

**Казенное учреждение Воронежской области «Рамонский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»  
(КУ ВО «Рамонский СРЦдН»)**

**ПРИКАЗ**

09.01.2020 г.

№ 6 – ОД

**« О системе качества и создании собственной службы контроля за деятельностью подразделений и сотрудников по оказанию социальных услуг»**

В соответствии с Национальными стандартами Российской Федерации «Социальное обслуживание населения»: ГОСТ Р 52495-2005. «Социальное обслуживание населения. Термины и определения», ГОСТ Р 52143-2013 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг», ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания», ГОСТ Р 52498-2005 «Социальное обслуживание населения. Классификация учреждений социального обслуживания», ГОСТ Р 52881-2007 «Социальное обслуживание населения. Типы учреждений социального обслуживания семьи и детей», ГОСТ Р 52882-2007 «Социальное обслуживание населения. Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания», ГОСТ Р 52883-2007 «Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания», ГОСТ Р 52885-2013 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги семье», ГОСТ Р 52888-2013 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги детям», ГОСТ Р 53060-2008 «Социальное обслуживание населения. Документация учреждений социального обслуживания», ГОСТ Р 53061-2014 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг детям», ГОСТ Р 53062-2017 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг женщинам», ГОСТ Р 53348-2014 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг инвалидам», ГОСТ Р 52496-2019 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения», в целях достижения полного удовлетворения нужд несовершеннолетних, непрерывного повышения качества услуг и эффективности социальной адаптации и реабилитации детей, находящихся в трудной жизненной ситуации и социально-опасном положении, а также в целях оптимальной организации воспитательного и реабилитационного процессов в КУВО «Рамонский СРЦдН» в 2020 году

**п р и к а з ы в а ю :**

1. Утвердить политику в области контроля качества предоставляемых социальных услуг в КУВО «Рамонский СРЦдН» с 01.01.2020 года.
2. Определить основными целями политики в области контроля качества предоставляемых услуг в КУВО «Рамонский СРЦдН»:
  - 2.1. Создание необходимых условий удовлетворения законных запросов и потребностей несовершеннолетних предоставляемыми услугами.
  - 2.2. Обеспечение стабильного уровня качества предоставляемых услуг несовершеннолетним.
  - 2.3. Повышение качества услуг и эффективности (результативности) на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам.

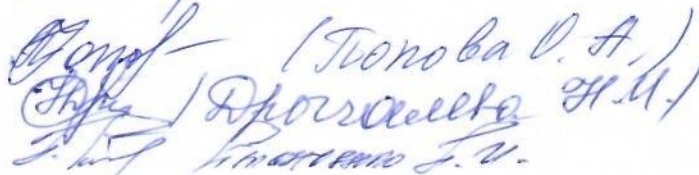


- 2.4. Принятие профилактических мер по предупреждению или урегулированию претензий и жалоб клиентов.
- 2.5. Обеспечение репутации учреждения как надежного и порядочного исполнителя услуг.
3. Определить основными задачами политики в области контроля качества предоставляемых услуг в КУВО «Рамонский СРЦдН»:
  - 3.1. Осуществление эффективного контроля за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество предоставляемых услуг.
  - 3.2. Предотвращение при устранение любых несоответствий услуг предъявляемых к ним требованиям.
4. Определить основными принципами политики в области контроля качества предоставляемых услуг в КУВО «Рамонский СРЦдН»:
  - 4.1. Соблюдение положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг.
  - 4.2. Обеспеченность учреждения соответствующими людскими, материально-техническими и другими ресурсами (базовой и оперативной информацией, технической документацией, данными о результатах предоставления услуг и их контроля, итогах оценки качества и др.)
  - 4.3. Четкое распределение полномочий и ответственности персонала за его деятельность по предоставлению услуг, влияющие на обеспечение их качества.
  - 4.4. Личная ответственность руководства учреждения за качество предоставляемых услуг, разработку, внедрение и контроль эффективности системы качества, за определение политики в области качества, организацию и общее руководство работами по обеспечению качества.
  - 4.5. Обеспечение личной ответственности каждого исполнителя за качество услуг в сочетании с материальным и моральным стимулированием качества.
  - 4.6. Документальное оформление правил и методов обеспечения качества услуг.
  - 4.7. Обеспечение понимания всеми сотрудниками учреждения требований системы качества к политике в области качества.
5. Утвердить руководство по качеству предоставляемых социальных услуг в КУВО «Рамонский СРЦдН» с 01.01.2020 года.
6. Создать службу контроля деятельности отделений и сотрудников по оказанию социальных услуг и их соответствию государственным стандартам качества в учреждении в количестве 5 человек в составе:
  - руководитель службы – директор В.П. Комнатная
  - секретарь – социальный педагог О.А. Попова
  - члены – заместитель директора по воспитательной работе Н.И. Дрыгалева
    - главный бухгалтер Н.И. Степанченко
    - председатель профкома Н.А. Новокщенова
7. Службе контроля деятельности отделений и сотрудников по оказанию социальных услуг и их соответствию государственным стандартам качества в КУВО «Рамонский СРЦдН» строго руководствоваться в своей деятельности действующей нормативно-правовой базой в области качества предоставления социальных услуг применительно к КУВО «Рамонский СРЦдН».
8. Приказ вступает в силу с момента его подписания и распространяет свое действие до 16.01.2021 года.
9. Утвердить график плановых проверок в области контроля качества на 2020 год
10. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор



В.П. Комнатная



(Попова О.А.)  
(Дрыгалова Н.И.)  
(Степанченко Н.И.)  
(Новокщенова Н.А.)

Утверждаю:



Директор  
КУВО «Рамонский СРЦдН»  
Комнатная В.П.  
Приказ 6 от 9 января 2020 г.

**Руководство по качеству  
предоставления социальных услуг  
в казенном учреждении  
Воронежской области  
«Рамонский социально-реабилитационный центр для  
несовершеннолетних»**



Настоящее руководство является основным документом системы качества предоставляемых услуг в КУ ВО «Рамонский СРЦДН» принято и введено в действие приказом от 09.01.2020 г приказ № 6- ОД

Руководство по качеству обслуживания КУВО «Рамонский СРЦДН» разработано в соответствии с Национальными стандартами Российской Федерации «Социальное обслуживание населения»

Руководство представляет собой систему качества учреждения, документально оформленную на электронном и бумажном носителях.

Система качества учреждения предназначена для создания необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации учреждения как надежного и порядочного исполнителя услуг.

## **Основные разделы руководства**

1. Нормативные документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение.
2. Политика учреждения в области качества.
3. Описание условий размещения учреждения.
4. Положение о специальном техническом и табельном оснащении (приложение №1).
5. Кадровый состав (приложение №2).
6. Руководство по организации работы системы контроля качества.
  - 6.1. Организационная структура системы качества учреждения.
  - 6.2. Порядок проведения контроля качества.
  - 6.3. Нормативно-методическая система качества (сведения о комплекте документов всех уровней).
  - 6.4. Ответственность за политику учреждения в области качества.
  - 6.5. Положение о службе контроля за качеством предоставления государственных услуг.
  - 6.6. Функции должностного лица, осуществляющие контроль, права и ответственность.
  - 6.7. Правила эффективного контроля.
  - 6.8. Требования контроля.
  - 6.9. Критерии оценки результативности деятельности и качества работы структурных подразделений и работников учреждения.

# **1. Нормативные документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение**

## **Федеральные законы Российской Федерации**

«Об образовании в РФ от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ

«О ратификации конвенции о правах инвалидов в Российской Федерации» от 3 мая 2012 г. № 46 -ФЗ

«Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации» от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ

«Об обращении лекарственных средств» от 12.04.2010 г. №61-ФЗ

«Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» от 24 июня 1999 г. №120-ФЗ

## **Постановления Правительства Российской Федерации**

«Об утверждении Примерных положений о специализированных учреждениях для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации» от 27 ноября 2000г. №896

## **Постановления министерства труда и социального развития Российской Федерации**

«Об утверждении Примерных положений о специализированных учреждениях для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации» от 27 ноября 2000г. №896

«Об утверждении Рекомендаций по организации деятельности специализированных учреждений для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации» от 29 марта 2002 г. N 25

**Правила противопожарного режима в Российской Федерации (ППБ 01-03) (утверждены постановлением правительства РФ № 390 « О противопожарном режиме от 25.04.2012 г.)**

**ФЗ № 123 «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности» от 22.07.2008 г. ППБ 101-89.**



## Национальные стандарты Российской Федерации Социальное обслуживание населения

1. Качество социальных услуг, общие положения. ГОСТ Р 52142-2013
2. Основные виды социальных услуг. ГОСТ Р 52143-2013
3. Термины и определения. ГОСТ Р 52495-2005
4. Контроль качества социальных услуг. ГОСТ Р 52496-2019
5. Система качества учреждений социального обслуживания. ГОСТ Р 52497-2005
6. Классификация учреждений социального обслуживания. ГОСТ Р 52498-2005
7. Типы учреждений социального обслуживания семьи и детей. ГОСТ Р 52881-2007
8. Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания. ГОСТ Р 52882-2007
9. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания. ГОСТ Р 52883-2007
10. Социальные услуги детям. ГОСТ Р 52888-2013
11. Социальные услуги инвалидам. ГОСТ Р 53059-2014
18. Документация учреждений социального обслуживания. ГОСТ Р 53060-2008
19. Контроль качества социальных услуг детям ГОСТ Р 53061-2014;

### Законы Воронежской области

«О наделении органов местного самоуправления муниципальных районов и городских округов Воронежской области отдельными государственными полномочиями Воронежской области по организации и осуществлению деятельности по опеке и попечительству» от 20 ноября 2007г. №121-ОЗ.

«Об организации и осуществлении деятельности по опеке и попечительству в Воронежской области» от 5 декабря 2007г. №151-ОЗ.

«О комиссиях по делам несовершеннолетних и защите их прав в Воронежской области» от 04.10.2005 № 62-ОЗ.

«О перечне социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Воронежской области» №183-ОЗ.

«Об отдельных мерах по защите прав ребенка на территории Воронежской области» от 03.06.2013 г № 87-ОЗ.

«Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг на территории Воронежской области» от 22.06.2018 г. № 553.

**Приказы  
департамента труда и социального развития  
Воронежской области**

1. «Об утверждении государственных стандартов социального обслуживания населения в Воронежской области» от 8 декабря 2009 г. №1132/ОД
2. «Об утверждении административного регламента департамента труда и социального развития Воронежской области по исполнению государственной функции «Определение порядка установления государственных стандартов социального обслуживания» от 07.05.2010г. №978/ОД;
3. «О Порядке установления государственных стандартов социального обслуживания населения в Воронежской области» от 30.09.2009 г. №645/ОД
4. «О предоставлении гарантированных и дополнительных социальных услуг на территории области» от 31 мая 2010 г. №1314/ОД
5. «Об утверждении стандарта качества государственной (бюджетной) услуги «Услуги по социальной реабилитации несовершеннолетних» от 21 июня 2010 года №1655/ОД

**Прочие**

1. Инструкция «О порядке уничтожения лекарственных средств, пришедших в негодность, лекарственных средств с истекшим сроком годности и лекарственных средств, являющихся подделками или незаконными копиями зарегистрированных в Российской Федерации лекарственных средств», утвержденной Приказом Мин-здрава РФ от 15.12.2002г. №382;
2. «Методические указания по исполнению предупредительных мероприятий, направленных на формирование системы управления качеством в субъектах обращения лекарственных средств и обеспечения мероприятий по выявлению и пресечению реализации недоброкачественных и фальсифицированных лекарственных средств» от 17.03.2009г. № 396 ГУЗ «Воронежский центр контроля качества и сертификации лекарственных средств»;



## Санитарные нормы и правила

1. СанПиН 2.1.7.728-99 «Правила сбора, хранения и удаления отходов лечебно-профилактических учреждений».
2. СанПиН 2.3.6.1079-01 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья»
3. СанПиН 2.1.4.1074-01 «Питьевая вода. Контроль качества»
  4. СанПиН 2.1.4.1110-02 «Зоны санитарной охраны источников водоснабжения и водопроводов питьевого назначения»
  5. СанПиН 2.4.3259-15 "Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей"
  6. СанПиН 2.2.2/2.4. 1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы»
  7. СанПиН 2.3.2.1324-03 «Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов»
  8. СанПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-гигиенические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность»
  9. СанПиН 2.1.2.2646-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, оборудованию, содержанию и режиму работы прачечных»
  10. Санитарно-эпидемиологические правила СП 3.5.1378-03 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации и осуществлению дезинфекционной деятельности»
  11. Санитарные правила СП 1.1.1058-01 «Организация и проведение производственного контроля за соблюдением санитарных правил и выполнением санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий» (с изменениями от 2007 и 2010г.г.)
  12. СП 3.1/3.2.1379-03 «Профилактика инфекционных и паразитарных болезней. Общие требования по профилактике инфекционных и паразитарных болезней.
  13. СП 3.1.1.2521-09 «Профилактика холеры. Общие требования к эпидемиологическому надзору за холерой на территории Российской Федерации»
  14. Руководство Р 3.5.1904-04 «Использование ультрафиолетового бактерицидного излучения для обеззараживания воздуха в помещениях»



## Документация учреждения

1. Устав учреждения.
2. Штатное расписание учреждения.
  - укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;
  - план мероприятий по подготовке (обучению, повышению квалификации, аттестации и т.д.) персонала, выполняющего работы, непосредственно влияющие на качество услуг.
3. Правила, инструкции, методики:
  - правила внутреннего трудового распорядка;
  - правила поведения граждан, обслуживаемых учреждением;
  - должностные инструкции на каждого специалиста;
  - инструкции по охране труда работников учреждения;
  - инструкция по противопожарной безопасности;
  - инструкции по технике безопасности при работе с электроприборами;
  - методики (приемы) оказания социальных услуг и их контроля.
4. Технический паспорт задание. Документация на специальное и табельное техническое оснащение (паспорта, гарантии, регистрационные удостоверения, сертификаты соответствия, отметки о поверке средств измерений на кухонное, прачечное, медицинское, фото-видео-аудиоаппаратуру).
4. Лицензия на право осуществления медицинской деятельности.
5. Программа производственного контроля.
6. Прочие документы:

### **Перечень имеющихся договоров с другими организациями**

1. Государственные контракты и договора самозакупки с поставщиками продуктов питания, лекарственных средств и изделий медицинского назначения, мягкого инвентаря, оборудования.
2. Государственные контракты и договора с поставщиками теплоэнергии, электроэнергии, водоснабжения.
3. Договора со специализированными учреждениями на лабораторные исследования и испытания в рамках производственного контроля, медицинский осмотр и профессиональное гигиеническое обучение работников, охрану труда, утилизацию просроченных медикаментов.

## **2. Политика учреждения в области качества**

Политика учреждения представляет собой основные цели, задачи и принципы деятельности учреждения в области качества, документально оформленные и принятые к обязательному исполнению. Работа учреждения в области качества услуг направлена на полное удовлетворение нужд клиентов, непрерывное повышение качества услуг и эффективность социальной адаптации и реабилитации несовершеннолетних, находящихся в трудной жизненной ситуации.

### **Цели системы качества**

1. Создание необходимых условий удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов предоставляемыми услугами.
2. Обеспечение стабильного уровня качества предоставляемых услуг.
3. Повышение качества услуг и эффективности (результативности) на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам.
4. Принятие профилактических мер по предупреждению или урегулированию претензий и жалоб клиентов.
5. Обеспечение репутации учреждения как надежного и порядочного исполнителя услуг.

### **Основные задачи системы качества**

1. Осуществление эффективного контроля за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество предоставляемых услуг.
2. Предупреждение проблем качества услуг - предупреждение проблем качества услуг, то есть обеспечение уверенности в том, что эти проблемы будут предупреждаться, а не выявляться и разрешаться после их возникновения.
3. Соблюдение положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг.
4. Обеспеченность учреждения соответствующими людскими, материально-техническими и другими ресурсами (базовой и оперативной информацией, технической документацией, данными о результатах предоставления услуг и их контроля, итогах оценки качества и др.).
5. Четкое распределение полномочий и ответственности персонала за его деятельность по предоставлению услуг, влияющие на обеспечение их качеств.



6. Личной ответственности руководства учреждения за качество предоставляемых услуг, разработку, внедрение и контроль эффективности системы качества, за определение политики в области качества, организацию и общее руководство работами по обеспечению качества.

7. Обеспечение личной ответственности каждого исполнителя за качество услуг в сочетании с материальным и моральным стимулированием качества.

8. Документального оформления правил и методов обеспечения качества услуг.

9. Обеспечения понимания всеми сотрудниками учреждения требований системы качества к политике в области качества.

### **Основные факторы, влияющие на качество социальных услуг, предоставляемых в учреждении:**

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение и структурные подразделения;
- условия размещения учреждения и структурных подразделений;
- укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;
- оборудование, приборы, аппаратура и т.д.
- наличие собственной и внешней систем контроля деятельности учреждения.
- состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам.

## Виды услуг предоставляемых в учреждении:

### 1. Социально – бытовые услуги

Социально-бытовые услуги в КУ ВО «Рамонском СРЦДН» предоставляются в следующих объемах и формах:

- а) выявление детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, находящихся в социально опасном положении и нуждающихся в экстренной социальной помощи;
- б) обеспечение временного проживания детей в учреждении с предоставлением полного государственного обеспечения, в том числе: бесплатного питания, одежды, обуви и других предметов вещевого довольствия;
- в) разработка и реализация индивидуальных и групповых программ социальной и комплексной реабилитации детей, обеспечивающих:
  - выявление источников и причин социальной дезадаптации детей, их беспризорности и безнадзорности;
  - восстановление утраченных контактов и связей с семьей, внутри семьи;
  - восстановление социального статуса детей в коллективе сверстников, по месту учебы, работы;
  - содействие детям (при необходимости) в получении временной или постоянной работы, соответствующей их возможностям, интересам, потребностям, а также в профессиональной ориентации и получении специальности;
  - привлечение детей к деятельности разнообразных видов в учреждении и за его пределами;
  - решение (при содействии органов опеки и попечительства) вопросов жизненного устройства;
- г) организация различных форм труда, отдыха и оздоровления детей в каникулярное время и в учебное время с неполным учебным днем;
- д) содействие в обучении детей по школьной программе или по программам дошкольного образования;
- е) формирование у детей навыков общения, здорового образа жизни, общежитийских навыков и умений;
- ж) обучение детей правильному поведению в быту и общественных местах, самоконтролю и другим формам общественной жизнедеятельности;
- и) подготовка к самостоятельной семейной жизни;
- к) решение вопросов возвращения в семью или учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, детей, самовольно ушедших из них, на основании целесообразности такого возвращения;
- л) предоставление транспорта для перевозки детей в лечебные учреждения, на обучение и для участия в культурных мероприятиях;
- м) социальный патронаж.



## **2. Социально – медицинские услуги**

Социально-медицинские услуги детям в КУ ВО «Рамонский СРЦдН» предоставляются в следующих объемах и формах:

- а) содействие в получении социально-медицинских услуг, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
- б) систематическое наблюдение за состоянием здоровья;
- в) проведение медицинских процедур в соответствии с назначением лечащих врачей;
- г) санитарно-просветительская работа;
- д) проведение мероприятий, направленных на профилактику обострений хронических и предупреждение инфекционных заболеваний;
- е) медико-социальное обследование безнадзорных и беспризорных детей при поступлении в учреждения и проведение первичного медицинского осмотра и первичной санитарной обработки, организация первой доврачебной помощи, направление на медицинское обследование и, при наличии показаний, на лечение в стационарное медицинское учреждение;
- ж) проведение в детских учреждениях лечебно-профилактической, противоэпидемической работы, медико-психологическая реабилитация детей;
- и) индивидуальная работа, направленная на предупреждение появления вредных привычек и избавление от них;
- к) содействие в обеспечении детей (согласно медицинским показаниям) лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения;
- л) содействие в предоставлении детям, нуждающимся в оздоровлении, соответствующих услуг и направлении их на санаторно-курортное лечение;
- м) подготовка детей к сознательному и ответственному отцовству и материнству, их гигиеническое и половое просвещение;
- н) проведение мероприятий, направленных на снятие стрессового состояния детей, вызванного сложившейся жизненной ситуацией, выведение детей из состояния посттравматического стресса с помощью медицинских учреждений и с привлечением психологов и психотерапевтов;

## **3. Социально-психологические услуги**

Социально-психологические услуги детям в КУ ВО «Рамонский СРЦдН»

- а) проведение среди детей воспитательно-профилактической работы в целях устранения различных психологических факторов и причин, обуславливающих отклонение в состоянии их психического здоровья;
- б) распространение среди детей общих начальных психологических знаний;
- в) диагностическое обследование психофизического, интеллектуального и эмоционального развития детей дошкольного возраста, изучение их склонностей и способностей для определения степени готовности к школе;



г) психолого-медико-педагогическое обследование социально дезадаптированных детей, направленное на установление форм и степени дезадаптации, ее источников и причин, а также на изучение состояния нервно-психического здоровья, особенностей личностного развития и поведения детей;

д) психодиагностика и обследование личности детей для выявления и анализа психического состояния и индивидуальных особенностей каждого несовершеннолетнего, определения степени отклонения в их поведении и взаимоотношениях с окружающими людьми для разработки рекомендаций по коррекции отклонений;

е) психологическая коррекция, направленная на преодоление или ослабление искажений в психическом развитии детей;

ж) психотерапевтическая и психологическая помощь в установлении или восстановлении утраченных контактов с семьей, возвращении детей к родителям или лицам, их заменяющим, в восстановлении или установлении социального статуса в коллективе сверстников, по месту учебы или работы;

и) психологические тренинги, направленные на снятие у детей последствий психотравмирующих ситуаций, нервно-психической напряженности, на выработку умений и навыков социальной адаптации к создавшимся условиям проживания, предоставление психологической помощи, отработку новых приемов и способов поведения;

к) психопрофилактическая и психологическая работа, направленная на своевременное предупреждение возможных нарушений в становлении и развитии детей;

л) психологическое консультирование по налаживанию межличностных взаимоотношений детей с близкими и другими значимыми для них людьми, по возможным путям решения стоящих перед ними проблем;

м) экстренная психологическая помощь детям по телефону;

н) формирование у детей навыков общения, здорового образа жизни, общежитийских навыков и умений;

п) обучение детей правильному поведению в быту и общественных местах, самоконтролю и другим формам общественной жизнедеятельности;

р) подготовка детей к самостоятельной семейной жизни;

с) психологическая и психотерапевтическая помощь детям по снятию стрессового состояния, вызванного сложившейся жизненной ситуацией, с целью выведения детей из состояния посттравматического стресса;

т) социально-психологический патронаж детей, заключающийся в систематическом наблюдении за ними для выявления ситуации психического дискомфорта, конфликтных и других ситуаций, могущих усугубить их трудную жизненную ситуацию, и оказания им необходимой в данный момент социально-психологической помощи.



#### ***4. Социально-педагогические услуги***

Социально-педагогические услуги детям в КУ ВО «Рамонский СРЦДН» предоставляются в следующих объемах и формах:

а) психолого-педагогическое обследование детей, анализ их поведения, тестирование под различные типы задач педагогической помощи;

б) педагогическая помощь детям в социальной адаптации к изменяющимся социально-экономическим условиям жизни;

в) социально-педагогическая диагностика и обследование интеллектуального и эмоционального развития детей дошкольного возраста, изучение их склонностей и способностей для определения степени готовности к школьному обучению;

г) содействие в организации обучения, определение оптимальной формы обучения;

д) обучение навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах, самоконтролю, навыкам общения и другим формам общественной жизнедеятельности;

е) содействие в восстановлении (при необходимости) нарушенных связей со школой, в установлении позитивного отношения к учебной деятельности;

ж) оказание педагогической помощи для восстановления статуса в коллективе сверстников, по месту учебы или работы;

и) коррекция педагогической запущенности детей;

к) организация досуга (посещение театров, выставок, концертов, праздников, соревнований), организация и проведение собственных концертов, выставок, спортивных соревнований и других мероприятий;

л) содействие в организации профессионального обучения детей;

м) консультирование детей по вопросам жизненного устройства и выбора профессии;

н) создание условий для проведения педагогической работы по социальной реабилитации детей (предоставление помещений для занятий, игр и их соответствующее оснащение);

п) социально-педагогический патронаж.

#### ***5. Социально-правовые услуги***

Социально-правовые услуги детям в КУ ВО «Рамонский СРЦДН» предоставляются в следующих объемах и формах:

а) консультирование по вопросам, связанным с их правом на социальное обслуживание в государственной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов;

б) оказание помощи в составлении и подаче жалоб на неправомерные действия (или бездействие) социальных служб или работников этих служб, нарушающие или ущемляющие законные права детей;

в) оказание правовой помощи в защите и соблюдении прав детей на воспитание и заботу о них, в том числе в случаях, угрожающих их жизни и здоровью;



г) содействие в осуществлении установленных законодательством Российской Федерации мер социальной поддержки детей;

д) обеспечение представительства в суде для защиты прав и интересов;

е) содействие органам опеки и попечительства в подготовке документов на усыновление, в устройстве детей в приемную семью, в детское учреждение социального обслуживания;

ж) содействие в получении бесплатной помощи адвоката в порядке, установленном законодательством;

и) оказание юридической помощи в оформлении документов на осуществление по отношению к детям положенных им по законодательству мер социальной поддержки;

к) оказание помощи ведомствам и учреждениям, занимающимся в пределах своей компетенции вопросами жизнеустройства детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в оформлении документов, удостоверяющих личность детей, документов для направления детей на временное пребывание в учреждения социального обслуживания, а также оказание помощи в оформлении документов на усыновление и другие формы семейного воспитания детей;

л) оказание помощи ведомствам и учреждениям, занимающимся в пределах своей компетенции вопросами жизнеустройства детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в оформлении документов на лишение родительских прав родителей, подвергающих детей любым формам физического или психического насилия, помощи в жизненном устройстве этих детей и привлечении к ответственности лиц, виновных в насилии над детьми;

м) участие совместно с заинтересованными ведомствами в решении дальнейшей судьбы детей, нуждающихся в жизненном устройстве;

н) консультирование по социально-правовым вопросам (семейное, жилищное, трудовое законодательство, права детей);

п) оказание правовой помощи при решении практических задач самостоятельно проживающим выпускникам учреждения;

р) оказание помощи в оформлении документов для направления детей, проживающих с родителями, которые временно неспособны заботиться о них из-за болезни, нетрудоспособности, привлечения к судебной ответственности, длительных командировок, в учреждения социального обслуживания на временное пребывание;

с) консультирование по социально-правовым вопросам;

т) социально-правовой патронаж.





## 5. Кадровый состав учреждения

Учреждение располагает необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. Каждый специалист имеет соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладает знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Периодичность повышения квалификации не реже 1 раза в 5 лет (для медицинского и педагогического персонала). Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения соблюдают основные моральные и морально-этические принципы: гуманность, справедливость, объективность и доброжелательность. Проявляют к клиентам чуткость, вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение и учитывают их физическое и психическое состояние.

В учреждении четко распределены обязанности специалистов, изложенных в должностных инструкциях и методиках, регламентирующих их обязанности, права и ответственность. В установленном порядке проводится обязательная аттестация специалистов не реже 1 раза в 5 лет.