УТВЕРЖДАЮ:
Директор государственного
казенного учреждения
социального обслуживания
Краснодарского края
«Ленинградский комплексный центр
реабилитации инвалидов»
_____ И.А. Тесля
«11» января 2021 г.

РУКОВОДСТВО

по качеству
государственного казенного учреждения
социального обслуживания
Краснодарского края
«Ленинградский комплексный центр реабилитации инвалидов»

ст. Ленинградская
2021 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения 3-5

2. Сведения об учреждении 6-11

3. Политика учреждения в области качества 12-15

4. Цели, задачи подразделений Учреждения в области качества услуг, способы их реализации 16-17

5. Организационная структура системы качества 18-20

6. Полномочия и ответственность персонала 21-25

7. Характеристика социальных услуг 26-31

8. Порядок внедрения, функционирования и контроля системы качества 31

9. Перечень основных нормативно-правовых документов, регламентирующих деятельность учреждения в области обеспечения качества государственных услуг 32-36

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.Настоящее «Руководство по качеству» распространяется на государственное казенное учреждение социального обслуживания Краснодарского края «Ленинградский комплексный центр реабилитации инвалидов».

2. «Руководство по качеству» разрабатывается на основе национальных стандартов Российской Федерации, федеральных законов, региональных нормативных документов.

3. Система качества учреждения предназначена для создания необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей получателей социальных услуг, 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.

4. В документации «Руководства по качеству» согласно схемы 1 излагается общее описание системы качества «Ленинградский комплексный центр реабилитации инвалидов», разъясняется политика учреждения в области качества, приводится схема организационной структуры системы качества учреждения, задачи, функции подразделений и служб учреждения в области качества, приводятся сведения о документах всех уровней, составляющих нормативно – методическую базу системы качества, определяется порядок внедрения, функционирования и контроля качества, управление системой качества.

5. «Руководство по качеству» утверждается директором учреждения.

Схема №1: Система качества ГКУ СО КК «Ленинградский комплексный центр реабилитации инвалидов»

Схема№3: Система качества ГКУ СО КК «Ленинградский комплексный центр реабилитации инвалидов»

Цели политики учреждения в области качества:	**Задачи системы качества учреждения**:	**Принципы деятельности**:	**Способы реализации:**
- обеспечение постоянного удовлетворения получателей социальных услуг предоставляемыми услугами; - повышение качества социальных услуг и эффективности (результативности) их предоставления; - принятие профилактических мер по предупреждению или урегулированию претензий и жалоб получателей социальных услуг.	- осуществление эффективного контроля за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество предоставляемых социальных услуг; - предотвращение или устранение любых несоответствий социальных услуг предъявляемым к ним требованиям; - обеспечение стабильного уровня качества услуг.	- приоритетности требований (запросов) получателей социальных услуг по обеспечению качества услуг, то есть обеспечения уверенности в том, что эти требования (запросы) будут полностью реализованы при предоставлении услуг; - предупреждения проблем качества услуг, то есть обеспечения уверенности в том, что эти проблемы будут предупреждаться, а не выявляться и разрешаться после их возникновения; - соблюдения положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг; - обеспеченности 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.); - четкого распределения полномочий и ответственности персонала за его деятельность по предоставлению услуг, влияющую на обеспечение их качества; - 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; - обеспечение личной ответственности каждого исполнителя за качество услуг в сочетании с материальным и моральным стимулированием качества; - документального оформления правил и методов обеспечения качества услуг; - обеспечения понимания всеми сотрудниками учреждения требований системы качества к политике в области качества.	Реализация политики учреждения в области качества должна быть обеспечена необходимыми ресурсами (кадровыми, материально-техническими, информационными и другими). Для выполнения принятой учреждением политики в области качества перед подразделениями и службами учреждения ставятся задачи на конкретные плановые периоды и при необходимости своевременно уточняются и корректируются руководством учреждения.

2. СВЕДЕНИЯ ОБ УЧРЕЖДЕНИИ

Государственное казенное учреждение социального обслуживания Краснодарского края «Ленинградский комплексный центр реабилитации инвалидов», ранее именуемое государственным бюджетным учреждением социального обслуживания Краснодарского края «Ленинградский комплексный центр реабилитации инвалидов», создано в соответствии с распоряжением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 29 декабря 2016 года №429-р «О создании государственных казенных учреждений Краснодарского края путем изменения типа существующих государственных учреждений Краснодарского края, находящихся в ведении министерства труда и социального развития Краснодарского края» путем изменения типа существующего бюджетного учреждения социального обслуживания Краснодарского края «Ленинградский комплексный центр реабилитации инвалидов».

Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Краснодарского края «Ленинградский комплексный центр реабилитации инвалидов», ранее именуемое государственным казенным учреждением социального обслуживания Краснодарского края «Ленинградский реабилитационный центр для инвалидов «Росток», создано в соответствии с распоряжением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 29 августа 2014 года №321-р «О создании государственного бюджетного учреждения путем изменения типа существующего государственного казенного учреждения социального обслуживания Краснодарского края «Ленинградский реабилитационный центр для инвалидов «Росток».

Государственное казенное учреждение социального обслуживания Краснодарского края «Ленинградский центр социальной помощи семье и детям «Росток» создано в соответствии с постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 15 декабря 2010 года №1176 «О создании государственных казенных учреждений Краснодарского края, находящихся в ведении департамента социальной защиты населения Краснодарского края» путем изменения типа существующего государственного учреждения социального обслуживания Краснодарского края «Ленинградский центр социальной помощи семье и детям «Росток».

Государственное учреждение социального обслуживания Краснодарского края «Ленинградский центр социальной помощи семье и детям «Росток», ранее именуемое муниципальным учреждением «Центр социальной помощи семье и детям», создано в соответствии с постановлением главы Ленинградского района Краснодарского края от 26 сентября 2003 года №777 «О создании муниципального учреждения «Центр социальной помощи семье и детям».

В соответствии с Федеральным законом от 22 августа 2004 года №122-ФЗ «О внесении изменений в законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу некоторых законодательных актов Российской Федерации в связи с принятием Федеральных законов «О внесении изменений в Федеральный закон «Об

общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации», и «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», распоряжением главы администрации Краснодарского края от 30 декабря 2004 года №1537-р «Об утверждении перечня муниципальных учреждений, передаваемых в государственную собственность Краснодарского края на безвозмездной основе», решением районного Совета депутатов Ленинградского района Краснодарского края от 16 ноября 2004 года №73 «О передаче муниципальных учреждений, имущества социальной защиты населения Ленинградского района в государственную собственность Краснодарского края» муниципальное учреждение «центр социальной помощи семье и детям» передано в государственную собственность Краснодарского края.

Приказом департамента социальной защиты населения Краснодарского края от 16 декабря 2011 года №1134 государственное учреждение социального обслуживания Краснодарского края «Ленинградский центр социальной помощи семье и детям «Росток» было переименовано в государственное казенное учреждение социального обслуживания краснодарского края «Ленинградский реабилитационный центр для инвалидов «Росток».

Наименование Казенного учреждения:

полное – государственное казенное учреждение социального обслуживания Краснодарского края «Ленинградский комплексный центр реабилитации инвалидов»;

сокращенное - ГКУ СО КК «Ленинградский КЦРИ».

Казенное учреждение является некоммерческой организацией, собственником имущества которой является Краснодарский край.

Казенное учреждение является юридическим лицом, находящимся в ведении министерства труда и социального развития Краснодарского края, далее - Уполномоченный орган.

Функции учредителя Казенного учреждения осуществляет Уполномоченный орган в соответствии с законодательством Российской Федерации и Краснодарского края.

Функции собственника Казенного учреждения осуществляют департамент имущественных отношений Краснодарского края (далее - Краевой орган по управлению государственным имуществом) и Уполномоченный орган, если иное не установлено законодательством Краснодарского края.

Место нахождения Казенного учреждения:

Российская Федерация, 353740, Краснодарский край, ст-ца Ленинградская, ул. Ленина, 51.

Почтовый адрес: Российская Федерация, 353740, Краснодарский край, ст-ца Ленинградская, ул. Ленина, 51.

Казенное учреждение отвечает по своим обязательствам всем находящимся у него на праве оперативного управления имуществом, в том числе приобретенным за счет доходов, полученных от приносящей доход деятельности, за исключением особо ценного движимого имущества, закрепленного за Казенным учреждением собственником этого имущества или приобретенного Казенным учреждением за счет средств, выделенных собственником его имущества, а также недвижимого имущества независимо от того, по каким основаниям оно поступило в оперативное управление Казенного учреждения и за счет каких средств оно приобретено.

По обязательствам Казенного учреждения, связанным с причинением вреда гражданам, при недостаточности имущества учреждения, на которое в соответствии с абзацем первым настоящего пункта может быть обращено взыскание, субсидиарную ответственность несет собственник имущества Казенного учреждения.

Казенное учреждение может от своего имени приобретать гражданские права, соответствующие предмету и целям его деятельности, предусмотренным уставом учреждения, и нести обязанности, выступать в судах в соответствии с законодательством.

Казенное учреждение имеет самостоятельный баланс, обособленное имущество, лицевые счета в министерстве финансов Краснодарского края, печать со своим полным наименованием учреждения.

Казенное учреждение считается созданным со дня внесения в установленном порядке соответствующей записи в Единый государственный реестр юридических лиц.

Казенное учреждение не имеет филиалов и представительств.

Цели, предмет и виды деятельности Казенного учреждения

Казенное учреждение осуществляет социальное обслуживание инвалидов и призвано способствовать устранению или возможно более полной компенсации ограничений жизнедеятельности у инвалидов, вызванных нарушением здоровья со стойким расстройством функций организма, в целях их социальной адаптации, достижения ими материальной независимости и их интеграции в общество.

Для достижения указанной цели Казенное учреждение в установленном законодательством порядке осуществляет следующие основные виды деятельности (предмет деятельности):

Предоставление услуг по социальному обслуживанию инвалидам трудоспособного возраста (от 18 до 55 лет – женщины, от 18 до 60 лет – мужчины): социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-экономических, социально-правовых;

Предоставление услуг по повышению коммуникативного потенциала инвалидов в возрасте от 18 лет, нуждающихся в социальной реабилитации в соответствии с индивидуальными программами реабилитации или

абилитации инвалидов (далее – ИПРА), разработанными федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы, в том числе:

предоставление услуг по социальной реабилитации (социально-средовой, социально-педагогической, социально-психологической, социокультурной реабилитации, социально-бытовой адаптации);

обучение инвалидов и членов их семей пользованию техническими средствами реабилитации, включая предоставление инвалидам реабилитационного оборудования, средств индивидуальной реабилитации для проведения занятий в домашних условиях;

обучение навыкам поведения в быту и общественных местах;

оказание помощи в обучении навыкам компьютерной грамотности;

социально-оздоровительные мероприятия, спорт;

Разработка индивидуальных планов проведения в Казенном учреждении мероприятий по социальной реабилитации и абалитации инвалидов с учетом проведенной социальной диагностики;

Динамический контроль за процессом реабилитации инвалидов;

Взаимодействие с органами и учреждениями социальной защиты населения, здравоохранения, образования, культуры, спорта, общественными организациями и объединениями, другими органами, учреждениями и организациями в интересах инвалидов;

Информирование и консультирование членов семей инвалидов по вопросам социальной реабилитации и абилитации;

Сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функций зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи при получении социальных услуг в Казенном учреждении;

Медицинская деятельность согласно специальному разрешению – лицензии;

Образовательную деятельность по общеразвивающим программам дополнительного образования детей и взрослых в соответствии со специальным разрешением – лицензией;

Право Казенного учреждения осуществлять деятельность, на которую в соответствии с законодательством Российской Федерации требуется разрешительный документ (лицензия, свидетельство о государственной аккредитации и др.), возникает у Казенного учреждения со дня его получения или в указанный в нем срок и прекращается по истечении срока его действия, если иное не установлено законодательством.

Казенное учреждение не вправе осуществлять виды деятельности, не предусмотренные уставом учреждения.

Сведения об организационно-правовой форме и наименовании Учреждения

1.	Организационно-правовая форма	Учреждение
2.	Полное наименование Учреждения	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Краснодарского края «Ленинградский комплексный центр реабилитации инвалидов»
3.	Сокращенное наименование Учреждения	ГКУ СО КК «Ленинградский КЦРИ»
6.	Национальный язык	Русский
Банковские реквизиты		
7.	ИНН	2341011077
8.	КПП	234101001
9.	Л/с	830526330
10.	БИК	040349001

4.1. Сведения об адресе (месте нахождения) учреждения

1.	Почтовый индекс	353740
2.	Субъект Российской Федерации	Край Краснодарский
3.	Район	Ленинградский
4.	Населенный пункт	Станица Ленинградская
5.	Улица	Ленина
6.	Номер дома (владение)	51
7.	Телефон	7-10-39, 3-98-29, 7-09-96
8.	Факс	8 (861-45)3-98-29

9.	e-mail	rci_rostok@mtsr.krasnodar.ru
10.	сайт учреждения	leningradskiy-kcri.ru

4.2. Информация о руководителе Учреждения

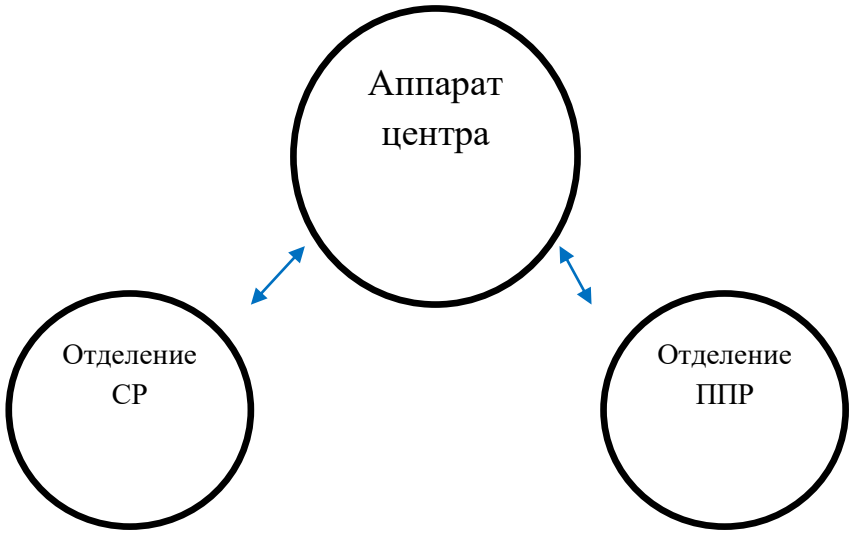
1.	Должность руководителя	Директор центра
2.	Фамилия, имя, отчество руководителя учреждения	Тесля Ирина Андреевна

Организация деятельности учреждения

В структуру Учреждения входят отделения:

1. Отделение социальной реабилитации (СР).
2. Отделение психолого-педагогической реабилитации (ППР).

Организационная структура учреждения



3. ПОЛИТИКА УЧРЕЖДЕНИЯ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

Система качества учреждения – это совокупность его организационной структуры (с распределением ответственности сотрудников за качество услуг), правил, методов обеспечения качества услуг, процессов предоставления услуг, ресурсов учреждения (людских, материально-технических, информационных).

Система качества ГКУ СО КК «Ленинградский КЦРИ» создана для достижения и поддержания высокого уровня качества услуг, соответствующего предъявляемым к нему требованиям.

Система качества учреждения является неотъемлемой частью общей системы управления деятельностью учреждения по предоставлению социальных услуг.

Система качества учреждения предназначена для создания необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей получателей социальных услуг, 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.

Политика в области качества

Политика в области качества представляет собой основные цели, задачи и принципы деятельности учреждения в области качества, документально оформленные и принятые к обязательному выполнению в учреждении.

Политика учреждения в области качества является неотъемлемой частью общей системы управления деятельностью учреждения по предоставлению социальных услуг. Политика учреждения в области качества охватывает все направления его деятельности, соответствует потребностям и запросам получателей социальных услуг, способствует улучшению социальных и экономических показателей учреждения.

Политика в области качества формируется администрацией учреждения, поддерживается и реализуется на всех уровнях, доводится и разъясняется всем сотрудникам учреждения.

Руководством учреждения контролируется и осуществляется работа по созданию необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей получателей социальных услуг, 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.

1. *Организация работы по улучшению качества предоставляемых услуг:*

- предоставление отделениями социальных услуг в соответствии с действующей политикой в области качества учреждения;

- формирование единой базы данных о предоставляемых услугах;
- классификация социальных услуг по видам, подвидам, формам;
- определение критериев и порядка оценки качества каждой услуги.

2. *Внедрение в практику новых форм социального обслуживания:*

- организация деятельности клубов, кружков, творческих мастерских, взаимодействие с молодежными волонтерскими объединениями, осуществляющими безвозмездную помощь инвалидам.

3. Анализирование:

- анализ функционирования и результативности инновационных форм работы;
- анализ использования группой контроля в работе информационно-методических материалов.

4. Повышение профессионального уровня специалистов учреждения:

- участие в семинарах, совещаниях, конференциях по оптимизации предоставления социальных услуг;
- проведение технических учеб специалистов;
- проведение «круглых столов».

5. Методическая работа в области улучшения качества предоставляемых услуг

- пополнение нормативно-правовой базы деятельности учреждения по расширению спектра социальных услуг;
- создание единой системы учета и отчетности по предоставлению качественных услуг;
- разработка справок группы внутреннего контроля;
- разработка системы самоконтроля специалистов;
- разработка системы поощрения и наказания работников;
- обеспечение работников центра информационно-методическими материалами;
- методическая помощь специалистам учреждения в разработке программ по комплексной социальной реабилитации инвалидов;
- методическая помощь специалистам при повышении квалификации;
- обобщение практического опыта и разработка методических материалов в виде буклетов, статей, лекций, информационных листов и т.п.

Цели деятельности учреждения в области качества

1. Обеспечение постоянного удовлетворения получателей социальных услуг предоставляемыми услугами.

2. Повышение качества социальных услуг и эффективности (результативности) их предоставления.

3. Принятие профилактических мер по предупреждению или урегулированию претензий и жалоб получателей социальных услуг.

Основные задачи деятельности учреждения в области качества

1. Осуществление эффективного контроля за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество предоставляемых социальных услуг.

2. Предотвращение или устранение любых несоответствий социальных услуг предъявляемым к ним требованиям.

3. Обеспечение стабильного уровня качества услуг.

Основные принципы функционирования системы качества учреждения

1. Приоритетности требований (запросов) получателей социальных услуг по обеспечению качества услуг, то есть обеспечения уверенности в том, что эти требования (запросы) будут полностью реализованы при предоставлении услуг;

2. Предупреждения проблем качества услуг, то есть обеспечения уверенности в том, что эти проблемы будут предупреждаться, а не выявляться и разрешаться после их возникновения;

3. Соблюдения положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг;

4. Обеспеченности учреждения соответствующими кадровыми, 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. Четкого распределения полномочий и ответственности персонала за его деятельность по предоставлению услуг, влияющую на обеспечение их качества;

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.

Отделения учреждения, обеспечивающие выполнение основных задач по предоставлению социальных услуг и надлежащее состояние основных факторов, влияющих на качество

4. ЦЕЛИ, ЗАДАЧИ ОТДЕЛЕНИЙ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ СПОСОБЫ РЕАЛИЗАЦИИ

Отделение СР

Цель:

1. Осуществление системы мероприятий по социальной реабилитации инвалидов для устранения или компенсации с помощью различных социальных мер и технических средств ограничений в обеспечении их жизнедеятельности и интеграции в общество.

Задачи:

1. Конкретизация потребности инвалида в различных видах социальной помощи;
2. Реализация рекомендаций ИПРА по социально-средовой реабилитации, социокультурной реабилитации, социально-бытовой адаптации;
3. Восстановление у инвалидов жизненно важных двигательных функций, умений и навыков, необходимых в сфере бытовой деятельности.

Способы реализации:

осуществление социально-бытовой и социально-средовой диагностики инвалидов;
детализация и конкретизация рекомендаций по социальной реабилитации, указанных в ИПРА, разрабатываемых бюро МСЭ;
разработка планов и программ проведения мероприятий по социальной реабилитации инвалидов;
адаптационное обучение инвалидов по осуществлению бытовой и общественной деятельности;
оказание консультативно-методической помощи по вопросам реабилитации инвалидов общественным, государственным и иным организациям, а также отдельным гражданам.

Отделение ППР

Цель:

Проведение в соответствии с ИПРА мероприятий по сохранению или компенсации утраченных или нарушенных способностей инвалидов к социальной и трудовой деятельности, оказание педагогических услуг (трудотерапия и обучение навыка компьютерной грамотности).

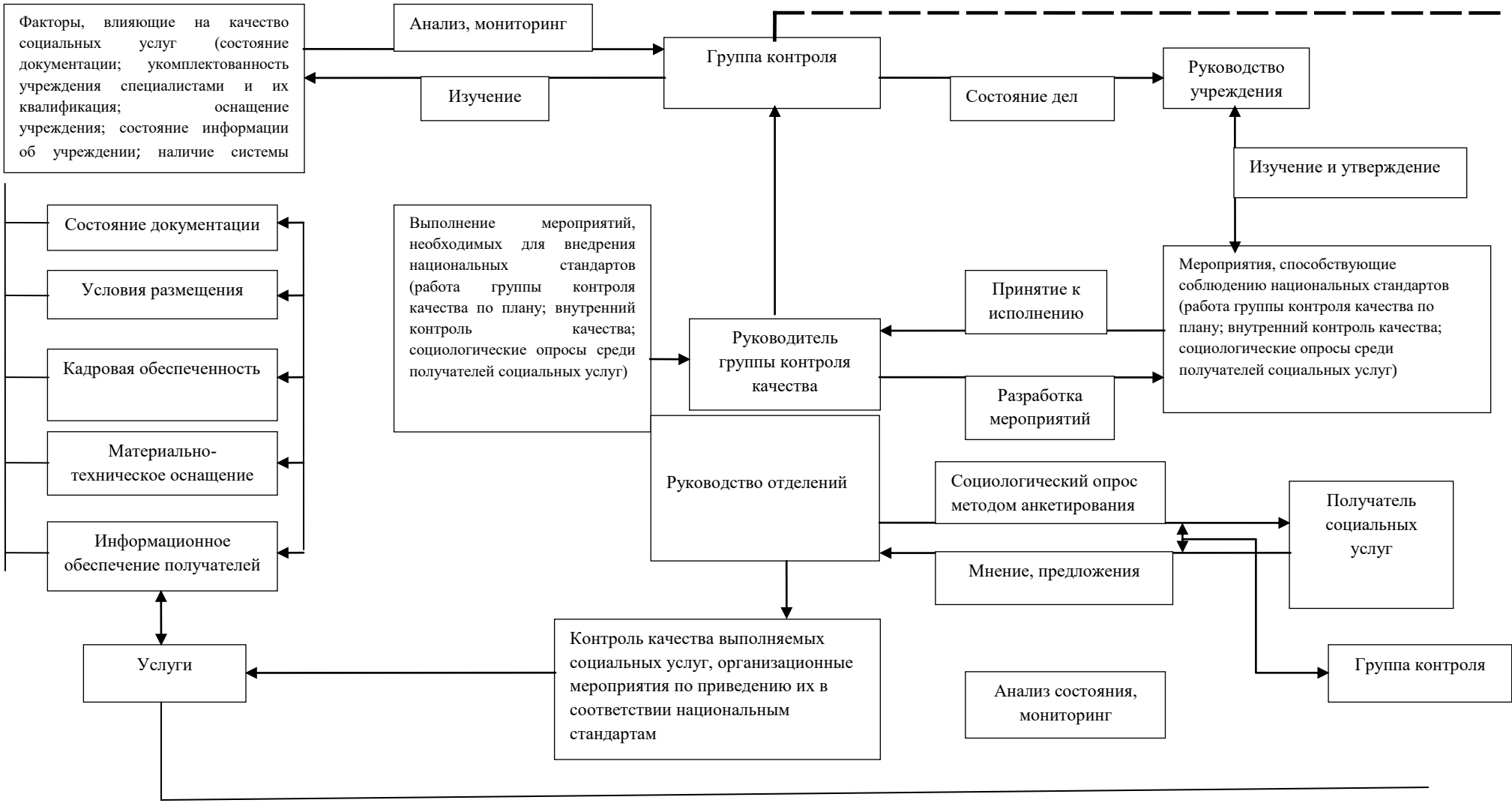
Задачи:

Реализация рекомендаций ИПРА по социально-психологической реабилитации, социокультурной реабилитации, физкультурно-оздоровительным мероприятиям;
закрепление достигнутых движений инвалида трудовой деятельностью;
обучение навыкам компьютерной грамотности.

Способы реализации:

обучение инвалидов навыкам пользования персональным компьютером;
осуществление трудовых процессов с использованием различных видов работ: кройка и шитье, вязание, плетение, художественно-прикладные работы.

5. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА



МЕТОДЫ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА ОСНОВНЫХ ФАКТОРОВ, ВЛИЯЮЩИХ НА КАЧЕСТВО СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

Визуальным и аналитическим методами - осуществляется контроль качества документации (устав учреждения, положение об учреждении, руководства, правила, служебные инструкции, методики работы с получателями социальных услуг и собственной деятельности, документация на оборудование, приборы и аппаратуру, национальные стандарты социального обслуживания и др.).

Контроль качества условий размещения учреждения осуществляют - **визуальным и аналитическим методами в отношении документации на здания и помещения и визуальным методом в отношении самих зданий и помещений.**

Контроль качества квалификации, образования, профессиональной подготовки специалистов, их деловых и моральных качеств осуществляют **аналитическим и социологическим методами** (изучение их личных дел, анализ результатов собеседований), опросом руководителей, специалистов и клиентов учреждения, а также изучением письменных отзывов о работе специалистов.

Контроль качества укомплектованности учреждения специалистами осуществляют **аналитическим и визуальным методами.**

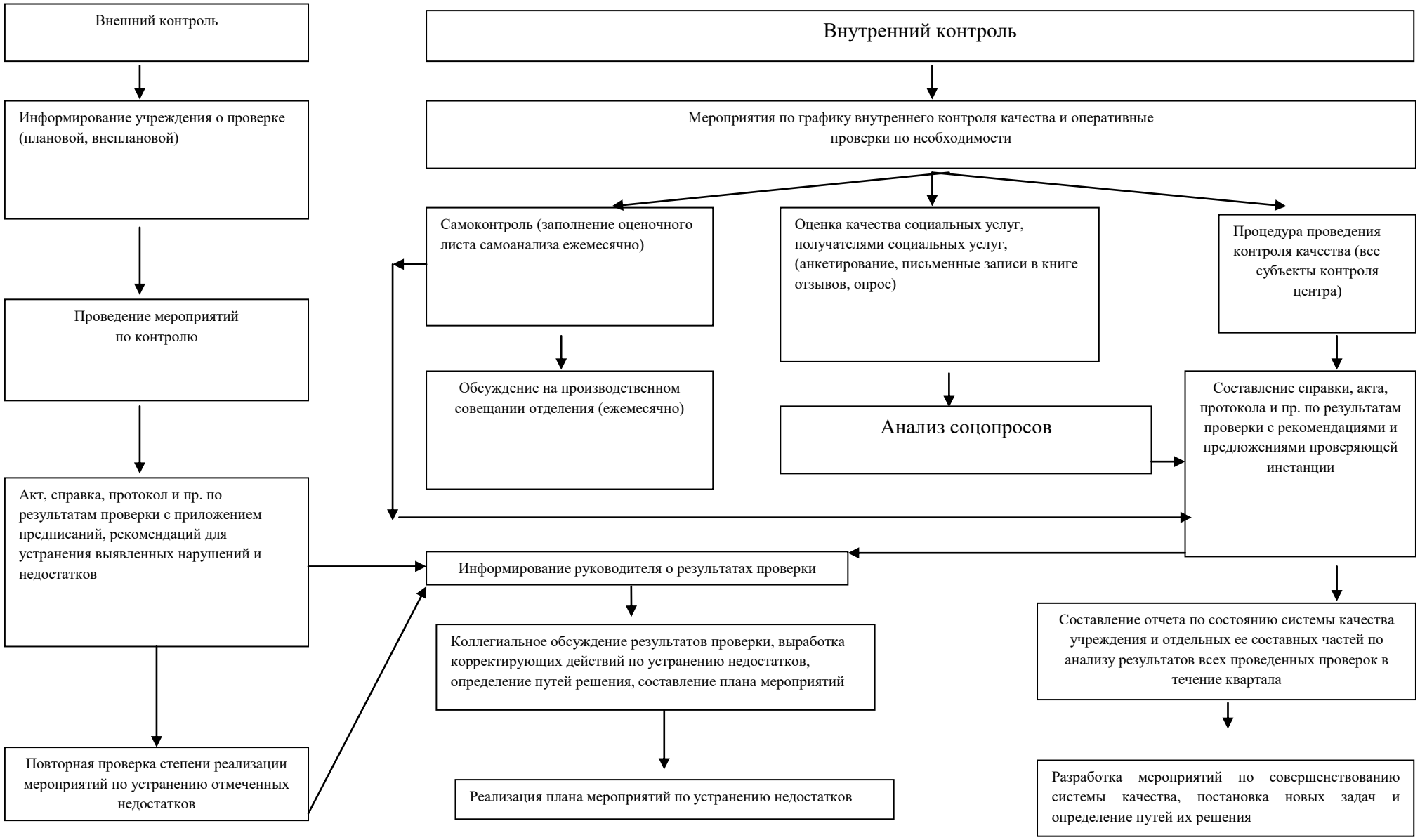
Контроль качества специального и табельного технического оснащения (оборудование, приборы, аппаратура) осуществляют **визуальным и аналитическим методами.**

Контроль качества состояния информации об учреждении (сведения о наименовании учреждения, его местонахождении, характере, видах и объеме предоставляемых услуг, порядке, правилах и условиях их предоставления) осуществляют **визуальным и социологическим методами.**

Контроль качества собственной системы (службы) контроля за деятельностью учреждения осуществляют **визуальным и социологическим методами путем опроса руководителей и специалистов учреждения, а также ознакомлением с имеющейся документацией на эту систему (службу).**

Контроль качества внешней системы контроля осуществляют **аналитическим и социологическим методами, изучением документально оформленных результатов проверок учреждения комиссиями разного уровня, характера отмечаемых недостатков, степени реализации мероприятий по их устранению.**

Порядок процедуры проверки и оценки качества (учреждения)



ПОЛНОМОЧИЯ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПЕРСОНАЛА

Руководство учреждения формирует политику учреждения в области качества и разрабатывает:

- руководство по качеству;
- положение об организации службы внутреннего контроля системы качества;
- описание системы качества учреждения, её организационную структуру;
- задачи и функции подразделений в области качества на конкретные периоды;
- формирует нормативно – методическую базу системы качества;
- обеспечивает положительный имидж учреждения;
- проводит мероприятия, обеспечивающие понимание, поддержку и реализацию политики в области качества всеми сотрудниками учреждения;
- осуществляет планирование мероприятий по подготовке персонала.

Осуществляет управление и руководство системой качества учреждения

Несет ответственность:

- ✓ за разработку, внедрение и контроль эффективности системы качества;
- ✓ за качество предоставляемых услуг, эффективность системы качества, определение политики в области качества и доведение этой политики до всего персонала учреждения;
- ✓ за укомплектованность учреждения необходимыми специалистами с соответствующим образованием, квалификацией, профессиональной подготовкой;
- ✓ за обеспечение материально-технической базы, необходимой для предоставления услуг, предусмотренных уставной деятельностью учреждения;
- ✓ за создание необходимых условий удовлетворения законных запросов и потребностей получателей социальных услуг, повышение эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления.

Полномочия:

- ✓ осуществляет общее управление системой качества учреждения;
- ✓ руководит организацией по качеству;
- ✓ определяет полномочия, ответственность и порядок взаимодействия всего персонала;
- ✓ запрашивает отчеты о функционировании системы качества с целью анализа полученных результатов и совершенствования этой системы;
- ✓ утверждает документы, относящиеся к системе качества, вносит в них корректировки, контролирует их ведение;
- ✓ контролирует все субъекты системы качества и порядок проведения внутренних проверок, их результаты с целью регулярной оценки эффективности системы качества и соответствия предоставляемых услуг требованиям национальных стандартов РФ;
- ✓ проводит регулярную оценку степени удовлетворенности получателей социальных услуг учреждения предоставленными услугами и того, насколько деятельность исполнителей услуг отвечает потребностям и запросам получателей социальных услуг.

Заместитель директора – руководитель группы контроля

Ответственное лицо за функционирование системы качества Учреждения:
Несет ответственность:
за надлежащее выполнение требований, установленных национальными стандартами РФ;
за организацию проведения внутренних проверок системы качества учреждения и ее составных частей.

Имеет полномочия:
Обеспечивает разработку системы качества в учреждении, ее внедрение и поддержание в рабочем состоянии;
Предоставляет отчеты директору о функционировании системы качества для:
внесения предложений по совершенствованию системы качества;
разработки порядка проведения внутренних проверок качества и осуществления регулярной оценки эффективности и соответствия установленных требований системы качества Учреждения.

Несет ответственность:

за создание работникам безопасных условий труда, обеспечение защиты от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг.

Имеет полномочия:

самостоятельно проверяет санитарно - гигиеническое состояние помещений центра, выполнение работниками правил охраны труда, пожарной и антитеррористической безопасности;

Самостоятельно или по согласованию с директором принимает меры по созданию и поддержанию необходимых условий труда (при необходимости и возможности их улучшения).

Заведующие отделениями

Несут ответственность:

за соблюдение положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг;

за документальное оформление правил и методов обеспечения качества услуг;

за четкое распределение полномочий и ответственности персонала отделения по предоставлению услуг и обеспечению их качества, изложенных в инструкциях, методиках и других документах, регламентирующих их обязанности, права и ответственность;

за обеспечение понимания всеми сотрудниками отделения требований системы качества и политики учреждения в области качества;

за своевременное повышение квалификации и аттестацию сотрудников отделения;

за организацию в отделении работы по повышению профессионализма сотрудников (знания, навыки, практический опыт и пр.) для качественного выполнения возложенных на них обязанностей;

за воспитание у работников отделения высоких моральных и морально-этических качеств, чувства ответственности и необходимости руководствоваться в своей работе с получателями социальных услуг принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности, учитывая их физическое и психическое состояние;

персонально за качество предоставляемых услуг работниками отделения;

за использование в отделении неисправного оборудования, приборов, аппаратуры;

за использование оборудования, приборов, аппаратуры строго по назначению и в соответствии с документацией по их эксплуатации.
Имеют полномочия:
участвуют в формировании политики учреждения в области качества и обеспечивают ее реализацию;
определяют задачи и функции своего подразделения в области качества, исходя из общих задач учреждения с учетом предназначения отделения, характера и объема предоставляемых услуг, категорий обслуживаемых граждан;
планируют и проводят в отделениях мероприятия, обеспечивающие понимание, поддержку и реализацию политики в области качества всеми сотрудниками отделения;
разрабатывают руководства, служебные инструкции, правила, методики технологий, предназначенные для регламентирования процесса предоставления услуг, определения методов (способов) их предоставления;
контролируют в своем отделении соответствие предоставляемых сотрудниками услуг требованиям национальных стандартов Российской Федерации, соблюдение положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг;
анализируют ежемесячно и ежеквартально результаты работы отделения в области качества услуг, вырабатывают корректирующие мероприятия, направленные на устранение выявленных недостатков в процессе предоставления услуг и совершенствование качества.

Группа контроля

Несет ответственность:
за достоверность и полноту предоставляемой руководству центра информации о состоянии системы качества учреждения;
за соблюдение положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставляемых услуг.
Имеет полномочия:
осуществляет плановые и оперативные проверки системы качества или отдельных её составных частей;
самостоятельно планирует периодичность проверок;
осуществляет проверки качества предоставляемых услуг, в том числе оперативные, в любом структурном подразделении центра;

выявляет претензии и жалобы получателей социальных услуг, разрабатывает корректирующие мероприятия по устранению и предупреждению недостатков в качестве обслуживания и осуществляет контроль за их выполнением;
разрабатывает и реализовывает мероприятия по совершенствованию системы качества учреждения;
разрабатывает новые методы и средства управления качеством предоставляемых услуг;
вносит предложения руководству по улучшению состава и содержания нормативной документации на систему качества.

7. ХАРАКТЕРИСТИКА УСЛУГ

Характеристика и объем предоставляемых социальных услуг

№ п/п	Специалист	Наименование услуги	Состав услуги	Методы предоставления услуг	Время, затраченное на оказание услуги (час)	Документация	Формы и методы контроля
1.	Специалисты учреждения	Социально-бытовые услуги	• Предоставление транспорта для поездок инвалидов к местам лечения, участия в культурно-досуговых мероприятиях	Предоставление помещения, мебели, оборудования, транспорта для предоставления услуг	Согласно ИППСУИ при необходимости	Журнал учета консультаций граждан обратившихся в учреждение, личное дело	В соответствии с ГОСТ Р 54342-2011 могут использоваться следующие методы контроля: • аналитический; • визуальный; • социологический; • метод сравнение оценки качества; • экспертный
3.	Психолог отделения социальной реабилитации	Социально-психологические услуги:	• социально-психологическое консультирование (в том числе по вопросам внутрисемейных отношений) • психологическая помощь и поддержка, в том числе гражданам, осуществляющим уход на дому за тяжелобольными получателями социальных услуг	Беседа, упражнения, интервьюирование, анкетирование, опрос, коррекционные техники проективные методики, релаксация, изучение продуктов деятельности	Согласно ИППСУИ	Журнал учета консультаций граждан обратившихся в учреждение, журнал учета занятий в реабилитационной группе, личное дело	В соответствии с ГОСТ Р 54342-2011 контроль качества социально – психологических услуг может осуществляться следующими методами: • аналитическим; • визуальным; • экспертным; • социологическим.

4	Педагог дополнительного образования, инструктор по труду, социальный педагог, инструктор по физической культуре ОППР Социальный педагог ОСР	Социально-педагогические услуги:	• организация помощи получателям социальных услуг в обучении навыкам самообслуживания, общения, направленным на развитие личности (услуга предоставляется инвалидам, не имеющим ИПРА) • социально-педагогическая коррекция, включая диагностику и консультирование (услуга предоставляется инвалидам, не имеющим ИПРА) • формирование позитивных интересов (в том числе в сфере досуга) • организация досуга (праздники, экскурсии, туризм и другие культурные мероприятия)	Беседа, упражнения, изучение продуктов деятельности, мероприятия, экскурсии	Согласно ИППСУИ	Журнал учета консультаций граждан обратившихся в учреждение, журнал учета занятий в реабилитационной группе, личное дело	В соответствии с ГОСТ Р 54342-2011 контроль качества социально – педагогических услуг может осуществляться следующими методами: • аналитическим; • визуальным; • экспертным; • социологическим
5.	Юрисконсульт	Социально-правовые услуги:	• оказание помощи в оформлении и восстановлении утраченных документов получателей социальных услуг • оказание помощи в получении юридических услуг (в том числе бесплатно) • оказание помощи в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг	Консультирование, беседа Работа с учреждениями, организациями. Написание заявлений, жалоб, справок, ходатайств, писем. Консультирование.	Согласно ИППСУИ	Журнал учета консультаций граждан обратившихся в учреждение, журнал учета занятий в реабилитационной группе, личное дело	В соответствии с ГОСТ Р 54342-2011 контроль качества социально – правовых услуг может осуществляться следующими методами: • аналитическим; • визуальным; • экспертным; • социологическим.
6.	Социальный педагог ОППР	Социально-трудовые услуги:	• оказание помощи в трудоустройстве • организация помощи в получении образования, в том числе профессионального образования, инвалидами (детьми-инвалидами) в соответствии с их способностями	Консультирование, беседа Работа с учреждениями, организациями.	Согласно ИППСУИ	Журнал учета консультаций граждан обратившихся в учреждение, журнал учета занятий в реабилитационной группе, личное дело	В соответствии с ГОСТ Р 54342-2011 контроль качества социально – правовых услуг может осуществляться следующими методами: • аналитическим; • визуальным; • экспертным; • социологическим.
7	Характеристика и объем предоставляемых услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности (услуги предоставляются инвалидам в соответствии с рекомендациями ИПРА)						

7.1	Социальный педагог ОСР	Обучение инвалидов пользованию средствами ухода и техническими средствами реабилитации	• обучение инвалидов пользованию средствами ухода и техническими средствами реабилитации	Беседа, показ, консультирование, наглядно-образные методы	Согласно ИППСУИ при необходимости	Журнал учета консультаций граждан обратившихся в учреждение, журнал учета занятий в реабилитационной группе, личное дело	В соответствии с ГОСТ Р 54342-2011 контроль качества социально – правовых услуг может осуществляться следующими методами: • аналитическим; • визуальным; • экспертным; • социологическим.
7.2	Психолог, инструктор по труду, педагог дополнительного образования, инструктор по физической культуре ОППР Социальный педагог ОСР	Проведение социально-реабилитационных мероприятий в сфере социального обслуживания (услуги по социально-средовой, социально-психологической, социально-педагогической, социокультурной реабилитации, социально-бытовой адаптации, социально-оздоровительным мероприятиям)	• услуги по социально-средовой реабилитации (информирование и консультирование по вопросам социально-средовой реабилитации; адаптивное обучение инвалидов и членов их семей пользованию техническими средствами реабилитации) • услуги по социально-психологической реабилитации (консультирование по вопросам социально-психологической реабилитации; психологическая диагностика; психологическая коррекция; социально-психологический тренинг; социально-психологический тренинг инвалида, семьи инвалида) • услуги по социально-педагогической реабилитации (социально-педагогическая диагностика; социально-педагогическое консультирование; педагогическая коррекция; социально-педагогический патронаж и поддержка инвалида) • услуги по социокультурной реабилитации (консультирование и обучение навыкам проведения досуга, отдыха, формирование культурно-прикладных навыков и интересов; создание условий для полноценного участия в досуговых культурно-массовых мероприятиях и социокультурной деятельности) • услуги по социально-бытовой адаптации (консультирование инвалида и членов его семьи по	Наблюдение, беседа, упражнения, интервьюирование, анкетирование, тестирование, опрос, коррекционные техники проективные методики, релаксация, изучение продуктов деятельности	Согласно ИППСУИ	Журнал учета консультаций граждан обратившихся в учреждение, журнал учета занятий в реабилитационной группе, личное дело	В соответствии с ГОСТ Р 54342-2011 контроль качества социально – правовых услуг может осуществляться следующими методами: • аналитическим; • визуальным; • экспертным; • социологическим.

			вопросам адаптации жилья к нуждам инвалида; адаптационное обучение инвалида и членов его семьи по вопросам самообслуживания и бытовой деятельности) • социально-оздоровительные и спортивные мероприятия				
7.3	Социальный педагог ОППР	Оказание помощи в обучении навыкам компьютерной грамотности	• обучение навыкам компьютерной грамотности	Беседа, упражнения, интервьюирование, анкетирование, опрос, наглядно-образные методы	Согласно ИППСУ	Журнал учета консультаций граждан обратившихся в учреждение, журнал учета занятий в реабилитационной группе, личное дело	В соответствии с ГОСТ Р 54342-2011 контроль качества социально – правовых услуг может осуществляться следующими методами: • аналитическим; • визуальным; • экспертным; • социологическим.

Методы контроля качества социальных услуг в соответствии с ГОСТ 54342-2011:

Аналитический метод - анализ содержания документов учреждения (устав учреждения, положение об учреждении, руководства, правила, служебные инструкции, методики работы с клиентами, документы на средства технического оснащения, национальные стандарты социального обслуживания, отчетно-плановая документация и т. д.), контроль наличия документов, правильности их оформления, объективности, соответствия задачам и целям учреждения, анализ индивидуально ориентированных программ обучения, коррекции, реабилитации; оценка динамики развития учреждения; проверка наличия сертификатов, удостоверений о повышении квалификации, лицензий на методику работы с клиентами.

Визуальный метод - осмотр зданий, жилых помещений, помещений для оказания социальных услуг, других объектов инфраструктуры учреждения, средств технического оснащения с целью контроля их состояния и соответствия требованиям безопасности клиентов и персонала учреждений при предоставлении услуг, требованиям пожарной безопасности, санитарно-гигиеническим нормам и требованиям, требованиям к удобству размещения клиентов.

Социологический метод-опрос (интервьюирование) клиентов и персонала учреждений о качестве конкретных услуг, оценка результатов опроса, наблюдение за клиентами, анкетирование.

Сравнение оценки качества предоставляемых учреждением услуг клиентами и персоналом с предпочтением оценки услуг клиентами.

Экспертный метод - личное присутствие проверяющих (контролеров-экспертов) при предоставлении отдельных вызывающих сомнение услуг с целью уточнения их качества или личное ознакомление с организацией работы по предоставлению подобных услуг, оценка проведения консилиумов.

Метод супервизии - регулярное и структурированное обсуждение сложных случаев оказания услуг клиентам, анализ эффективности применения конкретными специалистами методов и технологий работы и оценка достигнутых результатов.

Рассмотрение и анализ рекламаций, жалоб и претензий к качеству и своевременности предоставления услуг, а также разрабатываемых в учреждении планов по устранению отмеченных недостатков и степени реализации этих планов.

9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНЫХ НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫХ ДОКУМЕНТОВ, РЕГЛАМЕНТИРУЮЩИХ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ УЧРЕЖДЕНИЯ В ОБЛАСТИ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ

Документы Федерального уровня:

Конвенция о правах ребенка от 20.11.1989г., ратифицирована Постановлением Верховного Совета СССР от 13.06.1990 г. № 1559-1;
Конституция Российской Федерации 12 декабря 1993г.;
Семейный кодекс Российской Федерации от 29.12.1995 г. № 223-ФЗ.;
Уголовный кодекс Российской Федерации от 13.06.1996г. № 63-ФЗ
Гражданский кодекс Российской Федерации от 26.01.96 г. № 14-ФЗ (часть вторая);
Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001г. № 195-ФЗ;
Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";
Закон Российской Федерации от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
Федеральный закон от 24.11.1995г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
Федеральный закон от 28.12.2013 N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации";
Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
Федеральный закон от 31.05.2002г. № 62-ФЗ «О гражданстве Российской Федерации»;
Федеральный закон от 05.04.2013 N 44-ФЗ "О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд;
Федеральный закон от 5 декабря 2017 г. N 392-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы";
Постановление Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2018 г. № 457 «Об утверждении формы обязательного публичного отчета высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего

исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации, и формы плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

приказ Минтруда России №886н от 17 ноября 2014 г. «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)»;

постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 11.03.2003г. № 13 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.1201-03»;

Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения. ГОСТ Р 52142-2013», утвержден приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 17.10.2013г. № 1179-ст «Об утверждении национального стандарта»;

Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения. Термины и определения. ГОСТ Р 52495-2005», утвержден приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30.12.2005г. № 532-ст «Об утверждении национального стандарта»;

Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения. ГОСТ Р 52496-2005», утвержден приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30.12.2005г. № 533-ст «Об утверждении национального стандарта»;

Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения. Система качества организаций социального обслуживания. ГОСТ Р 52497-2005», утвержден приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30.12.2005 г. № 534-ст «Об утверждении национального стандарта»;

Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения. Классификация организаций социального обслуживания. ГОСТ Р

52498-2005», утвержден приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30.12.2005г. № 535-ст «Об утверждении национального стандарта»;
Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения. Специальное техническое оснащение организаций социального обслуживания. ГОСТ Р 52882-2007», утвержден приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27.12.2007г. № 560-ст «Об утверждении национального стандарта»;
Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу организаций социального обслуживания. ГОСТ Р 52883-2007», утвержден приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27.12.2007г. № 561-ст «Об утверждении национального стандарта»;
Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги инвалидам. ГОСТ Р 53059-2008», утвержден приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 17.12.2008г. № 436-ст «Об утверждении национального стандарта»;
Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения. Документация организаций социального обслуживания. ГОСТ Р 53060 - 2008», утвержден приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 17.12.2008г. № 437-ст «Об утверждении национального стандарта».

II. Документы регионального уровня:
Закон Краснодарского края от 5 ноября 2014 г. N 3051-КЗ «О социальном обслуживании населения на территории Краснодарского края»;
Закон Краснодарского края от 29.12.2004г. № 827-КЗ «Об обеспечении основных гарантий прав ребенка в Краснодарском крае»;
Закон Краснодарского края от 15.12.2004г. № 806-КЗ «Об органах социальной защиты населения Краснодарского края»;
Закон Краснодарского края от 26 декабря 2014 года N° 3087-КЗ "Об утверждении перечня социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг на территории Краснодарского края";
Постановление главы администрации Краснодарского края от 31 декабря 2014 года N1622 "Об определении уполномоченного органа Краснодарского края на осуществление предусмотренных Федеральным законом от 28 декабря 2013 года N° 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской

Федерации" полномочий в сфере социального обслуживания, в том числе на признание граждан нуждающимися в социальном обслуживании, а также на составление индивидуальной программы предоставления социальных услуг и о внесении изменений в постановление главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 28 июня 2012 года N° 743 "О министерстве социального развития и семейной политики Краснодарского края"

Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 17 октября 2014 года N° 776 "Об обеспечении бесплатного доступа к информации о поставщиках социальных услуг, предоставляемых ими социальных услугах, видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги на территории Краснодарского края"

Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 28 ноября 2014 года N° 959 "О внесении изменений в приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 19 июля 2013 года N° 825 "Об Общественном совете по формированию независимой системы оценки качества работы государственных учреждений, подведомственных министерству социального развития и семейной политики Краснодарского края, оказывающих социальные услуги"

Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 24 декабря 2014 года N° 1047 "Об утверждении порядка формирования и ведения Регистра получателей социальных услуг Краснодарского края"

Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 22 декабря 2014 года N° 1042 "Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Краснодарском крае"

постановление главы администрации Краснодарского края от 27.01.2005г. № 41 «О порядке предоставления права на бесплатный проезд на транспорте общественного пользования (кроме такси) работникам, занятым в государственной системе социальных служб Краснодарского края»;

постановление главы администрации Краснодарского края от 24.11.2006г. № 1048 «О наделении полномочиями единого государственного заказчика по закупкам товаров, услуг для государственных нужд Краснодарского края»;

постановление главы администрации Краснодарского края от 13 марта 2008 года № 170 (ред. от 31.10.2008г.) «Об утверждении Положения, структуры и

штатного расписания департамента социальной защиты населения Краснодарского края»;
постановление главы администрации Краснодарского края от 04.04.2008г. № 258 «Об утверждении Положения о порядке взаимодействия органов и организаций системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в области организации индивидуальной профилактической работы в отношении несовершеннолетних и семей, находящихся в социально опасном положении»;
постановление главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 27 ноября 2008 г. № 1220 «О введении отраслевой системы оплаты труда работников государственных учреждений, подведомственных департаменту социальной защиты населения Краснодарского края»;
Приказ департамента имущественных отношений Краснодарского края от 22 декабря 2010 г. N 1468 «Об утверждении Формы примерного устава государственного бюджетного учреждения Краснодарского края»;
приказ департамента социальной защиты населения Краснодарского края от 15.02.2012г. № 64 «Об утверждении Порядка организации индивидуальной профилактической работы в отношении семей (несовершеннолетних), находящихся в трудной жизненной ситуации, в том числе социально опасном положении»;
иные нормативные правовыми актами Российской Федерации и Краснодарского края в сфере социального обслуживания населения.

III. Уровень учреждения:

- Уставом;
- Положением об учреждении;
- Положениями об отделениях учреждения;
- Должностными инструкциями работников учреждения;
- Правилами внутреннего трудового распорядка;
- Документацией системы качества учреждения.