Документ предоставлен [КонсультантПлюс](http://www.consultant.ru)

**СОВЕТ АДМИНИСТРАЦИИ КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**от 26 июня 2007 г. N 247-п**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ**

**ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В ОБЛАСТИ СОЦИАЛЬНОЙ**

**ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ**

В соответствии с Указом Губернатора Красноярского края от 22.12.2006 N 146-уг "О временных системе и структуре исполнительных органов государственной власти нового субъекта Российской Федерации - Красноярского края", Указом Губернатора Красноярского края от 04.06.2007 N 74-уг "О Совете администрации Красноярского края", Постановлением Совета администрации Красноярского края от 28.10.2005 N 285-п "Об утверждении Программы реформирования региональных финансов Красноярского края на 2006 - 2007 годы" постановляю:

1. Утвердить [стандарт](#Par31) качества оказания государственных услуг в области социальной защиты населения (приложение N 1).

2. Утвердить [нормы](#Par1181) обеспеченности населения краевыми государственными учреждениями социального обслуживания для обеспечения доступности оказания государственных услуг (приложение N 2).

3. Контроль за выполнением Постановления возложить на исполняющего обязанности заместителя Губернатора края - руководителя департамента здравоохранения и социального развития администрации Красноярского края С.В. Козаченко.

4. Опубликовать Постановление в "Ведомостях высших органов государственной власти Красноярского края" и газете "Краевой вестник - приложение к газете "Вечерний Красноярск".

5. Постановление вступает в силу в день, следующий за днем его официального опубликования.

Губернатор края -

Председатель Совета

администрации края

А.Г.ХЛОПОНИН

Приложение N 1

к Постановлению

Совета администрации края

от 26 июня 2007 г. N 247-п

СТАНДАРТ

КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В ОБЛАСТИ

СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ

1. Область применения стандарта качества оказания

государственных услуг

Настоящий Стандарт распространяется на социальные услуги (далее - услуги), оказываемые населению краевыми государственными учреждениями социального обслуживания (далее - учреждения), и устанавливает основные положения, определяющие качество и объем оказания государственных услуг в области социальной защиты населения.

2. Описание категорий получателей государственных услуг

в области социальной защиты населения

Право на получение государственных услуг в области социальной защиты населения имеют следующие категории населения (далее - клиенты):

1) граждане пожилого возраста (женщины старше 55 лет, мужчины старше 60 лет) и инвалиды, одинокие граждане и одинокие (одиноко проживающие) супружеские пары;

2) граждане, находящиеся в трудной жизненной ситуации, в том числе иностранные граждане, лица без гражданства, беженцы, вынужденные переселенцы, лица, освободившиеся из мест лишения свободы, лица без определенного места жительства и занятий, малоимущие граждане;

3) семьи, оказавшиеся в трудной жизненной ситуации, следующих категорий:

малообеспеченные, неполные, многодетные;

имеющие на попечении детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей;

имеющие в своем составе детей с ограниченными умственными и физическими возможностями, а также нетрудоспособных или длительно болеющих членов;

оказавшиеся в экстремальной ситуации - пострадавшие от стихийных бедствий;

семьи с неблагоприятным психологическим микроклиматом, в которых дети, женщины, старики подвергаются любым формам физического или психического насилия;

семьи, в которых родители или дети погибли (умерли) во время несения воинской службы;

4) дети, оказавшиеся в трудной жизненной ситуации и нуждающиеся в социальной реабилитации (за исключением детей, обучающихся в федеральных образовательных учреждениях), следующих категорий:

дети-сироты, безнадзорные, беспризорные, дети, оставшиеся без попечения родителей или нуждающиеся в жизненном устройстве в связи с отменой или признанием недействительности усыновления или опеки;

дети, подвергшиеся по месту жительства или учебы физическому или психическому насилию;

дети, проживающие с родителями, временно неспособными заботиться о них из-за болезни, нетрудоспособности, привлечения к административной или уголовной ответственности, длительных командировок, или - с родителями, пренебрегающими родительскими обязанностями;

самостоятельно проживающие выпускники детских домов и школ-интернатов (от 18 до 23 лет);

5) женщины, оказавшиеся в трудной жизненной ситуации, следующих категорий:

подвергшиеся психофизическому насилию;

имеющие детей-инвалидов, воспитываемых дома;

потерявшие родных и близких;

одинокие матери с несовершеннолетними детьми, в том числе находящиеся в отпуске по уходу за ребенком, желающие найти временную работу с сокращенным рабочим днем или работу на дому;

несовершеннолетние матери;

беременные несовершеннолетние и одинокие;

находящиеся в конфликте с семьей.

3. Требования к режиму работы учреждения

3.1. График (режим) работы учреждений устанавливается с учетом требований Трудового кодекса Российской Федерации и внутреннего трудового распорядка, с учетом специфики оказания услуг и типа учреждения.

3.2. Для учреждений, оказывающих услуги с предоставлением проживания, устанавливается следующий режим работы:

для основного персонала (понедельник - пятница) - с 9.00 до 18.00 (обеденный перерыв не более одного часа в промежуток времени, установленный внутренним трудовым распорядком);

выходные дни - суббота, воскресенье;

для обеспечивающего персонала устанавливается круглосуточный график дежурства с учетом требований Трудового кодекса Российской Федерации.

Также необходимо устанавливать круглосуточное дежурство (в том числе в выходные (праздничные) дни) специалистов из основного персонала с учетом требований Трудового кодекса Российской Федерации.

3.3. Для учреждений, оказывающих услуги без предоставления проживания, устанавливается следующий режим работы:

основное время работы (понедельник - пятница) - с 9.00 до 18.00;

обеденный перерыв - с 13.00 до 14.00;

выходные дни - суббота, воскресенье;

для оказания срочной (экстренной) помощи устанавливается дежурство специалистов: в выходные (праздничные) дни - с 9.00 до 13.00, в рабочие дни - с 18.00 до 22.00.

4. Требования к объему оказываемых государственных услуг

4.1. Социальные услуги с обеспечением проживания оказываются:

в домах-интернатах для престарелых и инвалидов общего типа, домах-интернатах для ветеранов войны и труда, геронтологических центрах, отделениях временного проживания для граждан пожилого возраста и инвалидов при комплексных центрах (центрах) социального обслуживания населения;

в специальных домах-интернатах для престарелых и инвалидов;

в психоневрологических интернатах;

в домах-интернатах для умственно отсталых детей;

в социальных приютах для детей, социально-реабилитационных центрах для несовершеннолетних, центрах социальной помощи семье и детям, реабилитационных центрах для детей с ограниченными возможностями;

в геронтологических центрах, центре социального обслуживания (социальные услуги по проведению оздоровительных и профилактических мероприятий).

Социальные услуги с обеспечением проживания оказываются в следующих объемах:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  N  |  Наименование услуг  |  Объем  |
|  1. Социально-бытовые услуги  |
| 1.1  | Предоставление клиентам жилой площади, помещений для организации реабилитационных и лечебных мероприятий, лечебно-трудовой и учебной деятельности, культурного и бытового обслуживания  | на 1 человека круглосуточно: для взрослых: спальные помещения - 7 м2; столовая - 1 м2, комната отдыха (гостиная) - не менее 2 м2; раздельные для мужчин и женщин санузел, умывальные, душевые - 0,8 м2; для детей: спальные помещения - 4 м2; игровая комната - 2,5 м2; раздевальные помещения - 0,7 м2;общая комната (гостиная) - не менее 2,5 м2; столовая - 0,8 м2; санитарный узел, а также умывальные, душевые комнаты, раздельные для мальчиков и девочек - 0,8 м2  |
| 1.2  | Предоставление клиентам в пользование мебели, мягкого инвентаря (одежды,обуви, нательного белья и постельных принадлежностей)  | мебель: 3 предмета круглосуточно (кровать - 1, тумбочка - 1, стул - 1); одежда, обувь, нательное белье ипостельные принадлежности выдаются согласно нормам, утвержденным в установленном порядке  |
| 1.3  | Приготовление и подача пищи клиентам, включая диетическое питание  | не менее 3 раз в день, по комплексному набору (завтрак - два блюда, обед - три блюда, ужин - два блюда) согласно нормам, утвержденным в установленном порядке  |
| 1.4  | Оказание помощи в написании и прочтении писем  | при возникновении необходимости  |
| 1.5  | Предоставление транспорта для перевоза клиентов в учреждения для лечения, обучения, участия в культурных мероприятиях при необходимости, если по состоянию здоровья или условиям пребывания есть противопоказания к пользованию общественным транспортом  | 1 специальный медицинский автомобиль на учреждение 25 - 50коек  |
| 1.6  | Организация ритуальных услуг при отсутствии у умерших клиентов родственников или их нежелании заняться погребением  | выделение транспорта, организация погребения  |
| 1.7  | Создание условий для отправления религиозных обрядов  | при возникновении необходимости  |
| 1.8  | Обеспечение сохранности вещей и ценностей, принадлежащих клиентам  | постоянно, в специально оборудованных помещениях  |
| 1.9  | Обеспечение досуга клиентов  | выделение помещения под библиотеку, выписка 1 печатного издания (журнал, газета) на 50 человек  |
| 1.10 | Разработка и организация выполнения индивидуальных и групповых программ социальной реабилитации, обеспечивающих: восстановление утраченных контактов и связей с семьей, внутри семьи, восстановление социального статуса детей в коллективе сверстников, по месту учебы, работы, содействие детям (при необходимости) в получении временной или постоянной работы, соответствующей их возможностям, интересам, потребностям, а также в профессиональной ориентации и получении специальности, привлечение детей к деятельности разнообразных видов в учреждении социального обслуживания и за его пределами, решение вопросов жизненного устройства детей  | при поступлении в учреждение, при возникновении необходимости  |
| 1.11 | Формирование у детей навыков общения, здорового образа жизни, общежитейских навыков и умений, подготовка к самостоятельной семейной жизни  | постоянно  |
| 1.12 | Содействие в направлении в медицинские стационарные учреждения  | по медицинским показаниям, заключению врача  |
|  2. Социально-медицинские услуги  |
| 2.1  | Оказание или содействие в оказании клиентам бесплатной медицинской помощи  | по медицинским показаниям  |
| 2.2  | Обеспечение ухода с учетом состояния здоровья, в том числе оказание санитарно- гигиенических услуг, систематическое наблюдение за состоянием здоровья  | постоянно  |
| 2.3  | Содействие в проведении медико-социальной экспертизы  | при поступлении, далее по медицинским показаниям, но не реже 1 раза в год  |
| 2.4  | Содействие в проведении или проведение реабилитационных мероприятий социально- медицинского характера, в том числе в соответствии с индивидуальными программами реабилитации инвалидов  | согласно программам реабилитации  |
| 2.5  | Оказание или содействие в оказании клиентам первичной медико- санитарной и стоматологической помощи  | при возникновении необходимости  |
| 2.6  | Содействие в организации прохождения клиентами диспансеризации  | по медицинским показаниям, заключению врача  |
| 2.7  | Госпитализация клиентов стационарных учреждений социального обслуживания в лечебно- профилактические учреждения  | по медицинским показаниям, заключению врача  |
| 2.8  | Содействие в обеспечении техническими средствами ухода и реабилитации, получении протезно- ортопедической и слухопротезной помощи  | при возникновении необходимости,согласно программам реабилитации |
| 2.9  | Содействие в получении зубопротезной помощи  | при возникновении необходимости  |
| 2.10 | Организация квалифицированного медицинского консультирования  | при возникновении необходимости  |
| 2.11 | Проведение первичного медицинского осмотра и первичной санитарной обработки  | при поступлении  |
| 2.12 | Организация медико- социального обследования  | при возникновении необходимости  |
| 2.13 | Проведение процедур, связанных со здоровьем (прием лекарств, закапывание капель, измерение температуры тела, артериального давления)  | по назначению врача, при возникновении необходимости  |
| 2.14 | Оказание помощи в выполнении физических упражнений  | по назначению врача  |
| 2.15 | Организация лечебно- оздоровительных мероприятий  | по назначению врача  |
| 2.16 | Организация лечебно- трудовой деятельности  | по медицинским показаниям и назначению врача не более 4 часов в день  |
| 2.17 | Проведение санитарно- просветительной работы длярешения вопросов возрастной адаптации  | постоянно  |
| 2.18 | Профилактика обострений хронических и предупреждение инфекционных заболеваний  | по назначению врача  |
| 2.19 | Индивидуальная работа, связанная с предупреждением появления вредных привычек и избавлением от них  | постоянно  |
| 2.20 | Социально-медицинский патронаж детей  | при возникновении необходимости  |
| 2.21 | Формирование и организация работы "групп здоровья" по медицинским показаниям и возрастным особенностям граждан  | постоянно  |
| 2.22 | Обучение родственников больных практическим навыкам общего ухода за ними  | не менее 2 часов в неделю, согласно программам реабилитации |
| 2.23 | Обучение членов семьи основам медико- психологических и социально-медицинских знаний для проведения реабилитационных мероприятий в домашних условиях  | не менее 2 часов в неделю, согласно программам реабилитации |
|  3. Социально-психологические услуги  |
| 3.1  | Социально-психологическое и психологическое консультирование  | 2 часа ежемесячно  |
| 3.2  | Психологическая коррекция  | 2 часа ежемесячно  |
| 3.3  | Проведение воспитательно- профилактической работы в целях устранения различных психологических факторов и причин, обусловливающих отклонение в состоянии психического здоровья  | постоянно  |
| 3.4  | Психолого-медико- педагогическое обследование социально дезадаптированных детей, направленное на установление форм и степени дезадаптации, ее источников и причин, а также на изучение состояния нервно- психического здоровья, особенностей личностного развития и поведения детей  | при возникновении необходимости  |
| 3.5  | Психотерапевтическая помощь  | 2 часа ежемесячно  |
| 3.6  | Психодиагностика и обследование личности детей в целях выявления и анализа психического состояния и индивидуальных особенностей каждого несовершеннолетнего, определения степени отклонения в их поведении и взаимоотношениях с окружающими людьми для разработки рекомендаций по коррекции отклонений  | при поступлении  |
| 3.7  | Социально-психологический патронаж детей, заключающийся в систематическом наблюдении за ними с цельювыявить ситуации психического дискомфорта, конфликтные и другие ситуации, которые могут усугубить их трудную жизненную ситуацию, и оказать им необходимую в данный момент социально- психологическую помощь  | постоянно  |
| 3.8  | Психологические тренинги  | 2 часа ежемесячно  |
| 3.9  | Проведение занятий в группах взаимоподдержки, клубах общения  | 2 часа в неделю  |
|  4. Социально-педагогические услуги  |
| 4.1  | Педагогическая коррекция  | при возникновении необходимости  |
| 4.2  | Психолого-педагогическое обследование детей, анализих поведения, тестированиепод различные типы задач педагогической помощи  | при поступлении, в дальнейшем при возникновении необходимости  |
| 4.3  | Педагогическая помощь детям в социальной адаптации к изменяющимся социально-экономическим условиям жизни  | при возникновении необходимости  |
| 4.4  | Восстановление нарушенных связей со школой, изменение отношения к учебной деятельности  | при возникновении необходимости  |
| 4.5  | Организация и проведение клубной и кружковой работы для формирования и развития интересов клиентов, организация досуга детей  | при возникновении необходимости  |
| 4.6  | Содействие в получении образования инвалидами с учетом их физических возможностей и умственных способностей; создание условий для дошкольного воспитания детей и получения образования по специальным программам; создание условий для получения школьного образования по специальнымпрограммам; создание условий для получения инвалидами среднего специального и профессионального образования  | согласно программам реабилитации |
| 4.7  | Услуги, связанные с социально-трудовой реабилитацией: создание условий для использования остаточных трудовых возможностей, участия в лечебно-трудовой деятельности; проведение мероприятий по обучению доступным профессиональным навыкам, восстановлению личностного и социального статуса  | согласно программам реабилитации |
| 4.8  | Обучение родителей детей сограниченными возможностями, в том числедетей-инвалидов, основам их реабилитации в домашнихусловиях  | не менее 1 часа ежемесячно, согласно программам реабилитации |
| 4.9  | Обучение инвалидов пользованию техническими средствами реабилитации  | не менее 2 часов ежемесячно, согласно программам реабилитации |
| 4.10 | Обучение детей, детей- инвалидов навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах, самоконтролю, навыкам общения и другим формам жизнедеятельности  | от 10 часов ежемесячно, согласно программам реабилитации |
| 4.11 | Обучение детей-инвалидов с нарушениями слуха, их родителей и других заинтересованных лиц языкужестов  | не менее 2 часов ежемесячно, согласно программам реабилитации |
| 4.12 | Услуги чтеца (для инвалидов по зрению)  | согласно программам реабилитации |
| 4.13 | Услуги по переводу на языкжестов  | при возникновении необходимости  |
|  5. Социально-экономические услуги  |
| 5.1  | Содействие в оформлении полагающихся льгот, пособий, компенсаций, алиментов и других выплат в соответствии с законодательством Российской Федерации  | 4 раза в год  |
| 5.2  | Содействие в организации летнего детского отдыха и оздоровления  | 1 раз в год  |
| 5.3  | Содействие (через органы опеки, попечительства и службы занятости) в получении временной или постоянной работы, соответствующей возможностям детей, интересам, потребностям, атакже в профессиональной ориентации и получении специальности  | при возникновении необходимости  |
| 5.4  | Обеспечение клиентов при выписке одеждой, обувью  | при выписке по утвержденным нормативам  |
|  6. Социально-правовые услуги  |
| 6.1  | Консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов  | 1 час в неделю  |
| 6.2  | Оказание помощи в подготовке и подаче жалоб на действия или бездействие социальных служб или работников этих служб, нарушающих или ущемляющих права и законные интересы граждан  | 1 час в неделю  |
| 6.3  | Помощь в оформлении документов  | 1 час в неделю  |
| 6.4  | Содействие в получении бесплатной юридической помощи в порядке, установленном законодательством  | при возникновении необходимости  |
| 6.5  | Оказание правовой помощи в защите и соблюдении прав детей на воспитание и заботу о них, в том числе в случаях, угрожающих их жизни и здоровью  | постоянно  |
| 6.6  | Консультирование по социально-правовым вопросам  | 1 час в неделю  |
| 6.7  | Получение по доверенности пенсий, пособий, других социальных выплат  | 1 раз в месяц  |

4.1.1. Социальные услуги с обеспечением проживания оказываются:

в доме ночного пребывания;

в отделении при центре адаптации лиц, освободившихся из мест лишения свободы;

в социальной гостинице, кризисном центре для женщин;

Социальные услуги с обеспечением проживания оказываются в следующих объемах:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  N  |  Наименование услуг  |  Объем  |
|  1. Социально-бытовые услуги  |
| 1.1  | Предоставление клиентам временной жилой площади, помещений для организации реабилитационных и лечебных мероприятий, лечебно-трудовой и учебной деятельности, культурного и бытового обслуживания  | спальные помещения не менее 5 м2 на человека (для граждан без определенного места жительства - 4 м2), столовая из расчета 1 м2 на человека, санузел общей площадью не менее 5 м2, помещение для душевых общей площадью не менее 10 м2  |
| 1.2  | Предоставление клиентам учреждений в пользование мебели, мягкого инвентаря (одежды, обуви, нательного белья и постельных принадлежностей)  | одежда, обувь, нательное белье и постельные принадлежности выдаются согласно нормам, утвержденным в установленном порядке  |
| 1.3  | Приготовление и подача пищи клиентам учреждений  | не реже 1 раза в день (обед из трех блюд или ужин из двух блюд) согласно нормам, утвержденным в установленном порядке  |
| 1.4  | Обеспечение досуга (книги, журналы, газеты, настольные игры)  | постоянно, комната отдыха (гостиная) общей площадью не менее 20 м2  |
| 1.5  | Содействие в направлении в стационарные учреждения здравоохранения и социального обслуживания  | по медицинским показаниям, заключению врача  |
|  2. Социально-медицинские услуги  |
| 2.1  | Содействие в проведении медико-социальной экспертизы | 1 раз в год  |
| 2.2  | Содействие в проведении или проведение реабилитационных мероприятий социально- медицинского характера, в том числе в соответствии с индивидуальными программами реабилитации инвалидов  | согласно программам реабилитации  |
| 2.3  | Оказание санитарно- гигиенических услуг  | при поступлении  |
| 2.4  | Организация квалифицированного медицинского консультирования  | при возникновении необходимости  |
| 2.5  | Содействие в обеспечении техническими средствами ухода и реабилитации, получении протезно- ортопедической и слухопротезной помощи  | согласно программам реабилитации  |
| 2.6  | Помощь в медико-социальной адаптации и реабилитации  | согласно программам реабилитации  |
| 2.7  | Организация медико- социального обследования  | при возникновении необходимости  |
| 2.8  | Диагностика состояния женщин и наблюдение за состоянием их здоровья  | при возникновении необходимости  |
| 2.9  | Проведение мероприятий, направленных на профилактикуобострений хронических и предупреждение инфекционных инфекционных заболеваний  | по назначению врача  |
| 2.10 | Проведение процедур, связанных со здоровьем (прием лекарств, закапывание капель, измерение температуры тела, артериального давления)  | по медицинским показаниям, назначению врача  |
| 2.11 | Проведение санитарно- просветительной работы для решения вопросов возрастной адаптации  | постоянно во время нахождения в учреждении  |
| 2.12 | Организация экстренной медико-психологической помощи  | при возникновении необходимости  |
|  3. Социально-психологические услуги  |
| 3.1  | Социально-психологическое и психологическое консультирование  | 2 часа в неделю  |
| 3.2  | Психологическая диагностика и обследование личности  | согласно программам реабилитации  |
| 3.3  | Психологическая коррекция  | согласно программам реабилитации  |
| 3.4  | Психотерапевтическая помощь  | при возникновении необходимости  |
| 3.5  | Психологические тренинги  | 2 часа в неделю  |
| 3.6  | Экстренная психологическая (в том числе по телефону) и медико-психологическая помощь  | при возникновении необходимости  |
| 3.7  | Оказание психологической помощи, в том числе беседы, общение, выслушивание, подбадривание, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса клиентов  | при возникновении необходимости  |
|  4. Социально-педагогические услуги  |
| 4.1  | Социально-педагогическое консультирование  | при возникновении необходимости  |
| 4.2  | Социально-педагогическое консультирование по различным вопросам родительско-детских отношений, методике семейного воспитания  | при возникновении необходимости  |
| 4.3  | Социально-педагогическая диагностика и обследование личности  | не более 2 раз в неделю  |
|  5. Социально-экономические услуги  |
| 5.1  | Содействие в решении вопросов занятости: трудоустройстве, направлении на курсы переподготовки, поиске временной (сезонной) работы,работы с сокращенным рабочимднем, работы на дому  | при возникновении необходимости  |
| 5.2  | Содействие в оформлении полагающихся льгот, пособий,компенсаций, алиментов и других выплат в соответствиис законодательством Российской Федерации  | 4 раза в год  |
|  6. Социально-правовые услуги  |
| 6.1  | Консультирование по вопросам, связанным с правомграждан на социальное обслуживание в государственной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов  | 1 час в неделю  |
| 6.2  | Помощь в оформлении документов  | 1 час в неделю  |
| 6.3  | Оказание юридической помощи и содействие в получении установленных законодательством льгот, компенсаций и социальных выплат  | при возникновении необходимости  |
| 6.4  | Содействие в получении бесплатной юридической помощи в порядке, установленном законодательством  | при возникновении необходимости  |
| 6.5  | Содействие в получении страхового медицинского полиса  | при поступлении, на срок действия полиса  |
| 6.6  | Консультирование по социально-правовым вопросам  | 1 час в неделю  |
| 6.7  | Оказание юридической помощи в оформлении документов для трудоустройства, получения паспорта и других документов, имеющих юридическое значение  | 1 раз в год  |
|  7. Социально-реабилитационные услуги  |
| 7.1  | Социально-трудовая реабилитация: создание условий для использования остаточных трудовых возможностей, участия в лечебно-трудовой деятельности  | от 20 часов в неделю  |
| 7.2  | Проведение мероприятий по обучению доступным профессиональным навыкам, восстановлению личностного исоциального статуса  | не менее 2 часов в неделю  |
| 7.3  | Обучение инвалидов пользованию техническими средствами реабилитации  | не менее 2 часов в неделю  |
| 7.4  | Профессиональная реабилитация инвалидов, их профессиональное консультирование  | не менее 2 часов в неделю  |

4.2. Социальные услуги оказываются в учреждениях без обеспечения проживания в следующих объемах:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  N  |  Наименование услуг  |  Объем  |
|  1. Социально-бытовые услуги  |
| 1.1  | Покупка и доставка на дом продуктов питания (горячих обедов)  | 8 раз (до 7 кг за одно посещение) в месяц, в пределах района проживания  |
| 1.2  | Содействие в приготовлении пищи из продуктов заказчика (помыть, почистить, нарезать продукты)  | не реже 2 раз в неделю  |
| 1.3  | Покупка и доставка на дом промышленных товаров первой необходимости  | в соответствии с практической потребностью граждан не реже 1 раза в месяц (до 7 кг за одно посещение), в пределах района проживания  |
| 1.4  | Доставка воды (для граждан, проживающих в помещениях без централизованного водоснабжения)  | 30 литров за одно посещение не реже 2 раз в неделю, в пределах района проживания  |
| 1.5  | Топка печей, доставка топлива от места хранения к печи  | 1 печь ежедневно в течение отопительного сезона  |
| 1.6  | Содействие в обеспечении топливом для проживающих в жилых помещениях без центрального отопления (оформление заявок и необходимых документов)  | 1 раз в отопительный сезон, в пределах района проживания  |
| 1.7  | Сдача вещей в стирку, химчистку, ремонт и обратная их доставка  | 1 раз в месяц (до 7 кг за одно посещение), в пределах района проживания  |
| 1.8  | Организация ремонта жилых помещений (вызов на дом сантехника, плотника, электрика, штукатура-маляра и т.п. для устранения неисправности, заключение договоров с исполнителями)  | при возникновении необходимости, но не чаще 1 раза в год  |
| 1.9  | Организация уборки жилых помещений (поиск исполнителей и заключение с ними договоров)  | 2 раза в месяц  |
| 1.10 | Содействие в оплате жилья и коммунальных услуг (заполнение квитанций, посещение кредитных организаций, организаций ЖКХ, расчетно-кассовых центров для внесения платы)  | 1 раз в месяц, в пределахрайона проживания  |
| 1.11 | Организация предоставления услуг организациями торговли, коммунально-бытового обслуживания, связи и другими организациями, оказывающими услуги населению (оформление заявки на товар или услугу, содействие в организации доставки к месту проживания)  | 1 раз в месяц, в пределахрайона проживания  |
| 1.12 | Оказание помощи в написании и прочтении писем  | при возникновении необходимости  |
| 1.13 | Обеспечение книгами, журналами, газетами (приобретение за счет клиента, доставка на дом, заполнение квитанций на подписку)  | 4 раза в месяц, в пределах района проживания  |
| 1.14 | Содействие в посещении театров, выставок и других культурных мероприятий (приобретение билетов, информирование о предстоящих выставках, культурных мероприятиях)  | 2 раза в год, в пределах района проживания  |
| 1.15 | Содействие в направлении в стационарные учреждения здравоохранения и социального обслуживания (помощь в оформлении документов)  | по медицинским показаниям, заключению врача  |
| 1.16 | Организация работы на приусадебном участке (поиск исполнителей и заключение с ними договоров)  | 2 раза в месяц в течение сезона  |
| 1.17 | Организация ритуальных услуг при отсутствии у умерших клиентов родственников или их нежелании заняться погребением  | выделение транспорта, организация погребения  |
|  2. Социально-медицинские услуги  |
| 2.1  | Оказание или содействие в оказании клиентам медицинской помощи (доставка анализов, сопровождение в поликлинику)  | по медицинским показаниям, заключению врача  |
| 2.2  | Снятие стрессового состояния детей, вызванного различными жизненными ситуациями, выведение детей с помощью медицинских учреждений из состояния посттравматического стресса  | при возникновении необходимости  |
| 2.3  | Содействие в проведении медико- социальной экспертизы (сопровождение к врачу и обратно) | по медицинским показаниям, но не реже 1 раза в год  |
| 2.4  | Содействие в обеспечении по заключению врачей лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения (покупка за счет средств клиента либо по льготному рецепту и доставка на дом)  | 2 раза в месяц, по медицинским показаниям, заключению врача, в пределах района проживания  |
| 2.5  | Содействие в проведении реабилитационных мероприятий (медицинских, социальных), в том числе для инвалидов на основании индивидуальных программ реабилитации  | согласно программам реабилитации  |
| 2.6  | Оказание экстренной доврачебной помощи (вызов врача на дом, сопровождение обслуживаемых граждан в учреждения органов здравоохранения и посещение их в этих учреждениях в случае госпитализации)  | по медицинским показаниям, заключению врача, в пределах района проживания  |
| 2.7  | Содействие в госпитализации (помощь в оформлении документов)  | по медицинским показаниям, заключению врача  |
| 2.8  | Сопровождение нуждающихся в лечебно-профилактические учреждения  | по медицинским показаниям, заключению врача, в пределах района проживания  |
| 2.9  | Содействие в обеспечении техническими средствами ухода и реабилитации, получении протезно-ортопедической и слухопротезной помощи  | по необходимости, согласно программам реабилитации  |
| 2.10 | Наблюдение за состоянием здоровья (измерение температуры тела, артериального давления)  | 8 раз в месяц с учетом медицинских показаний и заключению врача  |
| 2.11 | Выполнение медицинских процедур по назначению врача:  | по медицинским показаниям, назначениям врача  |
| поставить инъекции  |
| наложить компресс  |
| поставить горчичники, банки  |
| обработка пролежней, раневых поверхностей  |
| обработка ран и наложение повязок  |
| помощь при опорожнении кишечника  |
| массаж  |
| проведение занятий ЛФК (лечебная физкультура)  |
| обучение родственников больных практическим навыкам общего ухода за ними  |
| 2.12 | Оказание санитарно гигиенических процедур, проведение частичного туалета:  |  |
| обтирание, обмывание больного, вынос судна  | при возникновении необходимости  |
| мытье лежачего больного в ванне полностью  | 2 раза в месяц  |
| мытье головы  | 2 раза в месяц  |
| размягчение и стрижка ногтей, стрижка, бритье  | 2 раза в месяц  |
| снятие постельного и нательного белья  | 8 раз в месяц  |
| забор материалов для проведения лабораторных исследований  | при наличии направлений от лечащего врача  |
| кормление ослабленных больных  | при возникновении необходимости  |
|  3. Социально-психологические услуги  |
| 3.1  | Экстренная психологическая помощь по телефону  | при возникновении необходимости, 1 час в неделю  |
| 3.2  | Оказание психологической помощи, в том числе беседы, общение, выслушивание, подбадривание, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса клиентов, обслуживаемых на дому  | при возникновении необходимости  |
|  4. Социально-педагогические услуги  |
| 4.1  | Содействие в получении образования или профессии  | при возникновении необходимости, согласно программам реабилитации  |
|  5. Социально-экономические услуги  |
| 5.1  | Содействие в трудоустройстве  | при возникновении необходимости, согласно программам реабилитации  |
|  6. Социально-правовые услуги  |
| 6.1  | Оказание помощи в подготовке и подаче жалоб на действия или бездействие социальных служб или работников этих служб, нарушающих или ущемляющих законные права граждан  | при возникновении необходимости, не менее 1часа в неделю  |
| 6.2  | Помощь в оформлении документов  | при возникновении необходимости, не менее 1часа в неделю  |
| 6.3  | Содействие населению всех категорий и групп в получении полагающихся льгот, пособий, компенсаций, алиментов и других выплат в соответствии с действующим законодательством  | 4 раза в год  |
| 6.4  | Получение по доверенности пенсий, пособий и других социальных выплат  | 1 раз в месяц  |
| 6.5  | Содействие в получении бесплатной юридической помощи в порядке, установленном законодательством  | при возникновении необходимости  |
| 6.6  | Содействие в получении страхового медицинского полиса  | при обращении, на срок действия полиса  |
| 6.7  | Консультирование по социально- правовым вопросам  | при возникновении необходимости, не менее 1часа в неделю  |

4.3. Услуги, оказываемые центрами (отделениями) срочного социального обслуживания (оказание разовых услуг остро нуждающимся в социальной поддержке) в следующих объемах:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  N  |  Наименование услуг  |  Объем  |
| 1  | Оказание материальной помощи в денежном и натуральном выражении, втом числе: обеспечение одеждой, обувью, предметами первой необходимости  | 2 раза в год  |
| 2  | Содействие и (или) предоставление временного жилого помещения  | 2 раза в год  |
| 3  | Обеспечение бесплатным горячим питанием или продуктовыми наборами  | 1 раз в квартал  |
| 4  | Содействие в организации санитарно-гигиенических услуг  | при возникновении необходимости  |
| 5  | Содействие в дальнейшем следовании к постоянному месту жительства лицам, попавшим в экстремальные ситуации  | единовременно  |
| 6  | Организация экстренной медико- психологической помощи  | при возникновении необходимости  |
| 7  | Содействие в трудоустройстве  | 1 раз в год  |
| 8  | Организация юридических и иных консультаций  | при возникновении необходимости  |

5. Требования к информационному обеспечению получателей

государственных услуг при обращении за оказанием услуг

и в ходе их получения

5.1. Состояние информации об учреждении должно соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

5.2. Информация об оказываемых услугах должна находиться непосредственно в помещениях государственных органов социальной защиты населения и учреждениях.

Также данная информация должна доводиться до клиентов посредством:

электронного информирования, размещения на интернет-ресурсах государственных органов социальной защиты населения (в частности, на сайте агентства социальной защиты населения администрации Красноярского края - www.kuszn.mtcnet.ru) и органов (организаций, учреждений), с которыми осуществляется взаимодействие в процессе оказания услуг;

средств массовой информации;

издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.).

5.3. Стенды (вывески), содержащие информацию о графике (режиме) работы учреждений, размещаются при входе в помещения учреждений или государственных органов социальной защиты населения. Также на этих стендах должна присутствовать и быть доступной для клиентов "Книга отзывов и предложений".

5.4. Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть представлена любым способом, предусмотренным федеральным и краевым законодательством и обеспечивающим ее доступность для граждан.

5.5. Клиент вправе потребовать представления необходимой и достоверной информации об оказываемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

5.6. Состав информации об оказываемых услугах в обязательном порядке должен быть следующим:

перечень основных и дополнительных услуг, оказываемых учреждением;

характеристика услуги, область ее оказания и затраты времени на ее оказание;

наименование государственных (национальных) стандартов социального обслуживания, требованиям которых должны соответствовать оказываемые услуги;

условия, при которых услуги оказываются бесплатно либо на условиях частичной или полной оплаты;

взаимосвязь между качеством оказываемой услуги, условиями ее оказания и стоимостью (для полностью или частично оплачиваемой услуги);

возможность влияния клиентов на качество оказываемой услуги;

адекватные и легкодоступные средства для эффективного общения персонала с клиентами учреждения;

возможность получения оценки качества оказываемой услуги со стороны клиента;

установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями клиента;

правила и условия эффективного и безопасного оказания услуг;

гарантийные обязательства учреждения - исполнителя услуг.

5.7. Если представление недостоверной или недостаточно полной информации об услуге повлекло причинение вреда жизни, здоровью или имуществу клиента (вследствие производственных, рецептурных и иных недостатков услуги), он вправе предъявить учреждению требования о возмещении причиненного вреда, в том числе и в судебном порядке.

6. Требования к срокам оказания государственных услуг

6.1. Государственные услуги оказываются гражданам, указанным в [разделе 2](#Par40) настоящего Стандарта, бесплатно, а также на условиях частичной или полной оплаты.

6.2. Оказание государственных услуг гражданам производится на основании их письменного заявления на имя руководителя учреждения.

6.3. В десятидневный срок с момента получения заявления руководитель учреждения организует обследование условий проживания заявителя, по результатам которого составляется акт; запрашивает из территориального органа Пенсионного фонда Российской Федерации по району (муниципальному району), городу (городскому округу) Красноярского края данные о размере получаемой пенсии, справку о доходах и составе семьи, а из лечебно-профилактического учреждения - заключение о состоянии здоровья и отсутствии у заявителя медицинских противопоказаний к социальному обслуживанию.

6.4. На основании документов, указанных в [пункте 6.3](#Par1159), и с учетом состояния здоровья, утраты степени самообслуживания, материального и семейного положения, дополнительных прав и льгот заявителя на оказание социальных услуг руководитель учреждения в десятидневный срок принимает решение об оказании требуемой ему услуги, необходимости оплаты или выносит мотивированное решение об отказе в оказании ему услуг, о чем сообщает заявителю.

6.5. Основанием для отказа в оказании государственной услуги может являться:

отсутствие права у заявителя на оказание ему государственной услуги;

представление заявителем неправильно оформленных или утративших силу документов;

отсутствие полного пакета документов, необходимого для решения вопроса об оказании услуги;

представление заявителем заведомо недостоверной информации;

невозможность оказания услуги в силу обстоятельств, ранее не известных при приеме документов;

отказ заявителя от заключения письменного договора, если заявитель, с учетом среднедушевого дохода, должен частично или полностью оплачивать услуги.

6.6. Граждане, которым оказываются услуги, должны быть ознакомлены с перечнем и содержанием предоставляемых им услуг, условиями и правилами их оказания.

6.7. Лицо, которому оказываются услуги на условиях частичной или полной оплаты, заключает с учреждением письменный договор, определяющий виды и периодичность оказываемых услуг, порядок и размер оплаты за них, права и обязанности сторон.

6.8. Услуги срочного социального обслуживания оказываются бесплатно.

Приложение N 2

к Постановлению

Совета администрации края

от 26 июня 2007 г. N 247-п

НОРМЫ

ОБЕСПЕЧЕННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ КРАЕВЫМИ ГОСУДАРСТВЕННЫМИ

УЧРЕЖДЕНИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ

ДОСТУПНОСТИ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  N п/п |  Наименование  учреждений  |  Наименование  нормы  |  Норма  |
|  Нестационарные учреждения (без обеспечения проживания)  |
| 1  | Комплексный центр (Центр) социального обслуживания населения | Центр  | 1 учреждение на муниципальный район, городской округ  |
| 2  | Центр (Кризисный центр) социальной помощи семье женщинам и детям  | Центр семьи  | 1 учреждение в муниципальном районе, городском округе с населением свыше 50 тыс. человек  |
| 3  | Реабилитационный центрдля детей и подростковс ограниченными возможностями  | Детский центр  | 1 учреждение на 1 тыс. детей с ограниченными возможностями  |
|  Полустационарные учреждения (с обеспечением проживания)  |
| 4  | Геронтологический центр  | Центр для пожилых  | 1 центр на 250 тысячграждан пожилого возраста (женщины старше 55 лет, мужчины старше 60 лет)  |
| 5  | Дом ночного пребывания | Дом  | 50 мест на территории муниципального района, городского округа с населением свыше 100 тыс. человек  |
| 6  | Социальная гостиница  | Гостиница  | 500 мест на край  |
|  Стационарные учреждения (с обеспечением проживания)  |
| 7  | Дом-интернат для престарелых, инвалидов, дом- интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов, геронтологический центр  | Дом-интернат  | 1,4 места на 1 тыс. человек  |
| 8  | Психоневрологический интернат  | Интернат  | 1,1 места на 1 тыс. человек  |
| 9  | Специальный дом- интернат для престарелых и инвалидов  | Дом-интернат  | 1 учреждение в крае на 500 мест  |
| 10  | Дом-интернат для умственно отсталых детей  | Детский дом- интернат  | 1,6 места на 1 тыс. человек  |
| 11  | Социальный приют для детей и подростков (социально- реабилитационный центрдля несовершеннолетних)  | Приют  | 1 учреждение на 10 тысяч детей  |
| 12  | Центр социальной адаптации для лиц, освободившихся из мест лишения свободы (филиалы Центра)  | Центр  | 1 центр на территории муниципального района, городского округа с населением свыше 100 тыс. человек  |