ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 53063— 2014

СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ

Контроль качества социальных услуг семье

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. № 957-ст

4 ВЗАМЕН ГОСТ Р 53063—2008

5 В настоящем стандарте реализованы нормы Федерального закона Российской Федерации:
- 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

© 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

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ

Контроль качества социальных услуг семье

Social services of the population. Quality control
of social cervices to family

Дата введения — 2015—07—01

1 Область применения

Настоящий стандарт распространяется на социальные услуги семье, предоставляемые 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 семьям следующих групп, оказавшимся в трудной жизненной ситуации:

- малообеспеченным семьям;
- семьям, имеющим на попечении детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;
- неполным семьям,
- семьям, имеющим в своем составе детей с ограниченными возможностями;
- многодетным семьям;
- семьям, имеющим в своем составе нетрудоспособных или длительно болеющих членов, инвалидов, в том числе детей-инвалидов;
- семьям с неблагоприятным психологическим климатом;
- семьям, в которых их члены подвергаются любым формам физического или психического насилия;
- семьям, где родители или дети погибли (умерли) при исполнении военной службы или служебных обязанностей;
- семьям и отдельным гражданам, оказавшимся в экстремальной ситуации (пострадавшим от стихийных бедствий или приравненных к ним событий), семьям беженцев и вынужденных переселенцев;
- семьям, в которых родители или законные представители несовершеннолетних не исполняют своих обязанностей по воспитанию, обучению и/или содержанию и/или отрицательно влияют на их поведение, либо жестоко обращаются с ними.

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

ГОСТ Р 52885 Социальное обслуживание населения. Социальные услуги семье

Примечание — При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агент-

Издание официальное

ства 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.

4 Контроль качества социальных услуг семье

4.1 Общие положения

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

4.1.2 Контроль качества социальных услуг семье проводят для проверки соответствия качества этих услуг требованиям ГОСТ Р 52142 и ГОСТ Р 52885.

4.1.3 Правила, состав и содержание контроля качества социальных услуг семье установлены в настоящем стандарте применительно к их объему, определенному в ГОСТ Р 52885.

4.1.4 Особое внимание в настоящем стандарте уделено контролю качества социальных услуг, направленных на обеспечение экономической устойчивости семей и их социальной безопасности, которая заключается в осуществлении необходимых превентивных мер по защите семей от нежелательных жизненных факторов, определяемых как трудная жизненная ситуация, характеризуемая возможной бездомностью, бедностью, безработицей, опасностью вовлечения членов семей в криминальные структуры и другими подобными факторами. Качество этих услуг должно в полной мере отвечать требованиям обеспечения экономической устойчивости семей и их социальной безопасности.

4.1.5 В настоящем стандарте установлен следующий порядок изложения услуг по осуществлению контроля качества социальных услуг семьям: контроль качества социальных услуг, направленных на обеспечение социальной безопасности и/или экономической устойчивости семей, излагается в начале каждого подраздела настоящего стандарта, характеризующего определенный вид услуг (социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-экономических, социально-правовых); затем излагается порядок предоставления услуг по осуществлению контроля качества прочих социальных услуг семьям.

4.2 Контроль основных факторов, влияющих на качество социальных услуг

Установлению в настоящем стандарте правил, состава и содержания контроля качества конкретных видов социальных услуг семье 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—2005 (подраздел 4.2).

4.3 Контроль качества социально-бытовых услуг

4.3.1 Контроль качества социально-бытовых услуг, направленных на обеспечение экономической устойчивости и социальной безопасности семей

4.3.1.1 Контроль качества услуг по реализации мер социальной поддержки семьям в соответствии с законодательством Российской Федерации осуществляют путем проверки, насколько полно и своевременно предоставляются эти услуги, каковы степень удовлетворенности данными услугами и степень их влияния на экономическую устойчивость семей.

4.3.1.2 Контроль качества социального патронажа осуществляют проверкой, насколько систематично проводится эта работа, своевременно ли выявляется степень социальной дезадаптации членов семьи, усугубляющей трудную жизненную ситуации, в полной ли мере оказывается семье необходимые в данный момент социальная помощь и поддержка.

4.3.1.3 Контроль качества содействия в решении вопросов самообеспечения, развития семейного предпринимательства, надомных промыслов и других вопросов улучшения материального положения и уровня состоятельности осуществляют проверкой, в какой степени оказывается это содействие, как влияет оно на своевременное и эффективное решение указанных вопросов, направленных на обеспечение экономической устойчивости семей.

4.3.1.4 Контроль качества услуг по содействию в решении вопросов трудоустройства, выбора профессии, повышения квалификации, в поиске постоянной или временной (сезонной) работы осуществляют проверкой, как организована и проводится эта работа, какие мероприятия она включает, в какой степени указанное содействие помогает успешному решению вопросов трудоустройства и других, указанных выше, и устраивает ли оно членов семьи.

4.3.1.5 Контроль качества услуг, связанных с привлечением средств для оказания помощи малообеспеченным семьям (организация благотворительных аукционов, различных лотерей, выставок-продаж бывших в употреблении вещей и т. д.), обеспечение бесплатными продуктовыми наборами осуществляют проверкой полноты и своевременности проведения указанных мероприятий, в какой степени семьи охвачены ими и удовлетворены привлекаемыми средствами.

4.3.1.6 Контроль качества услуг по обеспечению семей, находящихся в трудной жизненной ситуации, бесплатным горячим питанием или продуктовыми наборами осуществляют проверкой, насколько своевременно и полно обеспечиваются семьи положенными им питанием и продуктами, удовлетворены ли они оказываемыми услугами.

4.3.1.7 Качество услуг по содействию в предоставлении временного жилого помещения семьям и отдельным гражданам, оказавшимся в экстремальной ситуации (пострадавшим от стихийных бедствий или приравненных к ним событий), семьям беженцев и вынужденных переселенцев осуществляют проверкой, в какой степени это содействие помогло обеспечить семьи необходимым им жильем и удовлетворены ли они предоставленными услугами.

4.3.1.8 Контроль качества услуг по содействию в оплате жилья и коммунальных услуг, а также в предоставлении услуг предприятиями торговли, коммунально-бытового обслуживания, связи и другими предприятиями, оказывающими услуги населению, осуществляют проверкой, в какой степени это содействие способствовало своевременному и полному предоставлению необходимых услуг и насколько оно удовлетворило потребности клиентов.

4.3.1.9 Контроль качества социально-бытовых услуг, оказываемых на дому семьям, имеющим в своем составе нетрудоспособных или длительно болеющих членов семьи (помощь в приготовлении пищи, покупка и доставка продуктов питания, горячих обедов, одежды, обуви и других промышленных товаров первой необходимости, доставка воды, содействие в обеспечении топливом для проживающих в жилых помещениях без центрального отопления и/или водоснабжения, сдача вещей в химчистку, ремонт и обратная их доставка и др.), осуществляют проверкой, в какой степени эти услуги удовлетворяют потребности семьи, облегчают быт взрослых работоспособных членов семьи и дают им возможность заниматься трудовой деятельностью, обеспечивающей материальное благополучие семьи.

4.3.1.10 Контроль качества услуг по содействию в улучшении жилищных и бытовых условий многодетным семьям, семьям с несовершеннолетними детьми и молодым семьям осуществляют проверкой, все ли необходимые меры по содействию применяются, каково их влияние на своевременное и качественное решение жилищных проблем семей и удовлетворены ли семьи данными услугами.

4.3.2 Контроль качества прочих социально-бытовых услуг

4.3.2.1 Контроль качества услуг по содействию малообеспеченным семьям и семьям, имеющим на попечении детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в организации

ремонта и уборки жилых помещений и в направлении ребенка (при необходимости) в специализированное учреждение для детей, нуждающихся в социальной реабилитации, осуществляют проверкой, в какой степени это содействие помогло решить указанные жилищные проблемы и проблему направления ребенка в специализированное учреждение, удовлетворены ли семьи предоставленными услугами.

4.3.2.2 Контроль качества услуг, связанных с помощью в уходе за детьми, другими нетрудоспособными или тяжело и длительно болеющими членами семьи осуществляют проверкой, как организована и в чем заключается эта помощь, насколько она способствует освобождению взрослых трудоспособных членов семьи от выполнения этих услуг и позволяет им заниматься трудом, направленным на обеспечение их материального положения.

4.3.2.3 Контроль качества услуг по содействию в организации обучения детей в школе, в организации летнего отдыха и оздоровления детей осуществляют проверкой, всем ли обслуживаемым детям, нуждающимися в содействии, оно оказывается, в чем заключается и в какой степени способствует успешному проведению мероприятий по обучению и оздоровлению детей.

4.3.2.4 Контроль качества услуг семьям, имеющим в своем составе детей с ограниченными умственными и физическими возможностями, воспитываемых дома, осуществляют проверкой, как организуется и проводится содействие родителям в налаживании быта детей с учетом их физического и психического состояния, сопровождение детей вне дома, предоставление транспорта для поездок детей на лечение, обучение, для участия в культурных мероприятиях, в какой степени это содействие способствует налаживанию быта детей.

4.3.2.5 Контроль качества услуг семьям и отдельным гражданам, оказавшимся в экстремальной ситуации (пострадавшим от стихийных бедствий или от приравненных к ним событий), семьям беженцев и вынужденных переселенцев осуществляют проверкой, какое содействие оказывается им в налаживании быта в сложившейся ситуации, какая оказывается помощь в зачислении (при необходимости) в стационарное кризисное отделение учреждения социального обслуживания для обеспечения временных жилищных и бытовых условий для обеспечения нормальной жизнедеятельности, устраивают ли семьи такие услуги.

4.4 Контроль качества социально-медицинских услуг

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

4.4.1.1 Контроль качества помощи семьям в получении предусмотренных законодательством Российской Федерации социально-медицинских услуг осуществляют проверкой своевременности и полноты оказываемой им необходимой помощи и в какой степени она удовлетворяет их законные запросы.

4.4.1.2 Контроль качества услуг по содействию в обеспечении (по медицинским показаниям) лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения осуществляют проверкой, соответствует ли состав предоставляемых средств и изделий утвержденным нормативам, своевременно и в полном ли объеме они предоставляются, удовлетворяют ли эти услуги членов семей.

4.4.1.3 Контроль качества услуг, предусматривающих организацию работы стационара и размещение в нем нуждающихся, формирование и организацию «групп здоровья», осуществляют проверкой, в какой степени охвачены этими услугами нуждающиеся в социально-медицинской помощи члены семей, как учитываются при этом медицинские показания и возрастные особенности членов семей, удовлетворены ли они этими услугами.

4.4.1.4 Контроль качества услуг по содействию в получении направления в специализированные учреждения здравоохранения лиц, нуждающихся в лечении в таких учреждениях, осуществляют проверкой, всем ли членам семьи, нуждающимися в таких услугах, они предоставляются, насколько обоснованно и своевременно предоставление этих услуг, удовлетворены ли ими члены семей.

4.4.1.5 Контроль качества социально-медицинского патронажа семей осуществляют проверкой, насколько систематично проводится наблюдение за состоянием здоровья членов семей, своевременно ли выявляются возникающие у них проблемы, которые могут отрицательно повлиять на здоровье членов семьи и усугубить сложившуюся трудную ситуацию в семье, а также всю ли необходимую семье в данный момент социально-медицинскую помощь оказывают.

4.4.2 Контроль качества прочих социально-медицинских услуг

4.4.2.1 Контроль качества услуг, связанных с проведением медицинских процедур в соответствии с назначением лечащих врачей и на основании лицензии на этот вид медицинской деятельности,

осуществляют проверкой, систематически ли проводят нуждающимся членам семьи предписанные им процедуры, насколько эффективно влияют они на улучшение состояния здоровья членов семей и удовлетворяют ли их законные запросы.

4.4.2.2 Контроль качества санитарно-просветительской работы с семьями осуществляют проверкой, насколько содержание этой работы отвечает предъявляемым к ней требованиям и в какой степени способствует усвоению членами семьи необходимых навыков соблюдения личной гигиены и санитарии.

4.4.2.3 Контроль качества услуг по обучению родственников больных практическим навыкам общего ухода за ними осуществляют проверкой факта обучения и в какой степени обучаемые усвоили полученные ими навыки и знания в части проведения ухода и реабилитационных мероприятий и насколько успешно применяют их на практике.

4.4.2.4 Контроль качества мероприятий, направленных на профилактику обострений хронических и предупреждение инфекционных заболеваний членов семьи, осуществляют проверкой, своевременно ли проводятся все предписанные врачами мероприятия и процедуры, в какой степени они способствуют укреплению физического и психического здоровья членов семьи и защите их от различных заболеваний.

4.4.2.5 Контроль качества консультирования по социально-медицинским вопросам осуществляют проверкой, в какой степени оно обеспечивает оказание квалифицированной помощи членам семьи в правильном понимании и решении стоящих перед ними конкретных проблем (планирование семьи, гигиена питания и жилища, средства контрацепции, избавление от вредных привычек и т. д.).

4.4.2.6 Контроль качества услуг по обеспечению ухода за членами семьи с учетом состояния их здоровья осуществляют проверкой, насколько полно и своевременно оказываются эти услуги (проведение различных медицинских процедур, содействие в обеспечении лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения и т. д.), в какой степени способствуют они поддержанию или улучшению состояния здоровья членов семьи и удовлетворяют их нужды и потребности.

4.4.2.7 Контроль качества услуг по оказанию экстренной медико-психологической и доврачебной помощи семьям и отдельным гражданам, оказавшимся в экстремальной ситуации (пострадавшим от стихийных бедствий или приравненных к ним событий), семьям беженцев и вынужденных переселенцев осуществляют проверкой, своевременно и в полном ли объеме оказывается эта помощь, в какой степени способствует она преодолению создавшейся экстремальной ситуации и удовлетворяет ли запросы семей.

4.5 Контроль качества социально-психологических услуг

4.5.1 Контроль качества услуг, направленных на обеспечение социальной безопасности семей

4.5.1.1 Контроль качества услуг, связанных с распространением среди членов семей психологических знаний, способствующих обеспечению социальной безопасности семей, осуществляют проверкой, каково содержание программ выступлений работников социальных служб в средствах массовой информации по актуальным для семей социально-психологическим проблемам, насколько своевременно и квалифицированно проводится эта работа, в какой степени проводимые мероприятия способствуют повышению уровня психологических знаний членов семей, успешному усвоению и применению на практике полученной информации.

4.5.1.2 Контроль качества экстренной психологической (в том числе и по телефону) и медико-психологической помощи контролируют проверкой наличия фактов ее предоставления, и обеспечивает ли эта помощь срочное и безотлагательное психологическое и медико-психологическое консультирование членов семей, оказание им необходимой помощи в выходе из трудной жизненной ситуации.

4.5.1.3 Контроль качества психопрофилактической работы осуществляют проверкой, насколько эффективно она способствует своевременному предупреждению возможных отклонений в психике членов семьи, содействию в формировании у них потребности в психологических знаниях и желания применять их для работы над собой.

4.5.1.4 Контроль качества услуг по психологическому консультированию осуществляют проверкой, в какой степени оно способствовало решению таких проблем, как налаживание в семье отношений между детьми и родителями, воспитание детей, адаптация семей к сложившимся социально-экономическим условиям жизни и быта, оказание помощи семьям, желающим принять в свою семью детей-сирот или детей, оставшихся без попечения родителей.

4.5.1.5 Контроль качества услуг по психологической коррекции осуществляют проверкой, в какой степени эта коррекция обеспечила преодоление конфликтных взаимоотношений родителей с детьми,

неадекватных родительских установок и стереотипов воспитания детей, преодоление или ослабление отклонений в развитии, эмоциональном состоянии и поведении отдельных членов семьи, во взаимоотношениях между супругами.

4.5.1.6 Контроль качества психологических тренингов осуществляют проверкой, насколько эффективно способствовали эти тренинги снятию психотравмирующих ситуаций и состояния нервно-психической напряженности в семье, изменению способов переживания и эмоционального реагирования при общении членов семьи между собой, выработке умения и навыков адаптации к сложившимся условиям жизни и быта, психологической поддержке нуждающихся в ней лиц.

4.5.1.7 Контроль качества услуг по психологической помощи родителям приемных детей осуществляют проверкой, своевременно ли оказывается эта помощь и насколько эффективно способствовала она социальной адаптации приемных детей к изменяющимся социально-экономическим условиям жизни и быта, пониманию их проблем, созданию в семье благоприятного микроклимата, нормальных отношений между родителями и детьми, проведению родителями психологической коррекции искажений в психическом развитии приемных детей.

4.5.2 Контроль качества прочих социально-психологических услуг

4.5.2.1 Контроль качества психологической диагностики и обследования личности осуществляют проверкой, в какой степени проведенный анализ психического состояния и особенностей личности любого члена семьи, влияющих на отклонения в его поведении и отношении к окружающим людям, позволяет получить необходимую информацию для составления прогноза и разработки рекомендаций по психологической коррекции этих отклонений.

4.5.2.2 Контроль качества психологической помощи в преодолении переживаемой семьей кризисной ситуации, негативно влияющей на здоровье и психику членов семьи (в первую очередь детей), осуществляют проверкой, своевременно ли оказывается эта помощь и насколько эффективно она способствовала преодолению такой ситуации, исправлению неадекватных форм поведения родителей и членов семьи, страдающих психическими заболеваниями, созданию в семье атмосферы взаимопонимания и взаимоуважения, восстановлению нарушенных связей в семье и ее социального статуса, социальную реабилитацию лиц, прошедших курс лечения от алкоголизма, наркомании, токсикомании, вернувшихся из мест лишения свободы и специальных учебно-воспитательных учреждений.

4.5.2.3 Контроль качества социально-психологического патронажа осуществляют проверкой систематичности наблюдений за членами семьи, нуждающимися в патронаже, своевременности выявления в ходе этих наблюдений случаев психологического дискомфорта, конфликтов и других ситуаций, могущих усугубить их трудную жизненную ситуацию, в полной ли мере оказывают им необходимую в настоящий момент психологическую помощь.

4.5.2.4 Контроль качества услуг по оказанию психологической помощи родителям семей, где есть дети с ограниченными умственными способностями или физическими возможностями, осуществляют проверкой, насколько эффективны проводимая психологическая коррекция нарушений общения у детей или искажений в их психическом развитии, а также психологические тренинги по снятию психотравмирующих ситуаций и выработке умения и навыков социальной адаптации к сложившейся ситуации.

4.5.2.5 Контроль качества психологических консультаций молодым семьям и семьям с несовершеннолетними родителями осуществляют проверкой, в какой степени они влияют на формирование семейных и супружеских отношений в таких семьях и создание в них атмосферы взаимопонимания и взаимоуважения, благоприятного микроклимата.

4.6 Контроль качества социально-педагогических услуг

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

4.6.1.1 Контроль качества услуг по организации работы групп дневного пребывания детей осуществляют проверкой наличия таких групп и в какой степени проводимая работа обеспечивает оказание квалифицированной педагогической помощи в воспитании детей и дает возможность родителям использовать освобождающееся время для занятий трудовой деятельностью, обеспечивающей материальное благополучие семьи.

4.6.1.2 Контроль качества услуг, предусматривающих создание обществ, клубов, групп взаимопомощи жителей на территории, обслуживаемой конкретным учреждением, осуществляют проверкой наличия таких организаций, и в какой степени проводимая клубами и обществами работа способствует оказанию взаимопомощи и поддержке проживающим на этой территории гражданам в решении стоящих перед ними педагогических проблем.

4.6.1.3 Контроль качества услуг, связанных с организацией досуга, осуществляют проверкой перечня организованных и проведенных мероприятий (экскурсий, встреч с деятелями литературы и искусства, посещение театров, выставок, организованных концертов художественной самодеятельности, праздников, юбилеев, спортивных игр, клубной и кружковой работы, других культурных мероприятий), какой процент охвата этими мероприятиями, в какой степени эти мероприятия способствовали повышению интеллектуального и духовного уровня, расширению кругозора членов семей, укреплению их здоровья.

4.6.1.4 Контроль качества услуг по социально-педагогическому консультированию и педагогической помощи родителям осуществляют проверкой перечня проводимых консультаций и помощи, в какой степени они способствовали оптимальному и своевременному решению следующих основных педагогических проблем (в зависимости от групп обслуживаемых семей):

- налаживанию нормальных отношений с приемными детьми, преодолению педагогической запущенности детей, педагогических ошибок с учетом особенностей их возрастного и индивидуального развития, характера и наклонностей, ранней профессиональной ориентации и трудоустройству детей, созданию в семье благоприятной атмосферы;
- воспитанию детей, в том числе приемных (с учетом их физического и психического состояния, характера и наклонностей), предупреждению и преодолению возможных конфликтных отношений с ними;
- воспитанию, обучению и профессиональной подготовке детей с ограниченными возможностями с учетом их физического и психического состояния, организации их внешкольного (при необходимости) образования, налаживанию учебного процесса, обучению родителей основам реабилитации таких детей в домашних условиях;
- присмотру за детьми малообеспеченных и многодетных семей в часы отсутствия родителей, организации детского сада на дому, прогулочных групп и т. д.;
- выработке умения и навыков адаптации членов семьи к складывающейся жизненной ситуации;
- обучению навыкам семейной жизни (навыкам построения адекватных отношений в семье и навыкам позитивного разрешения конфликтов);
- устройству детей в школу или другое учебное заведение.

4.6.1.5 Контроль качества услуг, связанных с педагогической коррекцией неадекватных форм поведения родителей, осуществляют проверкой наличия фактов проведения такой коррекции, и в какой степени эти услуги помогают родителям исправлять неправильные установки и подходы к воспитанию детей, создать атмосферу взаимопонимания между родителями и детьми.

4.6.1.6 Контроль качества услуг семьям, имеющим на попечении детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, осуществляют проверкой:

- как организовано оказание педагогической помощи родителям в воспитании приемных детей, учитывается ли при этом их физическое и психическое состояние, характер и наклонности, насколько способствует эта помощь предупреждению и преодолению конфликтных ситуаций и удовлетворяет ли она родителей;
- в какой степени проводимое социально-педагогическое консультирование родителей по вопросам особенностей индивидуального развития приемных детей и методике их семейного воспитания способствует преодолению педагогической запущенности таких детей;
- как организовано и проводится обучение родителей основам реабилитации таких детей в домашних условиях, в какой степени помогает оно в практических делах родителей;
- в какой степени организация внешкольного (при необходимости) образования способствует налаживанию учебного процесса и усвоению детьми учебного материала.

4.6.1.7 Контроль качества услуг семьям, оказавшимся в экстремальной ситуации (пострадавшим от стихийных бедствий или приравненным к ним событий), семьям беженцев и вынужденных переселенцев осуществляют проверкой:

- как организуется и в чем заключается содействие родителям в адаптации детей к сложившейся ситуации, в какой степени это содействие способствует социально-педагогической реабилитации детей и преодолению педагогической запущенности;
- насколько активно и квалифицированно оказывается педагогическая помощь родителям в воспитании детей и их устройстве в школу или другое ученое заведение, каковы результаты этой помощи.

4.6.2 Контроль качества прочих социально-педагогических услуг

4.6.2.1 Контроль качества социально-педагогического патронажа семей осуществляют проверкой систематичности проведения патронажа, и в какой степени он способствует обеспечению нормального воспитания и развития детей.

4.6.2.2 Контроль качества услуг, связанных с организацией и проведением игротерапии детей, осуществляют проверкой, все ли необходимые услуги она включает и насколько помогает улучшению здоровья и самочувствия детей.

4.7 Контроль качества социально-экономических услуг

Все социально-экономические услуги семьям, установленные в настоящем подразделе, направлены на обеспечение экономической устойчивости семей.

Услуги предоставляются в следующих объемах и формах.

4.7.1 Контроль качества услуг, связанных с содействием в осуществлении мер социальной поддержки семьям в соответствии с законодательством Российской Федерации, осуществляют проверкой своевременности и эффективности оказания помощи в удовлетворении законных запросов и потребностей семей и в решении стоящих перед семьями социально-экономических проблем.

4.7.2 Контроль качества услуг, предусматривающих привлечение средств для оказания помощи малообеспеченным семьям проведением различных благотворительных акций, аукционов, лотерей, выставок-продаж вещей, бывших в употреблении, и других мероприятий, осуществляют проверкой, каковы практические результаты этих мероприятий, в какой степени полученные средства и приобретенные вещи позволили удовлетворить потребности нуждающихся семей и улучшить их материальное положение.

4.7.3 Контроль качества услуг, связанных с содействием в оказании материальной помощи, осуществляют проверкой, насколько оно позволяет полно и своевременно обеспечивать нуждающиеся семьи предназначенными им денежными средствами, продуктами питания, одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости.

4.7.4 Контроль качества услуг по обеспечению малообеспеченных семей и семей, имеющих на обеспечении детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, бесплатными продуктовыми наборами или горячим питанием осуществляют проверкой содержания этих наборов или состава продуктов питания, и насколько своевременно получают семьи предназначенное им питание или наборы, соблюдаются ли при этом установленные нормы отпуска и качество продуктов.

4.7.5 При контроле качества услуг, связанных с содействием по вопросам самообеспечения семьи, развития семейного предпринимательства, надомных промыслов, проверяют состав и содержание проведенных консультаций и бесед, и насколько квалифицированно и доходчиво разъясняют членам семьи их права и возможности в положительном решении проблемы улучшения материального положения, каковы практические результаты консультирования.

4.8 Контроль качества социально-правовых услуг

Все социально-правовые услуги, изложенные в настоящем подразделе, направлены на обеспечение социальной безопасности семей.

Услуги предоставляют в следующих объемах и формах.

4.8.1 Контроль качества услуг, связанных с консультированием по вопросам прав граждан на социальное обслуживание и защиту их интересов, осуществляют проверкой состава таких консультаций, и в какой мере доводят до нуждающихся в этих услугах необходимую им информацию, дает ли она четкое представление о положенных гражданам по закону правах на социальное обслуживание и защиту от возможных нарушений закона.

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

4.8.2 При контроле качества услуг, связанных с консультированием семей по социально-правовым вопросам (гражданское, жилищное, семейно-брачное, трудовое, пенсионное, уголовное законодательство, права детей, женщин, инвалидов и др.), проверяют перечень и содержание консультаций, в каком объеме получают семьи необходимую информацию об интересующих их законах, правах и практическую помощь в подготовке и направлении соответствующим адресатам документов (заявлений, справок, жалоб и др.), необходимых для справедливого решения затронутых в них вопросов.

4.8.3 Контроль качества услуг по содействию семьям в решении различных актуальных для них социально-правовых проблем (привлечение к ответственности лиц, допускающих жестокое обращение с детьми, оформление представлений на родителей, которые уклоняются от воспитания детей, заботы об их здоровье и развитии, в комиссии по делам несовершеннолетних, оформление документов на

лишение родителей родительских прав и др.) осуществляют проверкой состава и содержания проведенных мероприятий, насколько квалифицированно и своевременно они были оказаны, в какой степени содействовали положительному решению проблем и удовлетворению законных запросов и потребностей клиентов.

4.8.4 Контроль качества услуг малообеспеченным, многодетным, неполным семьям, беременным женщинам, кормящим матерям и матерям, находящимся в отпуске по уходу за ребенком, по оказанию юридической помощи в оформлении юридических документов на осуществление по отношению к детям мер социальной поддержки, положенных в соответствии с законодательством Российской Федерации, 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 этих проблем.

4.8.5 Контроль качества социально-правового патронажа семей осуществляют проверкой систематичности осуществления наблюдений за ними для своевременного выявления возможной угрозы насилия и других противоправных действий в отношении детей, женщин, пожилых людей, инвалидов, насколько своевременно оказана им необходимая в настоящий момент социально-правовая помощь.

УДК 658.382.3:006.354 ОКС 03.080.30

Ключевые слова: социальное обслуживание населения, контроль качества социальных услуг семье, 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.И. Рычкова*
Компьютерная верстка *Н.М. Кузнецовой*

Сдано в набор 10.10.2019. Подписано в печать 29.11.2019. Формат 60 × 84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,40. Уч.-изд. л. 1,05.

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 stinfo.ru

gost.e-ecolog.ru