

Приложение № 6  
к приказу ГБУ РК «Сыктывкарский ПНИ»  
от 01.11.2012 г. № 170-д

**ИНСТРУКЦИЯ (РЕГЛАМЕНТ)**  
**предоставления социально-педагогической услуги**

2012 год

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Инструкция (регламент) предоставления социально-педагогической услуги клиентам в Государственном бюджетном учреждении Республики Коми «Республиканский Сыктывкарский психоневрологический интернат» (далее по тексту Учреждение) разработана с целью предоставления социальной Услуги Клиентам на основании их выявления, личного обращения или обращения их законных представителей, либо по инициативе должностных лиц Учреждения.

1.2. Оказание социально-педагогической услуги осуществляется в соответствии с:

- Федеральным законом от 10.12.1995 №195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 07.02.1992г. №2300-1-ФЗ «О защите прав потребителей»;

- Федеральным законом от 27.07.2006г. №149-ФЗ «Об информационных технологиях и о защите информации»;

- Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных»;

- ГОСТ Р 52495-2005. «Социальное обслуживание населения. Термины и определения».

- ГОСТ Р 52496-2005. «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг».

- ГОСТ Р 52880-2007. «Социальное обслуживание населения. Типы учреждений социального обслуживания граждан пожилых и инвалидов».

- 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 52884-2007. «Социальное обслуживание населения. Порядок и условия предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам».

- ГОСТ Р 53058-2008. «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги гражданам пожилого возраста».

- ГОСТ Р 53059-2008. «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги инвалидам».

- ГОСТ Р 53060-2008. «Социальное обслуживание населения. Документация учреждений социального обслуживания»

- Законом Республики Коми №84-РЗ от 31 декабря 2004 г «О социальном обслуживании населения в Республике Коми»;

- Постановлением Правительства Республики Коми от 31 декабря 2004 г. № 280 «О мерах по реализации Закона Республики Коми «О социальной поддержке населения в Республике Коми»;



➤ Постановлением Правительства Республики Коми от 25 сентября 2006 г. № 242 «О государственных стандартах социального обслуживания населения в Республике Коми»;

➤ Постановлением Правительства Республики Коми от 16 сентября 2010г. № 314 «О внесении изменений в Постановление Правительства Республики Коми от 25 сентября 2006г. № 242 «О государственных стандартах социального обслуживания населения в Республики Коми»;

➤ Постановлением Правительства Республики Коми от 24 июня 2005 г. № 150 «О республиканском перечне гарантированных социальных услуг и перечне дополнительных социальных услуг, предоставляемых населению Республики Коми социальными службами»

2. Оказание социально - педагогической услуги (далее по тексту - Услуга) осуществляется специалистами отделений Государственного учреждения Республики Коми «Сыктывкарский психоневрологический интернат» (далее по тексту – Учреждение).

3. Оказание Услуги осуществляется в соответствии с принципами: адресности, доступности, добровольности, гуманности, приоритетности предоставления социальных услуг Клиентам, конфиденциальности, профилактической направленности.

4. При предоставлении Услуги осуществляется взаимодействие с территориальными органами социальной защиты населения Республики Коми; с учреждениями здравоохранения; с органами местного самоуправления, с государственным учреждениями социального обслуживания г.Сыктывкара и Республики Коми.

## **II. ОБЪЁМ И ФОРМЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНО – ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ УСЛУГИ**

### **2.1. Объём предоставления социально-педагогической услуги**

2.1.1. Социально-педагогические услуги клиентам предоставляются в следующих объемах и формах:

- организация и проведение клубной и кружковой работы для формирования и развития интересов граждан;
- услуги, связанные с социально-трудовой реабилитацией: создание условий для использования остаточных трудовых возможностей, участия в лечебно-трудовой деятельности;
- анимационные услуги – посещение экскурсий, театров, выставок, концертов. Участие клиентов в концертах художественной самодеятельности, праздниках и других культурно-досуговых и оздоровительных мероприятиях;
- формирование и обучение клиентов навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах, самоконтролю, навыкам общения и другим формам жизнедеятельности

## **2.2. Формы предоставления социально-педагогической услуги**

### **2.2.1. Безличная индивидуальная**

Для клиентов всех отделений доступны информационно просветительские материалы социально-педагогической тематики: стенды, буклеты, стенгазеты.

### **2.2.1. Личная индивидуальная.**

Во время индивидуальных занятий и бесед.

### **2.2.3. Личная групповая.**

Проводятся групповые коррекционные и развивающие занятия для клиентов интерната. Предоставляются анимационные услуги (экскурсии, посещение театров, выставок, концерты художественной самодеятельности, праздники, юбилеи и другие культурные мероприятия). Организация и проведение клубной и кружковой работы для формирования и развития интересов клиентов.

## **III. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ**

### **3.1. Информирование о порядке исполнения Услуги**

3.1.1. Информация об оказании Услуги предоставляется непосредственно в помещениях Учреждения.

3.1.2. Сведения о местонахождении, контактные телефоны размещаются на информационных стендах помещений Учреждения.

3.1.3. Сведения о графике работы сообщаются на вывесках при входе в кабинеты специалистов, на информационных стендах и отделениях Учреждения.

3.1.4. Информация должна быть написана простым и понятным языком без использования специальных терминов и понятий.

3.1.5. Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным шрифтом или подчеркиваются.

3.1.7. Информирование Клиента об Услуге может осуществляться лично или по телефону. Специалист, осуществляющий информирование, сообщает Клиенту:

- а) сроки оказания Услуги;
- б) основания и условия предоставления Услуги (бесплатно);
- в) об основаниях отказа в Услуге, а также об основаниях и порядке прекращения или отсрочке оказания Услуги.

3.1.6. Специалисты, осуществляющие информирование лично обязаны относиться к клиентам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

### **3.2. Условия оказания Услуги**

3.2.1. Услуги, входящие в Перечень социальных услуг, предоставляемые клиентам Учреждения, **предоставляются бесплатно**. Клиенты, получатели услуги, имеют право на неоднократное предоставление услуги.



### **3.3. Требования к помещению, в котором оказывается Услуга**

3.3.1. Приём клиентов осуществляется в специально оборудованных для этих целей помещениях.

### **3.4. Сроки предоставления и продолжительность исполнения Услуги**

Время, затрачиваемое на одно занятие (мероприятие):

- Индивидуальное занятие – 20-40 минут.
- Групповые занятия – 30-60 минут.
- Культурно-массовые мероприятия – 1,5-2 часа.

### **3.5. Перечень документов для регистрации и учета Услуги:**

- Дневники наблюдений
- Журнал учета социально-педагогических услуг.

## **IV. ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ УСЛУГИ**

4.1. Специалист несёт персональную ответственность за полноту, грамотность, доступность и результативность Услуги; за полноту собранных документов, правильность их оформления, соблюдение требований к документам; за соблюдение правил и условий приёма; за конфиденциальность информации, полученной от клиента.

4.3. Персональная ответственность специалистов, должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

4.4. Текущий контроль за предоставлением Услуги осуществляется педагогом-организатором, ответственным за организацию работы в соответствии с должностными обязанностями.

4.5. При контроле качества услуг по организации и проведению клубной и кружковой работы для формирования и развития интересов проверяют насколько они удовлетворяют культурные и духовные запросы клиентов и способствуют расширению общего и культурного кругозора, сферы общения, повышению творческой активности клиентов, привлечению их к участию в праздниках, соревнованиях, к кружковой и клубной работе, к проведению других культурно-досуговых мероприятий.

4.6. При контроле качества услуг по обучению клиентов навыкам самообслуживания, поведения в быту и в общественных местах, самоконтролю, навыкам общения и другим формам жизнедеятельности осуществляют проверкой, обеспечивает ли все это формирование клиента как личности самостоятельной, способной обслужить себя в бытовых условиях, культурной и вежливой в отношении к окружающим.

4.7. Контроль за полнотой и качеством предоставления Услуги включает

в себя проведение мониторинга, выявление и устранение нарушений при оказании услуги и возложен на заместителя директора по социально-реабилитационной работе.

4.6. Клиенты имеют право на обжалование действий (бездействий) специалистов в порядке, установленном Уставом учреждения.