

Утверждено:
приказом директора ОБУСО
«Льговский МКЦСОН»
«16» 10 2016 г. № 34-09

РУКОВОДСТВО
по качеству предоставления социальных услуг населению в областном
бюджетном учреждении социального обслуживания «Льговский
межрайонный комплексный центр социального обеспечения населения
Курской области»

I. Общие положения.

1. Система контроля качества предоставления социальных услуг населению представляет собой совокупность мероприятий, обеспечивающих своевременность, полноту, адресность, результативность предоставления социальных услуг, максимально удовлетворяющих потребности всех категорий обслуживаемых граждан.

2. Контроль качества способствует достижению и поддержанию уровня качества предоставления социальных услуг соответствующего требованиям государственного стандарта.

3. Контроль качества предназначен для создания необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов, повышения эффективности и качества социальных услуг на всех стадиях их предоставления, предупреждения возможных отклонений от требований национальных стандартов к социальным услугам, обеспечения репутации Центра как надежного и порядочного исполнителя услуг.

4. Контроль качества представляет собой количественное и качественное определение степени соответствия показателя качества услуги (процесса оказания услуги) установленным требованиям.

5. Контроль качества заключается в проверке полноты, своевременности предоставления социальных услуг, а также их результативности (материальной, определяющей степень решения материальных или финансовых проблем клиентов, или нематериальной, определяющей степень повышения физического, морально-психологического состояния клиента, решения его бытовых, правовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги).

6. Цели контроля качества:

- проверка соответствия качества социальных услуг требованиям стандартов;
- получение необходимой информации для осуществления оценки качества услуг.

7. Задачи контроля качества:

- осуществление эффективного контроля за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество предоставляемых услуг;
- предотвращение или устранение любых несоответствий услуг предъявляемым к ним требованиям;
- обеспечение стабильного уровня качества услуг;
- решение других задач, отражающих специфику деятельности Центра.

Контроль качества оказания социальных услуг проводится также для:

- формирования мотивации к росту профессионализма специалистов в данной сфере;
- защиты клиентов социальных служб;
- имиджа (получения заказа);
- обращения внимание на достижения и недостатки;
- выявления и предупреждения различного рода недостатков в предоставлении социальных услуг населению;
- подотчетности, открытости и прозрачности работы организации.

8. Контроль качества проводится в соответствии со следующими нормативными документами:

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества» (утв. постановлением Госстандарта РФ от 28 июля 2003 г. N 253-ст);
- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52142-2003 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения» (принят постановлением Госстандарта РФ от 24 ноября 2003 г. N 326-ст);
- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52143-2003 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг» (принят постановлением Госстандарта РФ от 24 ноября 2003 г. N 327-ст);
- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52496-2005 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения» (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30 декабря 2005 г. N 533-ст);
- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания» (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30 декабря 2005 г. N 534-ст);
- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52883-2007 «Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания» (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 декабря 2007 г. N 561-ст);
- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 53062-2008 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг женщинам» (утв. и введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 18 декабря 2008 г. N 439-ст);
- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 53061-2008 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг детям» (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 18 декабря 2008 г. N 438-ст);
- Государственный стандарт РФ ГОСТ Р 506991—94 «Модель обеспечения качества услуг» (принят и введен в действие постановлением Госстандарта России от 29 июня 1994 г. № 181-ст);

Государственный стандарт социального обслуживания населения в Курской области «Объём гарантированных социальных услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидам государственными учреждениями социального

обслуживания Курской области»;

Постановление Администрации Курской области « О внесении изменений в постановление Администрации Курской области от 10.12.2014г № 811-па «Об утверждении размера платы за предоставление социальных услуг населению Курской области и порядке её взимания» от 06.05.2015г № 254-па;

Постановление Правительства Российской Федерации от 18 октября 2014г № 1075 «Об утверждении Правил определения среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно»;

- Постановление Администрации Курской области « Об утверждении порядка предоставления социальных услуг» от 31 марта 2015г № 173-па.

- Административный регламент комитета социального обеспечения Курской области по предоставлению государственной услуги «Признание граждан нуждающимися в предоставлении социальных услуг в форме социального обслуживания на дому и (или) полустационарной форме социального обслуживания», утверждён председателем комитета социального обеспечения Курской области от 20 июня 2016г. № 164

II. Уровни контроля.

Контроль качества оказания социальных услуг в Центре осуществляется комиссией по контролю качества, в состав которой входят назначенные приказом директора Центра лица.

1. Контроль качества социальных услуг осуществляется Центром на постоянной основе.

2. Проверки могут быть плановые и внеплановые.

Плановые проверки осуществляются согласно графика проведения проверок, который составляется ежегодно ответственным по учреждению за качество исполнения социальных услуг и утверждается директором.

Внеплановые проверки проводятся при наличии претензий, жалоб со стороны обслуживаемых клиентов, либо при возникновении конфликтной ситуации.

3. При контроле и оценке качества услуг Центра необходимо:

- проверять и идентифицировать социальные услуги на соответствие нормативным документам, регламентирующим их предоставление;

- обеспечивать самоконтроль специалистов, предоставляющих услуги;

- обеспечивать приоритет клиентов оценке качества социальных услуг;

- проводить регулярную оценку степени удовлетворенности потребностей клиентов путем проведения анкетирования, анализ актов сдачи- приёмки оказанных Услуг.

2. При оценке качества социальных услуг используют следующие критерии:

- полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями документов, на

основании которых функционирует учреждение;

- своевременность предоставления услуги;
- результативность (эффективность) предоставления социальных услуг;
- материальная (степень решения материальных и финансовых проблем клиента);
- нематериальная (степень улучшения психоэмоционального, физического состояния клиента, решения его правовых, бытовых и других проблем),

В ходе проведения контроля оценивается соответствие стандарту, документации на услугу, нормативным документам:

- Объем (количество оказанных услуг);
- Форма (по стандарту);
- Порядок предоставления;
- Условия предоставления;
- Качество услуги - степень соответствия полезных свойств услуги потребностям и предпочтениям потребителей.

Оценка качества является исследованием, выполненным в количественной (с применением статистики) или качественной (нестатистической) методологии или же использующее сочетание разных методологий.

Количественные характеристики услуги:

- время ожидания услуги;
- время предоставления услуги;
- характеристики оборудования, инструментов;
- полнота услуги;
- надежность результата услуги;
- точность исполнения услуги;

- безопасность процессов оказания услуги.

Качественные характеристики услуги:

- репутация организации, знания (осведомленность о нуждах клиентов), компетентность и мастерство исполнителя услуги;
- доступность персонала;
- эффективность коммуникации исполнителя и потребителя, реакция сотрудников (желание и способность быстро предоставлять услугу);
- доверие к персоналу; надежность, безопасность;
- внешний вид сотрудников, эстетика интерьера, комфортность условий обслуживания.

По результатам контроля пишется служебная записка, в которой отражаются этапы проверки, данные о рассмотренных документах и иной полученной в ходе проверки информации. На основании служебных записок ежеквартально составляется Акт, который рассматривается на заседании комиссии по контролю качества. Комиссия контролирует устранение выявленных нарушений и недостатков, вносит предложения директору о мерах материального и морального воздействия к виновным лицам.

Контроль заведующего отделением.

1. Плановые проверки заведующего отделением осуществляются согласно графика проведения проверок. Внеплановые проверки проводятся при наличии претензий, жалоб со стороны обслуживаемых граждан, либо при возникновении конфликтной ситуации в течение 3 дней с момента выявления претензий.

2. Заведующий отделением контролирует:

- ведение документации работниками (ежемесячно);
- полноту и своевременность оплаты социальных услуг клиентами;
- определяет объем работ, выполняемый социальным работником;
- проводит анализ деятельности сотрудников отделения.

Итоги проверки фиксируются в журнале контроля качества социальных услуг.

В случае отклонения действий специалистов от требований нормативных документов, в том числе по причине отсутствия возможности их выполнения, заведующий структурным подразделением информирует через служебные записки о данном факте руководителя (заместителя руководителя) для принятия мер по их устранению.

Контроль Комиссии по контролю качества оказания социальных услуг

- Контроль основных факторов, непосредственно влияющих на качество предоставляемых услуг.

- Проверка полноты, своевременности предоставления социальных услуг, а также их результативность.

- Создание необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов и осуществления их социальной реабилитации.

- Повышение эффективности работы учреждения, качества и результативности социальных услуг на всех этапах их предоставления.

- Ежеквартально результаты внутреннего контроля оформляются

председателем комиссии в виде протокола по работе системы внутреннего контроля, отражающего выявленные недостатки и принятые меры по их устранению.

Контроль руководителя Центра.

1. Руководитель учреждения несет полную ответственность за политику в области качества услуг, представляющую собой задачи, основные направления и цели учреждения в области качества. Он обеспечивает разъяснение и доведение этой политики до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения, четко определяет полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего руководство, исполнение услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.
2. Руководитель учреждения координирует деятельность учреждения по предоставлению социальных услуг населению в соответствии с требованиями нормативных документов
3. Руководитель учреждения (заместитель руководителя):
 - несет ответственность за материально – техническое обеспечение учреждения;
 - обеспечивает надлежащее техническое оборудование всех рабочих мест и создает нормальные условия работы, соответствующие правилам по охране труда и санитарным нормам;
 - несет ответственность за финансово-хозяйственную деятельность учреждения;
 - обеспечивает укомплектованность учреждения специалистами и подготовку кадров;
 - организует социальное обслуживание населения в соответствии со стандартами социального обслуживания граждан;
 - осуществляет контроль объема качества оказания социальных услуг согласно плана;
 - проводит анализ деятельности учреждения;
 - принимает меры по устранению выявленных недостатков.

III. Критерии оценки качества предоставления социальных услуг населению в форме социального обслуживания на дому.

1. Социально-бытовые услуги

- 1.1. Покупка за счёт средств получателя социальных услуг и доставка на дом продуктов питания, промышленных товаров первой необходимости, средств санитарии и гигиены, средств ухода, книг, газет, журналов.
 - Своевременность, качество и полнота оказываемой услуги.
 - Соответствует ли требованиям клиента выполненная услуга.
- 1.2. Помощь в приготовлении пищи.
 - Своевременность, качество и полнота оказываемой услуги.
 - Соответствует ли требованиям клиента выполненная услуга.
- 1.3. Помощь в приёме пищи (кормление)
 - Своевременность, качество, полнота оказываемой услуги.
 - Соответствует ли требованию клиента выполненная услуга.
- 1.4. Оплата за счет средств получателя социальных услуг жилищно-коммунальных услуг и услуг связи.
 - Своевременность, качество, полнота оказываемой услуги.
 - Соответствует ли требованию клиента выполненная услуга.
- 1.5. Сдача за счет средств получателя социальных услуг вещей в стирку, химчистку, ремонт, обратная их доставка

- Своевременность, качество, полнота оказываемой услуги.
- Соответствует ли требованию клиента выполненная услуга.

1.6. Покупка за счёт средств получателя социальных услуг топлива (в жилых помещениях без центрального отопления и (или) водоснабжения), топка печей, обеспечение водой.

- Своевременность, качество и полнота оказываемой услуги.
- Соответствует ли требованиям клиента выполненная услуга.

1.7. Организация помощи в проведении ремонта жилых помещений.

- Своевременность, качество и полнота оказываемой услуги.
- Соответствует ли требованиям клиента выполненная услуга.

1.8. Обеспечение кратковременного присмотра за детьми.

- Своевременность, качество и полнота оказываемой услуги.
- Соответствует ли требованиям клиента выполненная услуга.

1.9. Уборка жилых помещений.

- Своевременность, качество, полнота оказываемой услуги.
- Соответствует ли требованию клиента выполненная услуга.

1.10. Обеспечение санитарно-гигиенических требований в жилых помещениях и местах общего пребывания.

- Своевременность, качество и полнота оказываемой услуги.
- Соответствует ли требованиям клиента выполненная услуга.

1.11. Содействие в организации предоставления услуги предприятиями торговли, коммунально- бытового обслуживания, связи и другими предприятиями, оказывающими услуги населению.

- Своевременность, качество и полнота оказываемой услуги.
- Соответствует ли требованиям клиента выполненная услуга.

1.12. Содействие в посещении театров, выставок и других культурных мероприятий.

- Своевременность, качество и полнота оказываемой услуги.
- Соответствует ли требованиям клиента выполненная услуга.

1.13. Предоставление гигиенических услуг лицам, не способным по состоянию здоровья самостоятельно осуществлять за собой уход.

- Своевременность, качество и полнота оказываемой услуги.
- Соответствует ли требованиям клиента выполненная услуга.

1.14. Отправка за счет средств получателя социальных услуг почтовой корреспонденции.

- Своевременность, качество и полнота оказываемой услуги.
- Соответствует ли требованиям клиента выполненная услуга.

1.15. Оказание помощи в написании писем.

- Своевременность, качество, полнота оказываемой услуги.

- Соответствует ли требованию клиента выполненная услуга.

1.16. Обследование социально-бытового положения семьи (с выходом в семью) для выяснения фактов неблагополучия семьи (сбор документов, подтверждающих нахождение семьи в социально опасном положении).

- Своевременность, качество, полнота оказываемой услуги.

- Соответствует ли требованию клиента выполненная услуга.

1.17. Патронаж семьи (систематическое наблюдение за несовершеннолетним и его родителями (законными представителями) на дому).

- Своевременность, качество, полнота оказываемой услуги..

- Соответствует ли требованию клиента выполненная услуга.

2. Социально-медицинские услуги

2.1. Содействие в оказании медицинской помощи в объеме областной программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации, проживающим на территории Курской области, бесплатной медицинской помощи в медицинских организациях

- Своевременность, качество, полнота оказываемой услуги.

- Соответствует ли требованию клиента выполненная услуга.

2.2. Обеспечение ухода с учётом состояния здоровья.

- Своевременность, качество, полнота оказываемой услуги..

- Соответствует ли требованию клиента выполненная услуга.

2.3. Выполнение процедур, связанных с сохранением здоровья получателей социальных услуг (измерение температуры тела, артериального давления, контроль за приемом лекарств).

- Своевременность, качество, полнота оказываемой услуги..

- Соответствует ли требованию клиента выполненная услуга.

2.4. Проведение оздоровительных мероприятий.

- Своевременность, качество, полнота оказываемой услуги..

- Соответствует ли требованию клиента выполненная услуга.

2.5. Оказание экстренной доврачебной помощи.

- Своевременность, качество, полнота оказываемой услуги..

- Соответствует ли требованию клиента выполненная услуга.

2.6. Консультирование по социально-медицинским вопросам (поддержания и сохранения здоровья получателей социальных услуг, проведения оздоровительных мероприятий, наблюдения за получателями социальных услуг в целях выявления

отклонений в состоянии их здоровья).

- Своевременность, качество, полнота оказываемой услуги.
- Соответствует ли требованию клиента выполненная услуга.

2.7. Проведение занятий, обучающих здоровому образу жизни.

- Своевременность, качество, полнота оказываемой услуги.
- Соответствует ли требованию клиента выполненная услуга.

2.8. Проведение занятий по адаптивной физической культуре.

- Своевременность, качество, полнота оказываемой услуги.
- Соответствует ли требованию клиента выполненная услуга.

2.9. Содействие в прохождении медико- социальной экспертизы.

- Своевременность, качество, полнота оказываемой услуги.
- Соответствует ли требованию клиента выполненная услуга.

2.10. Проведение реабилитационных мероприятий (медицинских, социальных), в том числе для инвалидов на основании индивидуальных программ реабилитации.

- Своевременность, качество, полнота оказываемой услуги.
- Соответствует ли требованию клиента выполненная услуга.

2.11. Оказание первичной медико- санитарной помощи.

- Своевременность, качество, полнота оказываемой услуги.
- Соответствует ли требованию клиента выполненная услуга.

2.12. Содействие стоматологической помощи.

- Своевременность, качество, полнота оказываемой услуги.
- Соответствует ли требованию клиента выполненная услуга.

2.13. Организация прохождения диспансеризации.

- Своевременность, качество, полнота оказываемой услуги.
- Соответствует ли требованию клиента выполненная услуга.

2.14. Содействие в госпитализации нуждающихся в медицинские организации, сопровождение нуждающихся в медицинские организации, содействие в направлении по заключению врачей на санаторно-курортное лечение (в том числе на льготных условиях).

- Своевременность, качество, полнота оказываемой услуги.

- Соответствует ли требованию клиента выполненная услуга.

2.15. Оказание психологической поддержки, проведение психокоррекционной работы.

- Своевременность, качество, полнота оказываемой услуги.

- Соответствует ли требованию клиента выполненная услуга.

2.16. Содействие в получении бесплатной зубопротезной (за исключением протезов из драгоценных металлов и других дорогостоящих материалов) и протезно-ортопедической помощи, а также в обеспечении техническими средствами ухода и реабилитации.

- Своевременность, качество, полнота оказываемой услуги.

- Соответствует ли требованию клиента выполненная услуга.

2.17. Содействие в обеспечении по заключению врачей лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения.

- Своевременность, качество, полнота оказываемой услуги.

- Соответствует ли требованию клиента выполненная услуга.

2.18. Посещение в стационарных учреждениях здравоохранения с целью оказания морально- психологической поддержки.

- Своевременность, качество, полнота оказываемой услуги.

- Соответствует ли требованию клиента выполненная услуга.

3. Социально-психологические услуги

3.1. Социально-психологическое консультирование, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений.

- Своевременность, качество, полнота оказываемой услуги.

- Соответствует ли требованию клиента выполненная услуга.

3.2. Психологическая помощь и поддержка, в том числе гражданам, осуществляющим уход на дому за тяжелобольными получателями социальных услуг.

- Своевременность, качество, полнота оказываемой услуги.

- Соответствует ли требованию клиента выполненная услуга.

3.3. Социально- психологический патронаж.

- Своевременность, качество, полнота оказываемой услуги.

- Соответствует ли требованию клиента выполненная услуга.

3.4. Оказание консультационной психологической помощи анонимно, в том числе с использованием телефона доверия.

- Своевременность, качество, полнота оказываемой услуги.

- Соответствует ли требованию клиента выполненная услуга.

3.5. Социально-психологическая диагностика и обследование личности, психологическое тестирование, коррекция.

- Своевременность, качество, полнота оказываемой услуги.

- Соответствует ли требованию клиента выполненная услуга.

4. Социально-педагогические услуги

4.1. Обучение родственников практическим навыкам общего ухода за тяжелобольными получателями социальных услуг, получателями социальных услуг, имеющими ограничения жизнедеятельности, в том числе детьми-инвалид

- Своевременность, качество, полнота оказываемой услуги.

- Соответствует ли требованию клиента выполненная услуга.

4.2. Организация помощи родителям или законным представителям детей-инвалидов, воспитываемых дома, в обучении таких детей навыкам самообслуживания, общения и контроля, направленных на развитие личности.

- Своевременность, качество, полнота оказываемой услуги.

- Соответствует ли требованию клиента выполненная услуга.

4.3. Социально-педагогическая коррекция, включая диагностику и консультирование.

- Своевременность, качество, полнота оказываемой услуги.

- Соответствует ли требованию клиента выполненная услуга.

4.4. Формирование позитивных интересов (в том числе в сфере досуга).

- Своевременность, качество, полнота оказываемой услуги.

- Соответствует ли требованию клиента выполненная услуга.

4.5. Организация досуга (праздники, экскурсии и другие культурные мероприятия).

- Своевременность, качество, полнота оказываемой услуги.

- Соответствует ли требованию клиента выполненная услуга.

4.6. Содействие в получении образования с учетом физических и умственных способностей (контроль за посещением занятий в школе, выполнением заданий, помощь в выполнении заданий).

- Своевременность, качество, полнота оказываемой услуги.

- Соответствует ли требованию клиента выполненная услуга.

4.7. Содействие в прохождении психолого-педагогической комиссии: подготовка документов, сопровождение на комиссию.

- Своевременность, качество, полнота оказываемой услуги.

- Соответствует ли требованию клиента выполненная услуга.

4.8. Проведение работы с родителями в целях реабилитации семьи.

- Своевременность, качество, полнота оказываемой услуги.

- Соответствует ли требованию клиента выполненная услуга.

4.9. Социально-педагогическое консультирование по вопросам налаживания межличностных и внутрисемейных отношений и иным вопросам.

- Своевременность, качество, полнота оказываемой услуги.

- Соответствует ли требованию клиента выполненная услуга.

4.10. Реализация индивидуальных программ реабилитации (адаптации) семей и детей, находящихся в социально опасном положении.

- Своевременность, качество, полнота оказываемой услуги.
- Соответствует ли требованию клиента выполненная услуга.

5. Социально – трудовые услуги.

5.1. Проведение мероприятий по использованию трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам.

- Своевременность, качество, полнота оказываемой услуги.
- Соответствует ли требованию клиента выполненная услуга.

5.2. Оказание помощи в трудоустройстве.

- Своевременность, качество, полнота оказываемой услуги.
- Соответствует ли требованию клиента выполненная услуга.

5.3. Организация помощи в получении образования и (или) квалификации, в том числе инвалидами (детьми-инвалидами) в соответствии с их способностями.

- Своевременность, качество, полнота оказываемой услуги.
- Соответствует ли требованию клиента выполненная услуга.

5.4. Консультирование по вопросам самообеспечения.

- Своевременность, качество, полнота оказываемой услуги.
- Соответствует ли требованию клиента выполненная услуга.

5.5. Создание условий для получения инвалидами по слуху услуг по переводу с использованием русского жестового языка

- Своевременность, качество, полнота оказываемой услуги.
- Соответствует ли требованию клиента выполненная услуга.

6. Социально-правовые услуги

6.1. Оказание помощи в оформлении и восстановлении документов получателей социальных услуг.

- Своевременность, качество, полнота оказываемой услуги.
- Соответствует ли требованию клиента выполненная услуга.

6.2. оказание помощи в получении юридических услуг.

- Своевременность, качество, полнота оказываемой услуги.
- Соответствует ли требованию клиента выполненная услуга.

7. Содействие в организации ритуальных услуг.

8. Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов.

8.1. Обучение инвалидов (детей-инвалидов) пользованию средствами ухода и техническими средствами реабилитации.

- Своевременность, качество, полнота оказываемой услуги.
- Соответствует ли требованию клиента выполненная услуга.

8.2. Проведение социально- реабилитационных мероприятий в сфере социального обслуживания.

- Своевременность, качество, полнота оказываемой услуги.
- Соответствует ли требованию клиента выполненная услуга.

8.3. Обучение навыкам поведения в быту и общественных местах.

- Своевременность, качество, полнота оказываемой услуги.
- Соответствует ли требованию клиента выполненная услуга.

8.4. Оказание помощи в обучении навыкам компьютерной грамотности.

- Своевременность, качество, полнота оказываемой услуги.
- Соответствует ли требованию клиента выполненная услуга.

9. Критерии оценки качества предоставления социальных услуг населению срочной социальной службой.

9.1. Обеспечение бесплатным горячим питанием или наборами продуктов.

- Своевременность, качество, полнота оказываемой услуги.
- Соответствует ли требованию клиента выполненная услуга.

9.2. Обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости.

- Своевременность, качество, полнота оказываемой услуги.
- Соответствует ли требованию клиента выполненная услуга.

9.3. Содействие в получении временного жилого помещения.

- Своевременность, качество, полнота оказываемой услуги.
- Соответствует ли требованию клиента выполненная услуга.

9.4. Содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг.

- Своевременность, качество, полнота оказываемой услуги.
- Соответствует ли требованию клиента выполненная услуга.

9.5. Содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей.

- Своевременность, качество, полнота оказываемой услуги.
- Соответствует ли требованию клиента выполненная услуга.

9.6. Оказание материальной помощи.

- Своевременность, качество, полнота оказываемой услуги.
- Соответствует ли требованию клиента выполненная услуга.

9.7. Организация экстренной медико- психологической помощи.

- Своевременность, качество, полнота оказываемой услуги.
- Соответствует ли требованию клиента выполненная услуга.

9.8. Содействие в трудоустройстве.

- Своевременность, качество, полнота оказываемой услуги.
- Соответствует ли требованию клиента выполненная услуга.