

АДМИНИСТРАЦИЯ НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ от 16 марта 2010 г. N 112

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННОГО СТАНДАРТА СРОЧНОГО СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРАЖДАН ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА И ИНВАЛИДОВ В НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

Во исполнение Федерального [закона](#) от 10 декабря 1995 года N 195-ФЗ "Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации", в целях установления основных требований к объему, качеству, порядку и условиям предоставления гражданам пожилого возраста и инвалидам срочного социального обслуживания на территории области Администрация Новгородской области постановляет:

1. Утвердить прилагаемый [государственный стандарт](#) срочного социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов в Новгородской области.
2. Опубликовать постановление в газете "Новгородские ведомости".

Заместитель
Главы администрации области
А.В.СМИРНОВ

Утвержден
постановлением
Администрации области
от 16.03.2010 N 112

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ СРОЧНОГО СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРАЖДАН ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА И ИНВАЛИДОВ В НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

1. Государственный стандарт срочного социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов в Новгородской области (далее - Стандарт) разработан в соответствии с Федеральным [законом](#) от 10 декабря 1995 года N 195-ФЗ "Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации".

2. Стандарт распространяется на социальные услуги, предоставляемые системой социальных служб области гражданам пожилого возраста и инвалидам, остро нуждающимся в социальной поддержке (далее - клиенты), в соответствии с утверждаемым в установленном порядке Администрацией области [Перечнем](#) гарантированных социальных услуг гражданам пожилого возраста, инвалидам и другим гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, государственной системой социальных служб области и устанавливает основные требования к объемам, качеству социальных услуг, порядку и условиям их оказания на территории области.

3. В Стандарте реализованы положения следующих нормативных правовых актов:
[Закон](#) Российской Федерации от 7 февраля 1992 года N 2300-1 "О защите прав потребителей";

Федеральный [закон](#) от 2 августа 1995 года N 122-ФЗ "О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов";

Федеральный [закон](#) от 24 ноября 1995 года N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации";

Федеральный [закон](#) от 10 декабря 1995 года N 195-ФЗ "Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации";

Федеральный [закон](#) от 27 июля 2006 года N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации".

4. Стандарт разработан на основе следующих национальных стандартов Российской

Федерации:

ГОСТ Р 52142-2003 "Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения" принят и введен в действие Постановлением Государственного комитета Российской Федерации по стандартизации и метрологии (далее - Госстандарт) от 24 ноября 2003 года N 326-ст;

ГОСТ Р 52143-2003 "Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг" принят и введен в действие Постановлением Госстандарта от 24 ноября 2003 года N 327-ст;

ГОСТ Р 52495-2005 "Социальное обслуживание населения. Термины и определения" утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (далее - Ростехрегулирование) от 30 декабря 2005 года N 532-ст;

ГОСТ Р 52497-2005 "Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания" утвержден и введен в действие Приказом Ростехрегулирования от 30 декабря 2005 года N 534-ст;

ГОСТ Р 52498-2005 "Социальное обслуживание населения. Классификация учреждений социального обслуживания" утвержден и введен в действие Приказом Ростехрегулирования от 30 декабря 2005 года N 535-ст;

ГОСТ Р 52880-2007 "Социальное обслуживание населения. Типы учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов" утвержден и введен в действие Приказом Ростехрегулирования от 27 декабря 2007 года N 558-ст;

ГОСТ Р 52881-2007 "Социальное обслуживание населения. Типы учреждений социального обслуживания семьи и детей" утвержден и введен в действие Приказом Ростехрегулирования от 27 декабря 2007 года N 559-ст;

ГОСТ Р 52883-2007 "Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания" утвержден и введен в действие Приказом Ростехрегулирования от 27 декабря 2007 года N 561-ст;

ГОСТ Р 52884-2007 "Социальное обслуживание населения. Порядок и условия предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам" утвержден и введен в действие Приказом Ростехрегулирования от 27 декабря 2007 года N 562-ст.

5. Срочное социальное обслуживание клиентов в государственном секторе социального обслуживания на территории области осуществляется учреждениями социального обслуживания.

Социальные услуги по срочному социальному обслуживанию клиентов в государственном секторе социального обслуживания предоставляются:

5.1. В комплексном центре социального обслуживания населения - учреждении социального обслуживания, предназначенном для оказания семьям и отдельным гражданам, в том числе гражданам пожилого возраста и инвалидам, попавшим в трудную жизненную ситуацию, помощи в реализации законных прав и интересов, содействия в улучшении их социального и материального положения, а также психологического статуса;

5.2. В центре социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов - учреждении социального обслуживания, осуществляющем организационную, практическую и координационную деятельность по оказанию социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам;

5.3. В центре социальной помощи семье и детям - учреждении социального обслуживания, предназначенном для оказания семьям, детям и отдельным гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию, помощи в реализации законных прав и интересов, в улучшении их материального и социального положения, а также психологического статуса.

6. Основные факторы, определяющие качество предоставления социальных услуг срочного социального обслуживания клиентов (далее - социальные услуги):

6.1. Документальное сопровождение предоставления социальных услуг:

устав учреждения социального обслуживания (далее - учреждение);

свидетельство о государственной регистрации юридического лица;

положения о структурных подразделениях учреждения (при их наличии);

руководства, правила, служебные инструкции, методика, технологии и иные документы федеральных органов государственной власти, органов исполнительной власти области, регламентирующие процесс предоставления социальных услуг и определяющие методы (способы) их предоставления и контроля;

штатное расписание учреждения;

должностные инструкции работников учреждения;

правила внутреннего трудового распорядка учреждения;

документы на эксплуатируемое в учреждении оборудование, приборы и аппаратуру;

6.2. Требования к условиям размещения учреждения.

Учреждение должно быть размещено в здании (зданиях) или помещениях, доступных для

инвалидов.

Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

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

6.3. Укомплектованность учреждения специалистами и уровень их квалификации.

В учреждении обязательно наличие специалистов соответствующей квалификации. Социальные услуги должны предоставляться специалистами, обладающими знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей, в соответствии с ГОСТ Р 52883-2007 "Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания".

Работники учреждения должны обладать высокими профессиональными и морально-этическими качествами, чувством ответственности и руководствоваться в своей работе принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности.

При оказании социальных услуг работники учреждения должны проявлять к клиентам максимальные чуткость, вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение, учитывать их физическое и психическое состояние.

Сведения личного характера о клиентах, ставшие известными работникам учреждения при оказании социальных услуг, составляют служебную тайну. Работники, виновные в разглашении служебной тайны, несут ответственность в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

6.4. Требования к информации об учреждении, порядке и правилах предоставления социальных услуг клиентам.

Учреждение обязано предоставить клиенту необходимую и достоверную информацию об оказываемых социальных услугах.

Информация о порядке и правилах предоставления социальных услуг клиентам должна соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года N 2300-1 "О защите прав потребителей" и Федерального закона от 27 июля 2006 года N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации". Информация должна быть доступна для клиентов.

Информация об оказываемых социальных услугах должна содержать:

перечень социальных услуг, предоставляемых клиентам;

характеристику социальных услуг;

государственный стандарт социальных услуг, требованиям которого должны соответствовать виды социальных услуг, качество и объем их предоставления;

права и обязанности клиента - получателя социальных услуг;

6.5. Наличие в учреждении собственной и внешней системы (службы) контроля за качеством предоставления социальных услуг.

Учреждение должно иметь документально оформленную собственную систему (службу) контроля за качеством предоставления подразделениями и работниками учреждения социальных услуг, за соответствием их Стандарту, другим нормативным правовым документам, регламентирующим отношения в области социального обслуживания.

Внешняя система контроля включает контроль, который осуществляют комитет социальной защиты населения Новгородской области, иные органы и организации в пределах своей компетенции.

Система контроля должна включать этапы планирования, осуществления проверок, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков;

6.6. Оценка качества предоставления социальных услуг проводится по следующим показателям:

соответствие объема и периодичности предоставления социальных услуг требованиям Стандарта;

своевременность предоставления социальных услуг;

результативность (эффективность) предоставления социальных услуг.

Степень улучшения психоэмоционального и физического состояния клиентов, решение их правовых, бытовых и других проблем оценивается косвенным методом, в том числе путем проведения социальных опросов (при этом приоритетной является оценка качества предоставления социальных услуг клиентом).

7. Основные виды социальных услуг и условия их предоставления:

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

Обеспечение клиентов одеждой, обувью по сезону и другими предметами первой необходимости (моющие средства, средства санитарии и гигиены, нательное белье и постельные принадлежности).

Одежда, обувь и другие предметы первой необходимости должны соответствовать размерам клиента, а также, по возможности, его запросам по фасону и расцветке.

Вещи должны быть чистыми, отвечать санитарно-гигиеническим требованиям. Бывшие в употреблении одежда, обувь должны иметь не более 50 процентов износа;

7.2. Содействие в предоставлении временного жилого помещения.

Услуга включает содействие клиенту в оформлении документов для направления на временное проживание в стационарное или специализированное учреждение социального обслуживания;

7.3. Обеспечение бесплатным горячим питанием или продуктовыми наборами.

Клиенту должно быть предоставлено горячее питание 1 раз в день в столовой учреждения или выданы талоны на питание 1 раз в день в предприятии общественного питания, с которым заключен соответствующий договор. Пища должна быть приготовлена из доброкачественных продуктов, соответствовать санитарно-гигиеническим требованиям.

По желанию клиента вместо горячего питания ему могут быть предоставлены бесплатные продуктовые наборы, отвечающие минимальным потребностям;

7.4. Организация экстренной медико-психологической помощи.

Безотлагательное оказание:

медико-психологического консультирования клиента, помощи в определении предварительного медицинского диагноза, правильном выборе лекарств и порядке их приема до прибытия врача;

психологической помощи в мобилизации физических и духовных ресурсов клиента для выхода из кризисного состояния;

помощи в налаживании межличностных отношений для предупреждения и преодоления семейных конфликтов.

Услуга должна обеспечивать помощь клиенту в раскрытии и мобилизации его внутренних ресурсов, укрепление его уверенности в себе;

7.5. Содействие в решении вопросов занятости: трудоустройство, направление на курсы переподготовки, поиск временной или сезонной работы, работы с сокращенным рабочим днем, работы на дому.

Данная услуга включает предоставление клиенту объективной информации о состоянии рынка рабочих мест в интересующих его населенных пунктах, оказание содействия в оформлении документов для постановки на учет в территориальный центр занятости населения для оказания практической помощи в поиске и выборе места и характера работы (временная или сезонная, с сокращенным рабочим днем, на дому) или устройства на курсы переподготовки.

8. Количественные показатели, содержание социальных услуг и периодичность их предоставления:

№ п/п	Наименование социальной услуги и ее содержание	Объем предоставления социальной услуги	Периодичность предоставления социальной услуги	Срок предоставления социальной услуги
1	2	3	4	5
1.	Обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости: предоставление одежды, обуви; предоставление предметов первой необходимости (моющие средства, средства санитарии и гигиены, нательное белье и постельные принадлежности)	по заявлению клиента	разовая услуга	-

2.	Содействие в предоставлении временного жилого помещения: содействие в оформлении документов для направления на временное проживание в стационарные или специализированные учреждения социального обслуживания	по заявлению клиента	разовая услуга	на период обслуживания в учреждении
3.	Обеспечение бесплатным горячим питанием или продуктовыми наборами:			
	предоставление горячего питания в столовой учреждения или выдача талонов на горячее питание в предприятии общественного питания	по заявлению клиента	1 раз в день	не более 30 дней в году
	обеспечение продуктовыми наборами	-//-	разовая услуга	-
4.	Организация экстренной медико-психологической помощи: безотлагательное оказание: медико-психологического консультирования; помощи в определении предварительного медицинского диагноза; помощи в правильном выборе лекарств и порядке их приема до прибытия врача; психологической помощи в мобилизации физических и духовных ресурсов клиента для выхода из кризисного состояния; помощи в налаживании межличностных отношений для предупреждения и преодоления семейных конфликтов	по мере необходимости	-//-	на период обслуживания в учреждении

5.	<p>Содействие в решении вопросов занятости:</p> <p>трудоустройство, направление на курсы переподготовки, поиск временной или сезонной работы, работы с сокращенным рабочим днем, работы на дому:</p> <p>предоставление клиенту объективной информации о состоянии рынка рабочих мест в интересующих его населенных пунктах;</p> <p>оказание содействия в оформлении документов для постановки на учет в территориальные центры занятости населения для оказания практической помощи в поиске и выборе места и характера работы (временная или сезонная, с сокращенным рабочим днем, на дому) или устройства на курсы переподготовки</p>	-//-	-//-	-//-
----	---	------	------	------