ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 53061— 2019

Социальное обслуживание населения

КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ ДЕТЯМ

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2019

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

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 6 сентября 2019 г. № 644-ст

4 ВЗАМЕН ГОСТ Р 53061—2014

5 В настоящем стандарте реализованы нормы федеральных законов:

- от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- от 24 июня 1999 г. № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»

*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, 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 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 3
4.3 Контроль качества социально-бытовых услуг 3
4.4 Контроль качества социально-медицинских услуг 4
4.5 Контроль качества социально-психологических услуг 6
4.6 Контроль качества социально-педагогических услуг 7
4.7 Контроль качества социально-трудовых услуг 8
4.8 Контроль качества социально-правовых услуг 9
4.9 Контроль качества услуг в целях повышения коммуникативного потенциала 10
4.10 Контроль качества срочных социальных услуг 10

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Социальное обслуживание населения

КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ ДЕТЯМ

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

Дата введения — 2020—05—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.

Настоящий стандарт устанавливает основные правила, состав и содержание контроля качества всего комплекса социальных услуг, предоставляемых следующим группам детей, признанным нуждающимися в социальном обслуживании:

- детям-сиротам;
- безнадзорным и беспризорным детям;
- 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 приравненных 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, нуждающихся 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;
- заблудившимся или подкинутым детям;
- 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;

Издание официальное

- детям, жизнедеятельность которых объективно нарушена в результате сложившихся обстоятельств и которые не могут преодолеть данные обстоятельства самостоятельно или при помощи семьи.

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 52888 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 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 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.

4.1.4 Контроль качества социальных услуг детям должен позволять проводить достоверный контроль качества обслуживания детей и предоставлять базу (информацию) для анализа и принятия управленческих решений, обеспечивать обратную связь, обеспечивающую устойчивое развитие системы контроля в целом.

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

4.1.6 В настоящем стандарте установлен следующий порядок осуществления контроля качества социальных услуг детям: мероприятия по контролю качества социальных услуг, направленных на обеспечение социальной безопасности детей, излагаются в начале каждого раздела, характеризующего контроль качества определенного вида услуг (социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-экономических, социально-правовых), затем излагается порядок осуществления контроля качества прочих социальных услуг детям.

4.2 Контроль основных факторов, влияющих на качество социальных услуг

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

4.3 Контроль качества социально-бытовых услуг

4.3.1 Контроль качества социально-бытовых услуг, направленных на обеспечение социальной безопасности детей

4.3.1.1 Контроль качества услуг по выявлению детей, находящихся в социально опасном положении и нуждающихся в экстренной социальной помощи и 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 др.) 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.

4.3.1.2 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.

4.3.1.3 Контроль качества услуг по разработке и организации выполнения индивидуальных и групповых программ социальной и комплексной реабилитации детей осуществляют проверкой наличия таких программ и в какой мере разработанные программы и их реализация обеспечивают выполнение следующих заложенных в них мероприятий:

- выявление источников и причин социальной дезадаптации детей, их беспризорности и безнадзорности;
- восстановление утраченных контактов и связей с семьей, внутри семьи;
- содействие в предоставлении жилья детям — самостоятельно проживающим выпускникам детских домов, школ-интернатов и специализированных социальных учреждений для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации;
- подготовка к самостоятельной семейной жизни;
- решение вопросов возвращения в семью или в учреждение для детей-сирот или детей, оставшихся без попечения родителей, детей, самовольно ушедших от них;
- участие в организации поиска родителей, родных и близких детей, поступающих в учреждение без родителей;
- социальный патронаж детей;
- содействие в осуществлении по отношению к детям семей беженцев и вынужденных переселенцев мер социальной поддержки в социально-бытовом обеспечении, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

- оказание помощи в организации (с участием органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации) размещения детей, прибывших без родителей из зон военных и межрегиональных конфликтов, в семьях, способных их принять (приемных семьях) или учреждениях социального обслуживания.

4.3.2 Контроль качества прочих социально-бытовых услуг

4.3.2.1 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.

4.3.2.2 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.

4.3.2.3 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.

4.3.2.4 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.

4.3.2.5 Контроль качества 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 соответствующим нормативам; подобным образом проверяют качество услуг по обеспечению детей специальной одеждой для защиты от гнуса и клещей.

4.3.2.6 При контроле качества 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.

4.3.2.7 Контроль качества 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.

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

4.4.1.1 Контроль качества услуг по оказанию помощи детям в получении социально-медицинских услуг, предусмотренных законодательством Российской Федерации, осуществляют проверкой своевременности и полноты предоставляемой детям необходимой помощи, в какой степени эта помощь удовлетворяет их законные запросы и потребности.

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

4.4.1.3 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.

4.4.1.4 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 проведения и наличия индивидуального подхода к каждому ребенку с учетом степени его подверженности той или иной вредной привычке, полноты охвата детей этой услугой, какие конкретные меры по социализации детей принимаются, какова эффективность этих мер.

4.4.1.5 Контроль качества услуг по оказанию санитарно-гигиенической помощи самостоятельно проживающим выпускникам детских домов, школ-интернатов, специализированных учреждений для несовершеннолетних, нуждающихся 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, предписанных детям, в какой степени способствуют эти услуги улучшению условий жизни детей, состояния их здоровья и самочувствия.

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

4.4.1.7 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, а также проверкой полноты оказания необходимой детям социально-медицинской помощи.

4.4.2 Контроль качества прочих социально-медицинских услуг

4.4.2.1 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 здоровья детей и удовлетворяют их потребности.

4.4.2.2 Контроль качества услуг по медико-социальному обследованию безнадзорных и беспризорных детей при поступлении в учреждение осуществляют проверкой своевременности и полноты проводимых осмотров, первичной санитарной обработки, организации первой доврачебной помощи, а также направления детей (при наличии показаний) на лечение в стационарное медицинское учреждение.

4.4.2.3 Контроль качества услуг по содействию в оказании специализированной медицинской помощи детям с ограниченными возможностями, воспитываемым дома, осуществляют проверкой состава и содержания программ содействия, степени охвата этими программами детей, нуждающихся в проведении лечебно-оздоровительных мероприятий, полноты и своевременности проведения мероприятий программ, включая направление детей в лечебные учреждения, а также насколько способствуют эти программы реабилитации детей.

4.4.2.4 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.

4.4.2.5 При контроле качества услуг детям семей беженцев и вынужденных переселенцев по содействию в организации проведения профилактических мероприятий, позволяющих снизить риск распространения среди них инфекционных заболеваний, проведению прививок против туберкулеза, полиомиелита, дифтерии, коклюша, столбняка, кори, паротита с учетом прививочного статуса и возраста, углубленных медицинских осмотров, медицинского и бактериологического обследования

и обязательной иммунизации, необходимого лечения, судебно-медицинской экспертизы (при необходимости) для установления возраста детей, а также для снятия стрессового состояния детей, вызванного сложившейся жизненной ситуацией, осуществляют проверкой списков детей с указанием предоставленных им услуг, насколько эффективным оказалось это содействие, в какой степени оно способствовало своевременному и квалифицированному выполнению всех мероприятий и процедур, указанных выше, и повышению их результативности в поддержании или улучшении состояния здоровья детей.

4.4.2.6 Контроль качества 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, в проведении комплекса оздоровительных мероприятий среди детей в очагах гельминтозов, создании необходимых санитарно-гигиенических условий проживания и питания этих детей, обеспечение их высокоэффективными противопаразитными лекарственными препаратами, предназначенными для применения в районах Крайнего Севера и приравненных к ним местностях, а также в организации оздоровления и санаторно-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.

4.4.2.7 Контроль качества 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, подвергшихся радиации, 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.

4.5 Контроль качества социально-психологических услуг

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

4.5.1.1 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.

4.5.1.2 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 или искажений в психическом развитии детей и способствуют предотвращению возможного эмоционального и психического кризиса.

4.5.1.3 Контроль качества психотерапевтической и психологической помощи осуществляют проверкой состава и содержания программ этих услуг, насколько эффективно они способствуют своевременному предупреждению возможных нарушений в становлении и развитии детей, формированию у них потребности в психологических знаниях, восстановлению утраченных контактов с семьей, возвращению детей к родителям или лицам, их заменяющим, восстановлению или установлению социального статуса.

4.5.1.4 Контроль качества услуг по подготовке детей к самостоятельной семейной жизни осуществляют проверкой состава и содержания программ предоставления необходимых услуг, их объема, эффективности и степени воздействия на психическое состояние детей, формирование и развитие необходимых психологических умений и навыков.

4.5.1.5 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.

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

4.5.2 Контроль качества прочих социально-психологических услуг

4.5.2.1 Контроль качества услуг, связанных с проведением воспитательно-профилактической работы с детьми в целях устранения различных психологических факторов и причин, обуславливающих отклонение в состоянии их психического здоровья, и распространение среди них начальных психологических знаний, осуществляют проверкой состава и содержания программ этих услуг, как организовано их предоставление, в какой степени оно способствует устранению различных причин и психологических факторов, обусловливающих отклонение в психике детей и негативно на нее влияющих, восстановлению и укреплению их психического здоровья.

4.5.2.2 Контроль качества диагностического обследования психофизического, интеллектуального, эмоционального и личностного развития детей дошкольного возраста осуществляют проверкой наличия оформленных результатов обследований, в какой степени это обследование помогает определить уровень развития, склонности и способности детей к обучению в школе, психическое состояние каждого ребенка.

4.5.2.3 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, состояние нервно-психического здоровья, особенности личностного развития и поведения детей.

4.5.2.4 Контроль качества услуг по социально-психологическому консультированию осуществляют проверкой полноты и степени квалифицированности предоставляемых услуг, в какой мере помогают эти услуги налаживанию взаимоотношений детей с близкими и другими значимыми для них людьми, решению стоящих перед детьми проблем.

4.5.2.5 Контроль качества психотерапевтической и психологической помощи детям по снятию стрессового состояния, вызванного сложившейся жизненной ситуацией, осуществляют проверкой состава и содержания программы этой помощи, насколько она 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.

4.5.2.6 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.

4.5.2.7 Контроль качества услуг по оказанию психологической помощи детям, подвергшимся воздействию радиации в результате радиационных аварий, осуществляют проверкой состава и содержания этой помощи, насколько эффективно способствует она преодолению детьми негативных последствий аварии, повышению их социально-психологического самочувствия, устранению тревоги и страха за будущее.

4.6 Контроль качества социально-педагогических услуг

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

4.6.1.1 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 навыкам самообслуживания, правильному поведению в быту и общественных местах, самоконтролю, формированию у детей навыков общения, здорового образа жизни.

4.6.1.2 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.

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

4.6.2 Контроль качества прочих социально-педагогических услуг

4.6.2.1 Контроль качества социально-педагогической диагностики и обследования уровня интеллектуального и эмоционального развития детей дошкольного возраста осуществляют проверкой наличия оформленных результатов обследований, а также в какой степени эти услуги позволяют на основе изучения способностей, склонностей и интересов детей определить степень их готовности к школьному обучению и выбору оптимальной формы обучения.

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

4.6.2.3 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.

4.6.2.4 При контроле качества 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.

4.6.2.5 При контроле качества 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.

4.7 Контроль качества социально-трудовых услуг

Все социально-трудовые услуги, предоставляемые детям, направлены на обеспечение их экономической устойчивости. Контроль качества услуг осуществляется в следующих объемах и формах.

4.7.1 Контроль качества услуг по разработке и организации выполнения индивидуальных и групповых программ социальной реабилитации детей осуществляют проверкой наличия таких программ и в какой мере разработанные программы и их реализация обеспечивают выполнение заложенных в них мероприятий по содействию детям (при необходимости) в получении временной или постоянной работы, соответствующей их возможностям, интересам, потребностям, а также в профессиональной ориентации, получении специальности, в решении вопросов жизненного устройства детей (при содействии органов опеки и попечительства).

4.7.2 Контроль качества консультирования по вопросам жизненного устройства детей и содействия в организации их профобучения осуществляют проверкой состава и содержания таких консультаций и форм содействия, обеспечили ли эти услуги оказание детям квалифицированной помощи в правильном понимании и решении проблем, связанных с дальнейшим определением ими своего жизненного пути, выбором профессии, профобучением.

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 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.

4.8 Контроль качества социально-правовых услуг

Все социально-правовые услуги, предоставляемые детям, направлены на обеспечение их социальной безопасности. Контроль качества этих услуг осуществляют в следующих объемах и формах:

4.8.1 Контроль качества услуг, предусматривающих консультирование по вопросам прав детей на социальное обслуживание и защиту их интересов, осуществляют проверкой состава и содержания консультаций, полноты доведения до детей нужной им информации, и в какой степени помогает 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/удочерение детей, их устройство в приемную семью, в детское учреждение социального обслуживания, на лишение родителей родительских прав, для жизненного и трудового устройства детей, а также документов, удостоверяющих личность детей и т. д.) осуществляют проверкой перечня оформленных документов, в какой степени помогло это содействие уяснению 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, участие юристов 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, а также проверкой своевременности и полноты, оказываемой им помощи в подготовке и направлении соответствующим адресатам документов (заявлений, справок, жалоб и т. д.), необходимых для положительного решения интересующих их вопросов.

4.8.6 Контроль качества социально-правового патронажа детей осуществляют проверкой систематичности проведения наблюдений за ними для своевременного выявления и предупреждения возможной угрозы насилия или других противоправных действий в отношении их и своевременности оказания им необходимой в настоящий момент социально-правовой помощи.

4.9 Контроль качества услуг в целях повышения коммуникативного потенциала

Контроль качества услуг, предусматривающих содействие в активизации собственных возможностей детей по преодолению возникшей экстремальной ситуации, осуществляют путем проверки, в какой форме оказано содействие (консультации, беседы, практическая помощь и т. д.), всем ли нуждающимся в нем оно предоставлено, каковы практические результаты содействия, удовлетворены ли дети этими услугами.

4.10 Контроль качества срочных социальных услуг

4.10.1 Контроль качества услуг, связанных с содействием в оказании материальной помощи, осуществляют путем проверки состава и содержания этой помощи, насколько способствовало оно полному и своевременному обеспечению нуждающихся детей положенными им денежными средствами, продуктами питания, промышленными товарами и другими предметами первой необходимости.

4.10.2 При контроле качества услуг, предусматривающих привлечение средств для оказания помощи несовершеннолетним матерям путем организации различных благотворительных аукционов, лотерей, выставок-продаж бывших в употреблении вещей и других мероприятий, проверяют практические результаты этих мероприятий, в какой степени полученные средства и приобретенные вещи позволили удовлетворить потребности нуждающихся несовершеннолетних матерей.

4.10.3 Контроль качества услуг по оказанию содействия в получении временного жилого помещения, юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов детей, экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей, осуществляют путем проверки, насколько полно и своевременно обеспечивают детей всем предназначенным им довольствием и предметами первой необходимости и насколько полно им были оказаны содействие и помощь.

УДК 658.382.3:006.354 ОКС 03.080.30 ОКПД 2 87, 88

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

БЗ 8—2019/36

Редактор *Н.А.Аргунова*
Технический редактор *В.Н.Прусакова*
Корректор *Л.С. Лысенко*
Компьютерная верстка *А.Н. Золотаревой*

Сдано в набор 10.09.2019. Подписано в печать 30.09.2019. Формат 60 × 84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,86. Уч.-изд. л. 1,70.
Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

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