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](consultantplus://offline/ref=7CAC6902DD86DBEADC0D7749477405DD9042255B722F2121F4D2EEB0C76DAD8AO566E) 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](consultantplus://offline/ref=7CAC6902DD86DBEADC0D7749477405DD9042255B732A242BF7D2EEB0C76DAD8AO566E) Губернатора Красноярского края от 04.06.2007 N 74-уг "О Совете администрации Красноярского края", [Постановлением](consultantplus://offline/ref=7CAC6902DD86DBEADC0D7749477405DD9042255B70242124F6D2EEB0C76DAD8A561B8764FFB97D1AB77618OF61E) 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](consultantplus://offline/ref=7CAC6902DD86DBEADC0D775F44185AD2924F7F5F73252A74A88DB5ED9064A7DD1154DE26BBB47B19OB67E) 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](consultantplus://offline/ref=7CAC6902DD86DBEADC0D775F44185AD2924F7F5F73252A74A88DB5ED9064A7DD1154DE26BBB47B19OB67E) Российской Федерации.

Также необходимо устанавливать круглосуточное дежурство (в том числе в выходные (праздничные) дни) специалистов из основного персонала с учетом требований Трудового [кодекса](consultantplus://offline/ref=7CAC6902DD86DBEADC0D775F44185AD2924F7F5F73252A74A88DB5ED9064A7DD1154DE22B2OB63E) 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 и  постельные 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 - 50  коек |
| 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 для  решения 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 целью  выявить 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, анализ  их поведения, тестирование  под 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 специальным  программам; 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 с  ограниченными  возможностями, в том числе  детей-инвалидов, основам  их реабилитации в домашних  условиях | 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 языку  жестов | 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 язык  жестов | 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, а  также 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 профилактику  обострений 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 рабочим  днем, работы на дому | при возникновении  необходимости |
| 5.2 | Содействие в оформлении  полагающихся льгот, пособий,  компенсаций, алиментов и  других выплат в соответствии  с законодательством  Российской Федерации | 4 раза в год |
| 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 | 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 и  социального 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 пределах  района 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 пределах  района 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 1  часа в неделю |
| 6.2 | Помощь в оформлении документов | при возникновении  необходимости, не менее 1  часа 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 1  часа 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, в  том 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](consultantplus://offline/ref=7CAC6902DD86DBEADC0D775F44185AD2924C7D57732F2A74A88DB5ED9064A7DD1154DE26BBB47C1FOB65E) 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 центр  для детей и подростков  с 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 тысяч  граждан 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 центр  для  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 |