. Софейчук*

Сдано в набор 22.10.2019. Подписано в печать 09.12.2019. Формат 60 × 84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,40. Уч.-изд. л. 0,90.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

ИД «Юриспруденция», 115419, Москва, ул. Орджоникидзе, 11.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

Создано в единичном исполнении во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»
для комплектования Федерального информационного фонда стандартов,
117418 Москва, Нахимовский пр-т, д. 31, к. 2.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru