

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
Государственного бюджетного учреждения
«Кризисный центр помощи женщинам и детям»

Москва, 2015

1. Общее описание системы качества

1.1. Система качества ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям» – это совокупность его организационной структуры (с распределением ответственности сотрудников за качество услуг), правил, методов обеспечения качества услуг, контроля предоставления услуг в соответствии со стандартами, а также людских, материально-технических, информационных и иных ресурсов учреждения, обеспечивающая осуществление административного руководства качеством услуг.

1.2. Основные понятия, используемые в Руководстве.

В настоящем положении используются понятия и термины, применяемые в федеральном и региональном законодательстве, а также следующие основные понятия:

Получатель социальных услуг - гражданин, который признан нуждающимся в социальном обслуживании и которому предоставляются социальная услуга или социальные услуги.

Эффективность социальной работы – это максимально возможное в данных условиях достижение целей по удовлетворению социальных потребностей клиента.

Стандарт социальной услуги – основные требования к объему, периодичности и качеству предоставления социальной услуги получателю социальной услуги, установленные по видам социальных услуг.

Качественные социальные услуги – организация работы по предоставлению услуг напрямую зависимые от наличия и состояния документации, в соответствии с которым функционирует учреждение, условия размещения учреждения, укомплектованность специалистами и их квалификация, специальное техническое оснащение, информационное оснащение, порядок и правила предоставления

Социальная услуга – действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.

Социальное обслуживание граждан – деятельность по предоставлению социальных услуг гражданам.

Правовой основой данного Руководства являются Конституция Российской Федерации, Трудовой Кодекс РФ, а также Федеральные Законы: от 28.12.2013г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Закон города Москвы от 9 июля 2008 г. № 34 «О социальном обслуживании населения города Москвы», иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации и города Москвы, регулирующими вопросы контроля качества, а также распорядительными документами, устанавливающими особенности реализации государственной политики качества в учреждении.

1.3. Контроль качества социальных услуг заключается в проверке полноты, своевременности предоставления этих 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 учреждением).

Руководство по качеству распространяется на деятельность всех подразделений и всех сотрудников ГБУ «Кризисного центра помощи женщинам и детям», устанавливает основные правила и порядок проведения контроля качества всех видов предоставляемых населению услуг.

1.4. Система качества ГБУ «Кризисного центра помощи женщинам и детям» является неотъемлемой частью общей системы управления деятельностью учреждения по предоставлению социальных услуг.

1.5. Система качества ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям» предназначена для создания необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей потребителей 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.

1.6. Организационная структура системы качества повторяет организационную структуру учреждения, в состав которой входят:

- административно-управленческий аппарат;
- отделения центра (специалисты отдела комплектования и учета кадров, стационарного обслуживания, социальной реабилитации, консультативной и социально-правовой помощи женщинам и детям, психологической помощи женщинам и детям, организационно-методической работы);
- филиал «Надежда» с отделениями: стационарного обслуживания, социальной реабилитации, психологической помощи женщинам и детям;
- филиал «Специализированный дом ребенка» с отделениями: стационарного обслуживания «Маленькая мама», детское отделение стационарного обслуживания с круглосуточным пребыванием детей до 3-х лет, сопровождения, экстренного реагирования и консультирования.

Отделения филиалов имеют двойное подчинение: заместителю директора по направлению деятельности и заведующему филиалом.

Организационная структура системы качества ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям» приведена в таблице.

1.7. Директор организует работу учреждения по системе качества в соответствии с принятой политикой в области качества.

2. Политика ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям» в области качества

2.1. Политика ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям» в области качества представляет собой совокупность основных целей, задач и принципов деятельности учреждения в области качества, документально оформленных и принятых к обязательному выполнению в учреждении.

2.2. Основными целями политики ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям» в области качества являются:

- обеспечение постоянного удовлетворения клиентов предоставляемыми услугами;

- повышение качества услуг и результативности их предоставления;

- выработка и реализация профилактических мер по предупреждению или урегулированию претензий и жалоб клиентов;

- обеспечение высокой профессиональной репутации учреждения как надежного и порядочного исполнителя социальных услуг.

2.3. Основными задачами политики ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям» в области качества являются:

- обеспечение эффективной системы профессиональной подготовки кадров в интересах поддержания требуемого уровня качества оказания клиентам социальных услуг;

- организация действенной системы контроля профессиональной деятельности сотрудников учреждения по социальному обслуживанию клиентов;

- проведение постоянного мониторинга запросов клиентов и их удовлетворенности качеством социального обслуживания;

- осуществление эффективного контроля за техническими, организационными, информационными и иными факторами, влияющими на качество предоставляемых услуг;

- профилактика и устранение любых несоответствий социальных услуг предъявляемым к ним требованиям;

- обеспечение стабильного уровня качества социальных услуг;

- изучение, разработка и внедрение инновационных подходов, форм и методов социального обслуживания;

- осуществление морального и материального стимулирования качественного исполнения сотрудниками трудовых обязанностей.

2.4. Деятельность ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям» в области качества базируется на следующих основных принципах:

- приоритетности требований (запросов) клиента по обеспечению качества услуг, то есть обеспечение уверенности в том, что эти требования (запросы) будут полностью реализованы при предоставлении услуг;

- профилактики проблем качества услуг, то есть обеспечение 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;

- обеспечения 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 социальных услуг;

- личной ответственности руководства ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям» за качество предоставляемых услуг, разработку, внедрение и контроль эффективности политики в области качества, организацию и общее руководство работой по обеспечению качества;

- обеспечения 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 требований политики учреждения в области качества.

2.5. Реализация целей политики ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям» в области качества достигается: осуществлением ежеквартального мониторинга запросов клиентов в сфере социального обслуживания; проведением систематического контроля профессиональной деятельности сотрудников учреждения; разработкой и внедрением инновационных технологий; выработкой и реализацией эффективных управленческих решений; постоянным обучением сотрудников инновационным формам и методам социального обслуживания; моральным и материальным стимулированием качественного исполнения трудовых обязанностей; систематическим подведением итогов работы и постановкой (уточнением) задач по качеству социального обслуживания.

2.6. Ответственность за политику в области качества несет директор ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям», который обеспечивает разъяснение и доведение этой политики до всего персонала учреждения, определяет полномочия, ответственность и порядок взаимодействия всего персонала, осуществляющего управленческие функции, исполнение услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

2.7. В формировании политики в области качества принимают участие все руководители, осуществляющие управленческие функции в ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям».

2.8. Политика ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям» в области качества охватывает все направления деятельности учреждения:

- выявление совместно с государственными органами и общественными объединениями (органами и учреждениями образования, здравоохранения, внутренних дел, занятости, миграции, ассоциациями многодетных, неполных семей, обществами инвалидов и другими) женщин, остро нуждающихся в незамедлительной социальной защите и помощи;

- обеспечение (при необходимости) временного проживания семей с детьми в нормальных бытовых условиях с предоставлением бесплатного питания, одежды, обуви, других предметов первой необходимости, коммунальных услуг,

медицинского обслуживания, должного ухода, возможности посещать образовательное учреждение или обучаться по индивидуальной программе, либо работать;

- обеспечение юридической защиты, охраны прав и законных интересов женщин, оказавшихся в кризисных ситуациях;

- оказание психолого-коррекционной помощи женщинам и семьям на основе индивидуальной медико-социальной диагностики;

- разработка и реализация индивидуальных программ социальной реабилитации и адаптации детей и семей с детьми в трудной жизненной ситуации;

- поддержка женщин в решении проблем мобилизации их собственных возможностей и внутренних ресурсов по преодолению сложных жизненных ситуаций;

- повышение стрессоустойчивости и психологической культуры населения, особенно в сфере межличностного, семейного, родительского общения;

- коррекция отношений получателей услуг с семьей, социально-педагогическая поддержка таких семей, содействие установлению позитивных отношений со сверстниками;

- помощь женщинам в создании в семье атмосферы взаимопонимания и взаимного уважения, благоприятного микроклимата, преодолении конфликтов и иных нарушений супружеских и внутрисемейных отношений;

- выявление источников и причин социальной дезадаптации детей, их психолого-педагогическое обследование, направленное на установление форм и степени социальной дезадаптации;

- развитие у матерей чувства ответственности за своего ребенка;

- социальная и бытовая адаптация матерей после рождения ребенка;

- организация трудотерапии в соответствии с индивидуальными особенностями;

- организация мероприятий, направленных на общее укрепление организма женщин, обратившихся за помощью;

- содействие в вопросах трудоустройства и профориентации получателей услуг;

- мониторинг уровня обслуживания женщин, прогнозирование их потребностей в социальной помощи и подготовка предложений по развитию форм и видов социальных услуг, оказываемых Центром;

- внедрение новых технологий, форм и методов социальной работы по реабилитации, психологической адаптации, досуговой деятельности и формированию навыков здорового образа жизни, правовой культуры и норм поведения получателей услуг, а также иных граждан, обратившихся в Учреждение за социальной помощью.

- рекламно-пропагандистская работа, в том числе распространение информации о задачах и перечне услуг, оказываемых Центром, пропаганда в местных средствах массовой информации деятельности Центра.

2.9. Анализ актуальности и пригодности политики ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям» осуществляется регулярно в процессе:

- контроля профессиональной деятельности структурных подразделений и персонала учреждения в ходе плановых и оперативных проверок, проводимых аудиторской группой;

- по результатам проверок деятельности ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям» ДСЗН г. Москвы, а также органами здравоохранения, Госсанэпиднадзора, образования, финансов, Госпожнадзора, налоговой службы в пределах их компетенции;

- подведения итогов и уточнения задач (еженедельно, ежемесячно, по итогам работы за год, а также при подведении итогов проведения социально-значимых мероприятий и кампаний);

- занятий по профессиональной подготовке персонала;

- мониторинга запросов клиентов учреждения в сфере социального обслуживания;

- аттестации кадров учреждения.

2.10. Реализация политики ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям» в области качества обеспечивается необходимыми ресурсами:

кадровыми: подбор персонала в соответствии с тарифно-квалификационными требованиями; прогноз потребности в персонале; аттестация и обучение персонала; переподготовка и повышение квалификации персонала; формирование кадрового резерва; моральное и материальное стимулирование персонала;

материально-техническими: служебные и функциональные помещения, соответствующие санитарным нормам; мебель; оргтехника; бытовая техника; средства и оборудование по комплексному приспособлению помещений для инвалидов и других лиц с ограниченными возможностями; технические средства для проведения культурно-массовых мероприятий; спортивные и специальные тренажеры и др.;

информационными: нормативные правовые акты; гарантированный доступ к информации по вопросам социального обслуживания, размещенной на сайтах органов и учреждений социальной защиты в Интернет; справочная и методическая литература; методические разработки ГАУ ИДПО ДСЗН; материалы и публикации СМИ по вопросам социального обслуживания; передовой опыт социального обслуживания населения;

финансовыми: формирование сметы расходов, выделение лимитов бюджетных обязательств в размерах, достаточных для реализации функциональных задач; привлечение нетрадиционных источников финансирования, спонсорской помощи и средств.

2.11. Требования, предъявляемые к сотрудникам учреждения, направленные на предоставление качественных социальных услуг.

Деятельность персонала по предъявлению качественных социальных услуг клиентам центра осуществляется в строгом соответствии со следующими принципами, установленными Федеральным законом «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»: адресность, доступность, добровольность, гуманность, конфиденциальность, профилактическая направленность.

Обязанности сотрудников изложены в именных должностных инструкциях, с учетом требований законодательства Российской Федерации и обязательным соблюдением Трудового Кодекса Российской Федерации.

Персонал учреждения должен:

- иметь профессиональную подготовку и соответствовать квалификационным требованиям, профессиональным стандартам, установленным для данной профессии;
- знать и соблюдать действующие законы, иные правовые акты и нормативные документы, касающиеся профессиональной деятельности персонала, а так же должностные инструкции, правила внутреннего трудового распорядка, приказы и распоряжения администрации центра;
- проходить инструктаж с целью ознакомления с правилами внутреннего распорядка и организацией работы учреждения перед поступлением на работу;
- знать и соблюдать санитарно - гигиенические правила и нормы;
- знать и соблюдать правила эксплуатации оборудования, приборов и аппаратуры, с которыми он работает, а также правила техники безопасности, охраны труда, пожарной безопасности;
- проходить обязательный предварительный медицинский осмотр при поступлении на работу, а в период работы – периодические медицинские осмотры, проходить обязательное психиатрическое освидетельствование (1 раз в 5 лет);
- обеспечивать безопасность оказываемых социальных услуг для жизни и здоровья клиентов учреждения;
- повышать свою квалификацию и профессиональное мастерство путем переподготовки и самообразования;
- соблюдать профессиональную этику в процессе обслуживания клиентов учреждения;
- обладать, наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом, высокими моральными и морально-этическими качествами, чувством ответственности и руководствоваться в своей работе принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности;
- при оказании клиентам социальных услуг проявлять максимальную чуткость, вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение и учитывать их физическое и психологическое состояние.

2.12. Основные принципы эффективной работы специалистов учреждения с клиентом:

- умение услышать проблему клиента;
- умение грамотно оценить необходимость решения проблемы и произвести анализ факторов, вызвавших проблему;
- оценка разрешимости проблемы;
- разработка плана действий;
- вовлечение клиента в действие для разрешения проблемы;
- оценка изменения ситуации, достигнутые клиентом и специалистом центра.

2.13. В интересах обеспечения понимания, поддержки и реализации политики в области качества всеми сотрудниками ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям» осуществляется сквозное планирование этой работы (ежегодное, ежеквартальное).

3. Основные факторы, влияющие на качество услуг, и порядок их использования при формировании системы качества ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям»

3.1. При формировании системы качества ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям» (при определении политики ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям» в области качества, разработки документации системы качества, организации работ по качеству) учитывается ряд факторов (критериев) различного характера, которые в значительной мере влияют на качество предоставляемых услуг. Правильный учет этих факторов, их использование при разработке соответствующих документов системы качества и в практической деятельности ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям» будут способствовать повышению качества услуг.

3.2. Основными факторами являются:

- наличие и состояние документации, в соответствии с которой функционирует ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям»;
- условия размещения ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям»;
- укомплектованность ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям» специалистами и их квалификация;
- специальное и табельное техническое оснащение ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям» (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);
- состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам.

3.2.1. В состав документации системы качества входят:

- устав ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям», включающий в себя сведения о предназначении ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям», категориях обслуживаемых лиц, услугах, предоставляемых ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям», порядке его формирования, содержания и реорганизации;
- положения о структурных подразделениях ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям», содержащие сведения о категориях граждан, обслуживаемых тем или иным подразделением, стоящих перед ним задачах, сроках и условиях обслуживания граждан, сведения о документах, необходимых для зачисления на обслуживание в данное подразделение, сведения о количестве сотрудников подразделения, их основных обязанностях и т.д.;
- руководства, служебные инструкции, правила, методики технологий, предназначенные для регламентирования процесса предоставления услуг, определения методов (способов) их предоставления и контроля, а также для совершенствования работы ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям»;
- документация на оборудование, приборы и аппаратуру, способствующая

обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии;

- национальные стандарты социального обслуживания населения в Российской Федерации, составляющие нормативную основу практической работы ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям» в области предоставляемых клиентам социальных услуг.

В зависимости от того, насколько качественно составлены эти документы, насколько квалифицированно и четко изложены в них обязанности, права, порядок выполнения различных процедур при предоставлении услуг и другие функции персонала, зависит эффективность работы ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям» и качество предоставляемых им услуг.

Указанные документы составляют основу документации системы качества ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям». В процессе формирования системы качества они могут быть, при необходимости, откорректированы с целью приведения их содержания в соответствие с требованиями, предъявляемыми к ним, как к части документации системы качества.

3.2.2 При размещении ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям», в целях обеспечения его эффективной работы, должны быть следующими:

- ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям» и его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенном здании (зданиях) или помещениях, доступных для всех категорий обслуживаемых граждан, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп населения. Помещения ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям» должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью;

- по размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, безопасности труда и должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенные температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загазованность, шум, вибрация и т.д.);

- площадь, занимаемая ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям», должна позволять нормальное размещение персонала, клиентов и предоставление им услуг.

В связи с этим при разработке системы качества ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям» должны быть предусмотрены меры, направленные на создание или поддержание упомянутых условий, а при необходимости и возможности - на их улучшение.

3.2.3 Вопросы укомплектованности ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям» специалистами и их квалификации также являются одним из важнейших факторов, влияющих на качество услуг.

В ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям» разрабатывается, документально оформляется и утверждается директором планы мероприятий по подготовке (обучению, повышению квалификации, аттестации, стажировке и т.д.) персонала, выполняющего работы, непосредственно влияющие на качество услуг.

Подготовкой персонала охватываются все сотрудники ГБУ «Кризисный

центр помощи женщинам и детям», непосредственно влияющие на качество услуг, включая руководящий состав всех уровней.

При разработке и реализации планов мероприятий по подготовке кадров учитываются следующие факторы (критерии), касающиеся порядка работы со специалистами ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям»:

полная укомплектованность учреждения необходимыми специалистами в соответствии со штатным расписанием;

подбор специалистов с соответствующим образованием, квалификацией, профессиональной подготовкой, обладающих знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей; постоянное повышение их квалификации учебой на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными способами;

четкое распределение обязанностей специалистов, изложенных в должностных инструкциях, методиках и других документах, регламентирующих их обязанности, права и ответственность;

обязательная аттестация специалистов в установленном порядке;

воспитание у всех сотрудников учреждения высоких моральных и морально-этических качеств, чувства ответственности и необходимости руководствоваться в своей работе с клиентами принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности, учитывая их физическое и психическое состояние;

принятие мер к недопущению разглашения сотрудниками ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям» сведений личного характера о клиентах, ибо эти сведения составляют служебную тайну и за их разглашение виновные несут ответственность в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

3.2.4 Для качественного предоставления услуг ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям» должен быть оснащен специальным и табельным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям соответствующих стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

Поэтому в системе качества ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям» должны быть предусмотрены мероприятия, направленные на то, чтобы:

- оборудование, приборы и аппаратура использовались строго по назначению в соответствии с документацией на их функционирование и эксплуатацию, содержались в технически исправном состоянии, которое систематически бы проверялось;

- неисправное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, своевременно снимались с эксплуатации, заменялись или ремонтировались (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных подтверждалась их проверкой.

3.2.5 Вопросы информации должны являться составной частью системы качества ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям», так как без правильно организованной информационной работы невозможно обеспечить качество предоставляемых услуг, соответствующее запросам и нуждам клиентов.

Состояние информации о ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям» и правилах предоставления им услуг должно соответствовать требованиям Федерального закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

В документации системы качества ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям» должны быть изложены следующие требования к информации:

а) ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям» обязан доводить до граждан свое наименование и местонахождение любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации, предоставлять по требованию клиентов необходимую и достоверную информацию о выполняемых услугах, позволяющую им сделать компетентный выбор;

б) состав информации об услугах (в соответствии с Федеральным законом «О защите прав потребителей») должен включать в себя:

- перечень основных услуг, предоставляемых ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям»;

- характеристику каждой услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;

- взаимосвязь между качеством услуги, условиями ее предоставления и стоимостью;

- возможность получения оценки качества услуги со стороны клиента;

- установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями клиента;

- правила и условия эффективного и безопасного использования услуг;

- гарантийные обязательства ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям» - исполнителя услуг;

в) информация должна быть достоверной и полной. Если предоставление недостоверной или недостаточно полной информации об услуге повлекло причинение вреда жизни, здоровью или имуществу клиента, он вправе предъявить ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям» требования о возмещении причиненного вреда.

4. Функции, задачи и ответственность структурных подразделений и служб в области качества

4.1. Административно-управленческий персонал

4.1.1. Заместитель директора по социальным вопросам:

- является ответственным лицом за реализацию системы качества ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям» по курируемым направлениям и отвечает за надлежащее выполнение требований, установленных государственными стандартами и настоящим Руководством;

- разрабатывает систему качества, осуществляет ее внедрение и поддержание в рабочем состоянии, контролирует работу подведомственных подразделений;

- систематически (не реже 1 раза в квартал) представляет отчеты директору учреждения о функционировании системы качества с целью ее анализа и

использования полученных результатов как основы для совершенствования этой системы;

- непосредственно отвечает за разработку и внедрение инновационных программ и технологий в интересах повышения качества предоставления государственных услуг;

- отвечает за поддержание и выработку предложений по наращиванию информационных ресурсов учреждения в интересах реализации политики в области качества, в том числе подготовку и размещение информации о деятельности учреждения в СМИ;

- осуществляет взаимодействие с органами местного самоуправления, общественными организациями, религиозными конфессиями в интересах социального обслуживания.

4.1.2. Заместитель директора:

- является ответственным лицом за реализацию системы качества ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям» (в части касающейся работы специалистов АУП, сотрудников стационарного отделения, хозяйственной части) и отвечает за надлежащее выполнение требований, установленных государственными стандартами и настоящим Руководством;

- разрабатывает систему качества, осуществляет ее внедрение и поддержание в рабочем состоянии, контролирует работу подчиненных специалистов;

- отвечает за поддержание и выработку предложений по наращиванию материально-технических ресурсов в интересах реализации политики ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям» в области качества;

- организует работу по экономии энерго-, водо- и теплоресурсов в интересах улучшения экономических показателей деятельности учреждения.

4.1.3. Заместитель директора по безопасности:

- отвечает за организацию работы по соблюдению мер пожарной безопасности, ГО и ЧС, за надлежащее выполнение требований, установленных государственными стандартами и настоящим Руководством.

4.1.4. Главный бухгалтер:

- отвечает за формирование сметы расходов, контроль законности расходования денежных средств в пределах выделенных лимитов бюджетных обязательств, выработку и реализацию мер по экономии денежных и материальных средств, а также правильность расходования средств, полученных за счет нетрадиционных источников финансирования, спонсорской помощи.

4.1.5. Заместитель директора - заведующий филиалом:

- является ответственным лицом в филиале за реализацию системы качества и отвечает за надлежащее выполнение требований, установленных государственными стандартами и настоящим Руководством;

- осуществляет внедрение и поддержание в рабочем состоянии системы качества, контролирует работу подведомственных подразделений;

- систематически (не реже 1 раза в квартал) представляет отчеты заместителю директора по социальным вопросам ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям» о функционировании системы качества с целью ее анализа и

использования полученных результатов как основы для совершенствования этой системы;

- непосредственно отвечает за разработку и внедрение инновационных программ и технологий в интересах повышения качества социального обслуживания;

- отвечает за поддержание и выработку предложений по наращиванию информационных ресурсов ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям» в интересах реализации политики учреждения в области качества, в том числе подготовку и размещение информации о деятельности учреждения в СМИ;

- осуществляет взаимодействие с органами местного самоуправления, общественными организациями, религиозными конфессиями в интересах социального обслуживания клиентов.

4.2. Заведующий отделением:

- отвечает за соответствие установленным требованиям и реализацию системы качества ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям» в части касающейся деятельности отделения;

- осуществляет обучение персонала отделения практике социального обслуживания клиентов отделения;

- осуществляет контроль за исполнением сотрудниками должностных инструкций и трудовой дисциплины, в том числе в области качества услуг;

- обеспечивает сотрудникам отделения необходимые условия труда;

- отвечает за ведение документации, учет и отчетность деятельности отделения, в том числе своевременное занесение в информационную базу данных сведений об обслуживаемых клиентах;

- непосредственно работает с каждым клиентом отделения в интересах изучения их нужд, запросов, а также степени удовлетворенности уровнем качества оказываемых услуг;

- участвует в выработке и реализации инновационных программ и технологий в интересах повышения качества социального обслуживания;

- осуществляет проведения иных мероприятий в соответствии с Руководством.

5. Порядок внедрения, функционирования и контроля системы качества

5.1. Полномочия и ответственность персонала

Ответственным лицом за реализацию системы качества ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям» является заместитель директора по социальным вопросам, который отвечает за надлежащее выполнение требований, установленных государственными стандартами, настоящим Руководством и исполняет свои обязанности независимо от других возложенных на них обязанностей.

В учреждении создается постоянно действующая комиссия по внутреннему контролю системы качества (приложение № 2), которая:

- определяет ожидания и требования клиентов и устанавливает их в форме определенных требований для Учреждения с целью достижения качества

оказываемых услуг;

- обеспечивает знание и применение в практической деятельности нормативных и законодательных требований, относящихся к оказанию социальных услуг, процессам и видам деятельности;

- рассматривает существующие и будущие потребности Центра и клиентов с учетом выходных данных анализа управления, качества оказанных услуг, реализации процессов и оценки удовлетворенности всех заинтересованных сторон;

- определяет и планирует ресурсы, необходимые для реализации Политики в области качества, целей по качеству, требований и запросов клиентов;

- определяет и распределяет ответственность и полномочия всех работников в соответствии со структурой управления для того, чтобы помочь им в достижении целей по качеству;

- анализирует систему управления качеством в запланированных интервалах, чтобы гарантировать ее соответствие и эффективность. Анализ оценивает потребность в изменениях в системе управления качеством учреждения, включая Политику в области качества и цели по качеству;

- принимает своевременные корректирующие действия по недостаткам, обнаруженным в ходе плановых и оперативных внутренних проверок системы качества (аудиты).

Ответственность за качество услуг лежит на каждом исполнителе.

Обязанности и ответственность персонала за реализацию системы качества определяются именными должностными инструкциями.

6.2. Внутренние проверки системы качества (внутренние аудиты)

Внутренние проверки системы качества ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям» проводятся с целью регулярной оценки ее эффективности и соответствия установленным требованиям, а также для получения информации, необходимой для обеспечения эффективного функционирования этой системы.

Они могут быть плановыми и оперативными. Периодичность плановых проверок устанавливается в соответствии с квартальным планом работы учреждения (приложение №4) в разделе «Мероприятия, направленные на повышение качества услуг в учреждении». Проверки проводятся, как правило, не реже 1 раза в год для каждого структурного подразделения, а так же с учетом статуса и значения деятельности и областях, которые должны проверяться, и результатов предшествующих проверок.

Документированная процедура включает обязанности и требования к проведению аудита, гарантии их независимости, документирование результатов и извещение руководства.

Для проведения плановых и оперативных проверок (внутренних аудитов) формируется и утверждается директором учреждения аудиторская группа.

Объекты, подлежащие контролю, представлены в приложении № 5. Оперативные проверки системы качества или отдельных ее составных частей проводятся по решению директора ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям»:

- в случае резкого ухудшения показателей, характеризующих конечные

результаты работы по обеспечению качества услуг, предоставляемых каким-либо подразделением или учреждением в целом,

- для оценки эффективности корректирующих действий;
- значительных изменениях организации работ и технологий предоставления услуг, отрицательно влияющих на их качество.

В процессе проверки системы качества ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям» (и ее составных частей) осуществляются:

- контроль соответствия системы качества требованиям настоящего Руководства и документации;
- анализ и оценка состояния функционирования системы качества в целом и отдельных ее составных частей;
- анализ соответствия предоставляемых услуг требованиям нормативных документов;
- анализ и оценка результатов работы ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям» (его структурных подразделений) в области качества услуг;
- выработка корректирующих действий, направленных на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления услуг, и совершенствование системы качества.

После окончания внутренней проверки ее результаты оформляются в виде акта, в котором отражаются данные анализа соответствия показателей и результатов деятельности ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям» (его структурного подразделения) в области обеспечения качества предоставляемых услуг установленным требованиям.

В случае выявления несоответствий Результаты проверок ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям» являются основанием для разработки и реализации мероприятий по совершенствованию системы качества, разработке новых методов и средств управления качеством предоставляемых услуг, улучшению состава и содержания нормативной документации на систему качества.

Эффективность системы качества ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям» определяется по результатам оценок, получаемых при проверках.

6.3. Анализ функционирования системы качества руководством ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям»

Систему качества периодически анализирует руководство учреждения для того, чтобы можно было убедиться, что она удовлетворяет предъявляемым к ней требованиям и эффективна.

Анализ включает оценку результатов внутренних проверок, проводимых непосредственно аудиторской группой учреждения, при участии ответственных за функционирование системы качества ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям».

Результаты анализов используют для подтверждения достижения требуемого качества и эффективности функционирования системы качества ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям».

6.4. Контроль и оценка качества услуг

При контроле и оценке качества услуг руководство ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям» должно:

- проверять и идентифицировать услуги на соответствие нормативным документам, регламентирующим их предоставление;
- обеспечить самоконтроль персонала, предоставляющего услуги, как составную часть процесса контроля;
- обеспечивать приоритет клиентов в оценке качества услуг;
- практиковать в учреждении регулярную оценку степени удовлетворенности клиентов услугами путем проведения мониторингов (социологических опросов).

Сравнение оценок клиентов и исполнителей услуг проводится постоянно с тем, чтобы оценить совместимость двух мер их качества, провести (при необходимости) корректирующие действия и определить, насколько деятельность исполнителей услуг отвечает потребностям и запросам клиентов.

6.5. Процессы улучшения системы качества.

Учреждение обеспечивает непрерывное улучшение системы управления качеством с помощью Политики в области качества, целей системы качества, внутреннего аудита, мониторинга удовлетворенности качеством предоставляемых услуг.

Учреждение осуществляет корректирующие действия, направленные на устранение причин несоответствий в области качества предоставляемых социальных услуг, а также предпринимает меры, направленные на предотвращение любого рода несоответствий в предоставлении услуг клиентам учреждения.

Документированная процедура управления корректирующим действием включает:

- определение несоответствия;
- определение причин несоответствия;
- оценку потребности в корректирующих действиях, необходимых для исправления несоответствия и профилактики его в дальнейшем;
- определение и осуществление необходимого корректирующего действия;
- записи результатов реализованного действия;
- анализ реализованного корректирующего действия.

Учреждение определяет предупреждающие действия, чтобы устранить причины потенциальных несоответствий и предупредить возникновение проблем.

Документированная процедура управления предупреждающим действием включает:

- установление потенциальных несоответствий и их причин;
- определение и обеспечение реализации необходимого предупреждающего действия;
- записи результатов реализованных действий;
- анализ реализованного предупреждающего действия.

7. Перечень документов, составляющих нормативно-методическую базу системы качества ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям»

Конституция Российской Федерации;

Трудовой Кодекс Российской Федерации;

Федеральный закон от 28.12.2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

Закон города Москвы от 9 июля 2008 года № 34 «О социальном обслуживании населения города Москвы»;

Постановление Правительства Москвы от 24 марта 2009 года № 215-ПП «О мерах по реализации Закона города Москвы от 9 июля 2008 года № 34 «О социальном обслуживании населения города Москвы»;

Постановление Правительства Москвы от 3 ноября 2009 года № 1192-ПП «О мерах по реализации Закона города Москвы от 9 июля 2008 года № 34 «О социальном обслуживании населения города Москвы»;

ГОСТ Р 52142-2003 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения»;

ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания»;

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

ГОСТ Р 53062-2008 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг женщинам»;

ГОСТ Р ИСО 9004 Подход на основе менеджмента качества

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

ГОСТ Р 52883-2007 «Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания»;

ГОСТ Р 52885-2007 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги семье»;

ГОСТ Р 52888-2007 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги детям»;

ГОСТ Р 52886-2007 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги женщинам».

Руководство по качеству ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям»;

Устав ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям», положения, именные должностные инструкции, отражающие вид деятельности сотрудников и их обязанности по отношению к клиентам;

Методические рекомендации, разработанные для достижения поддержания уровня качества предоставляемых услуг;

Графики проведения занятий по профессиональному обучению сотрудников учреждения.

Положение о комиссии по внутреннему контролю

1. Общие положения.

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с нормативными правовыми актами, регулирующими деятельность учреждения, положением о системе внутреннего контроля и регламентирует содержание и порядок работы комиссии по внутреннему контролю (далее комиссия).

1.2. Комиссия представляет собой действующую на функциональной основе рабочую группу, которая позволяет контролировать деятельность подразделений и отдельных сотрудников по оказанию социальных услуг, ее соответствие государственным и национальным стандартам и иным нормативным правовым актам по социальному обслуживанию населения.

1.3. Комиссия создается приказом директора учреждения, в котором указывается ее состав и сроки полномочий комиссии.

1.4. Состав комиссии определяется спецификой работы учреждения, штатным расписанием и должностными обязанностями работников.

2. Основные задачи комиссии по внутреннему контролю.

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

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

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

2.4. Повышение эффективности работы учреждения, качества и результативности социальных услуг на всех стадиях их предоставления.

3. Организация работы комиссии по внутреннему контролю.

3.1. Комиссия осуществляет свою деятельность в соответствии с графиком проведения внутреннего контроля, утвержденным директором учреждения.

3.2. Результаты внутреннего контроля оформляются письменно в зависимости от его формы и задач в виде аналитической справки или акта.

3.2.1. В справке (акте) о проведенной проверке указываются факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, ссылки на нарушенные нормы государственных и национальных стандартов качества социальных услуг и иных нормативных правовых актов, а также выводы и предложения проверяющих по устранению выявленных нарушений. Справка (акт) подписывается членами комиссии, а также заведующим структурным подразделением, где проводилась проверка. Если проводилась проверка отдельного специалиста, то справку (акт) подписывает специалист, в отношении которого проводилась проверка.

3.2.2. В акте, составленном по результатам проверки, следует также отражать невыполнение должностными лицами указаний и предложений,

содержащихся в материалах предыдущих проверок.

3.2.3. При наличии возражений или замечаний к акту руководитель проверенного подразделения подписывает документ с пометкой: "С замечаниями ознакомлен" и прикладывает свои письменные замечания;

По материалам проверок Комиссией в течение 5-ти дней после подписания Акта руководителем проверенного подразделения составляется план мероприятий по устранению выявленных недостатков и исполнению рекомендаций;

В плане указывается подробный перечень мероприятий, ответственные лица за выполнение намеченных мероприятий и сроки их исполнения. План мероприятий утверждается руководителем учреждения.

3.2.4. Руководители проверенных подразделений учреждения несут персональную ответственность за устранение всех выявленных в ходе проверки нарушений и недостатков, принятие мер по недопущению их в будущем.

По итогам проверки руководитель проверенного подразделения должен провести совещание с работниками своего подразделения по результатам проверки с выявлением причин отмеченных нарушений и оценкой деятельности работников. Руководители проверенных подразделений в установленный срок предоставляют председателю Комиссии отчет о выполнении мероприятий по устранению недостатков, указанных в Акте проверки;

3.2.5. Акты по результатам внутренних проверок являются собственностью учреждения. Срок хранения актов проверки – постоянно;

3.2.6. При установлении в ходе последующих проверок фактов наличия отмеченных ранее недостатков и нарушений, председатель комиссии должен потребовать объяснения от соответствующих должностных лиц проверяемого (проверенного) подразделения и отразить в акте проверки факты и причины повторения ранее выявленных нарушений;

3.2.7. Председатель комиссии ведет регистрацию выполненных проверок и подготовленных Актов;

3.2.8. Комиссия обобщает и систематизирует всю информацию о ходе и результатах проверок, проводимых в учреждении. На основании обобщенных сведений председатель комиссии составляет сводный отчет. В сводном отчете приводятся наиболее серьезные нарушения и типичные недостатки в работе подразделений, вскрываются причины их возникновения, предлагаются меры по их устранению и профилактике, дается обзор запланированных, но не выполненных мероприятий по итогам ранее проведенных проверок;

3.2.9. Оценка системы внутреннего контроля оформляется на бумажном носителе в виде справки. В справке приводятся данные о проверках, проведенных комиссией за отчетный год, проведенных мероприятиях по устранению выявленных в ходе проверок нарушениях, а также предлагаются меры по повышению эффективности системы внутреннего контроля в учреждении.

Справка представляется руководителю учреждения.

3.2.10. Ежеквартально результаты внутреннего контроля отражаются заместителем директора в анализе по результатам деятельности учреждения, где отражаются выявленные недостатки и принятые меры по их исправлению.

3.2.11. Результаты контроля учитываются при планировании работы учреждения на следующий календарный период.

3.3. На основании акта проверки или аналитической справки директор учреждения может издать приказ с указанием сроков устранения нарушений и ответственных лиц, которые письменно информируют руководителя о принятых мерах.

4. Права членов комиссии по внутреннему контролю.

4.1. Члены комиссии имеют право:

– определять соответствие требованиям действующего законодательства, нормативных актов России, внутренних документов учреждения, определяющих проводимую учреждением деятельность, процедуры принятия и реализации решений, организации учета и отчетности, включая внутреннюю информацию

- привлекать при необходимости сотрудников иных структурных подразделений учреждения для решения задач внутреннего контроля;

- входить в помещение проверяемого подразделения, а также в помещения, используемые для хранения документов (архивы), наличных денег и ценностей (денежные хранилища), компьютерной обработки данных (компьютерный зал) и хранения данных на машинных носителях, с обязательным привлечением руководителя либо, по его поручению, сотрудника (сотрудников) проверяемого подразделения;

- получать от руководителей и уполномоченных ими сотрудников проверяемого подразделения необходимые для проведения проверки документы, в том числе: приказы и другие распорядительные документы, изданные руководством учреждения;

- знакомиться с документацией, изучать практическую деятельность работников по оказанию услуг клиентам;

- проводить анкетирование клиентов;

- вносить на рассмотрение директора предложения по повышению эффективности деятельности структурных подразделений.

5. Обязанности членов комиссии.

5.1. Члены комиссии несут ответственность за:

- соблюдение требований законодательства, нормативных правовых актов, определяющих их полномочия;

- объективность и достоверность предоставляемой информации по итогам контроля;

- качество проведения контроля;

- соблюдение конфиденциальности информации личного характера, ставшей известной в ходе контроля.

Состав комиссии по внутреннему контролю

№ п/п	ФИО	Должность	Направление деятельности
1.	Жафярова С.Н.	Зам. директора	Ответственный за систему качества
2.	Супруненко Л.А.	Специалист по социальной работе	Контроль за наличием и состоянием документации, в соответствии с которой функционирует учреждение
3.	Анпилогов А.А.	Специалист по охране труда	Контроль за условиями размещения учреждения
4.	Качанова А.В.	Специалист по кадрам	Контроль за укомплектованностью учреждения специалистами и их квалификацией
5.	Шалимов В.С.	Заместитель директора по безопасности	Контроль за оснащением учреждения специальным и табельным оборудованием, приборами, аппаратурой и т.д.
6.	Ширшов В.П.	Заведующий отделением организационно-методической работы	Контроль за предоставляемой информацией об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам
7.	Ковтун В.А.	Заведующий отделением консультационной и социально-правовой помощи женщинам и детям	Текущий контроль за качеством различных видов услуг предоставляемых отделениями путем проведения опросов клиентов учреждения

Объекты, подлежащие внутреннему контролю

1. Открытость и доступность информации об организации:

- уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1);

- полнота, актуальность и понятность информации об учреждении, размещаемой на его официальном сайте (баллы);

- наличие и доступность способов обратной связи с гражданами -получателями социальных услуг (балл);

- доля лиц, которые считают информирование о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг достаточным, от числа опрошенных (%);

2. Комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:

- степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в учреждениях (баллы);

- соответствие площадей жилых помещений учреждений установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого (%);

- удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и т.п.) предоставления социальных услуг (%);

3. Время ожидания в очереди при получении социальной услуги:

- среднее время ожидания получения услуг в учреждении социального обслуживания (дн.);

- доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных (%);

4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации: доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников организаций, от числа опрошенных (%);

- доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников организаций, от числа опрошенных (%);

5. Удовлетворенность качеством обслуживания в организации:

- доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении, от числа опрошенных (%);

- доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями проживания в одно-, двух-, трех- или четырехместных жилых комнатах организаций стационарного социального обслуживания, от числа опрошенных (%);

- доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать учреждение друзьям, родственникам, знакомым, от числа опрошенных (%);

- доля получателей социальных услуг, охваченных социальными услугами в соответствии с индивидуальными программами реабилитации, от общего числа получателей услуг (%);
 - число обоснованных жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных учреждением (жалоб на 100 получателей услуг);
 - удовлетворенность качеством питания (%);
 - удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.)(%).
6. Качество предоставления услуг отделениями стационарного обслуживания (с круглосуточным пребыванием).
 7. Качество предоставления услуг отделениями социальной реабилитации.
 8. Качество предоставления услуг отделениями психологической помощи женщинам и детям.
 9. Качество предоставления услуг отделением консультативной и социально-правовой помощи женщинам и детям.
 10. Качество предоставления услуг отделением стационарного обслуживания «Маленькая мама» филиала «Специализированный дом ребенка».
 11. Качество предоставления услуг отделением стационарного обслуживания с круглосуточным пребыванием детей до 3-х лет филиала «Маленькая мама».
 12. Качество предоставления услуг отделением сопровождения, экстренного реагирования и консультирования филиала «Специализированный дом ребенка».