# Gerb_bGerb_bП

# ПОСТАНОВЛЕНИЕ

# АДМИНИСТРАЦИИ ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ

## 

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. Липецк №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Об утверждении Порядков

предоставления социальных услуг

поставщиками социальных услуг

в Липецкой области

В соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=B8A7D6EAA5F75B899367E8001A1A95B99AB2236F85FFD082603068C91D97509D7B3FC8A1BE6CEDDDBB7FN) от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» администрация Липецкой области постановляет:

1. Утвердить [П](#Par27)орядок предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому (приложение 1);

2. Утвердить [Порядок](#Par27) предоставления социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания (приложение 2);

**3. Утвердить Порядок предоставления социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания (приложение 3);**

4. Настоящее постановление вступает в силу с 1 января 2015 года.

Глава

администрации области О.П.Королев

Явных В.И.

25 25 00

Рассылка: ГУ «Издательский дом «Липецкая газета», управление социальной защиты населения области

Вносит:

Начальник управления социальной защиты

населения области В.И. Явных

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(дата)

Согласовано:

Первый заместитель главы

администрации области Ю.Н. Божко

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(дата)

Заместитель главы

администрации области Д.В. Мочалов

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(дата)

Начальник правового управления

администрации области Г.А. Пивовар

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(дата)

Приложение 3

к постановлению администрации Липецкой области «Об утверждении Порядков предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Липецкой области»

**ПОРЯДОК**

**предоставления социальных услуг**

**в стационарной форме социального обслуживания**

1. Настоящий Порядок предоставления социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания (далее – Порядок) определяет процедуру предоставления социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания (далее – социальные услуги в стационарной форме) гражданам, признанным нуждающимися в социальном обслуживании (далее – получатели социальных услуг), на территории Липецкой области.

2. Предоставление социальных услуг в стационарной форме осуществляется поставщиками социальных услуг в соответствии со стандартами социальных услуг, предоставляемых в стационарной форме социального обслуживания, согласно приложению к настоящему Порядку.

3. Социальные услуги в стационарной форме предоставляются получателям социальных услуг при постоянном, временном (на срок, определенный индивидуальной программой предоставления социальных услуг) круглосуточном их проживании у поставщика социальных услуг.

4. Основанием для предоставления социальных услуг в стационарной форме является обращение получателя социальных услуг (его законного представителя) к поставщику социальных услуг.

5. Для получения социальных услуг в стационарной форме получатели социальных услуг представляют поставщику социальных услуг следующие документы:

1) документ, удостоверяющий личность получателя социальных услуг;

2) документ, подтверждающий полномочия законного представителя получателя социальных услуг (при обращении законного представителя получателя социальных услуг);

3) документ, подтверждающий место жительства и (или) пребывания, фактического проживания получателя социальных услуг (при наличии);

4) индивидуальную программу предоставления социальных услуг, выданную исполнительным органом государственной власти Липецкой области в сфере социального обслуживания (далее – индивидуальная программа);

5) справку с места жительства о составе семьи получателя социальных услуг (при наличии);

6) документы о доходах получателя социальных услуг и членов его семьи (при наличии) за последние 12 календарных месяцев, предшествующих месяцу обращения, а также документы, необходимые для определения среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 18 октября 2014 года № 1075 «Об утверждении правил определения среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно»;

7) заключение уполномоченной медицинской организации о наличии (отсутствии) медицинских противопоказаний, перечень которых утвержден в соответствии с пунктом 3 статьи 18 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

6. На основании индивидуальной программы между поставщиком и получателем социальных услуг (законным представителем) заключается договор о предоставлении социальных услуг в стационарной форме (далее – договор).

Договор заключается в течение 1 рабочего дня с даты обращения получателя социальных услуг к поставщику социальных услуг.

7. Поставщики социальных услуг в течение суток со дня поступления к ним получателя социальных услуг информируют их или законных представителей об условиях проживания и правилах внутреннего распорядка.

8. Социальные услуги в стационарной форме предоставляются бесплатно, за плату, или частичную плату.

9. Социальные услуги в стационарной форме предоставляются бесплатно:

несовершеннолетним детям;

лицам, пострадавшим в результате чрезвычайных ситуаций, вооруженных межнациональных (межэтнических) конфликтов;

Получатели социальных услуг, указанные в абзаце третьем настоящего пункта, для предоставления социальных услуг бесплатно представляют помимо документов, перечисленных в пункте 5 настоящего Порядка, документы, свидетельствующие о том, что лицо является пострадавшим в результате чрезвычайных ситуаций или вооруженных межнациональных (межэтнических) конфликтов.

10. Плата за предоставление социальных услуг в стационарной форме пересматривается поставщиком социальных услуг при изменении среднедушевого дохода получателя социальных услуг (его семьи – при наличии) и (или) величины прожиточного минимума, установленной по основным социально-демографическим группам населения в Липецкой области.

11. Получатели социальных услуг (законные представители) обязаны в письменной форме извещать поставщика социальных услуг:

об изменении среднедушевого дохода своего и (или) своей семьи в течение 15 календарных дней со дня изменения среднедушевого дохода;

об изменении обстоятельств, обусловливающих потребность в предоставлении социальных услуг, в течение 5 календарных дней со дня наступления таких обстоятельств.

12. Размер платы за предоставление социальных услуг в стационарной форме, порядок ее взимания, основания и порядок прекращения предоставления социальных услуг в стационарной форме устанавливаются договором.

13. Поставщики социальных услуг вправе отказать получателям социальных услуг в предоставлении социальных услуг в стационарной форме в случае:

нарушения получателями социальных услуг условий договора;

наличия медицинских противопоказаний к получению социального обслуживания в стационарной форме, перечень которых утвержден в соответствии с пунктом 3 статьи 18 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

14. При предоставлении социальных услуг в стационарной форме поставщики социальных услуг обязаны:

предоставлять социальные услуги получателям социальных услуг в соответствии с индивидуальными программами и условиями договоров о предоставлении социальных услуг;

предоставлять бесплатно в доступной форме получателям социальных услуг или их законным представителям информацию об их правах и обязанностях, о видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости для получателя социальных услуг либо о возможности получать их бесплатно;

обеспечивать получателям социальных услуг содействие в прохождении медико-социальной экспертизы, проводимой в установленном федеральным законодательством порядке федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы;

выделять супругам, проживающим у поставщика социальных услуг, изолированное жилое помещение для совместного проживания;

обеспечивать получателям социальных услуг возможность свободного посещения их законными представителями, адвокатами, нотариусами, представителями общественных и (или) иных организаций, священнослужителями, а также родственниками и другими лицами в соответствии с правилами внутреннего распорядка;

обеспечивать сохранность личных вещей и ценностей получателей социальных услуг, сданных на хранение по описи;

располагать зданием (зданиями) и помещениями, доступными для всех категорий обслуживаемых граждан, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп населения. Помещения должны быть обеспе­чены всеми средствами коммунально-бытового благоустройства и оснащены телефонной связью, должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, безопасности проживания, защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенные температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загазованность, шум, вибрация);

иметь необходимое материально-техническое обеспечение предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия для организации питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети «Интернет»);

располагать необходимым числом специалистов, имеющих соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладающих знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей;

соблюдать права человека и гражданина;

обеспечивать неприкосновенность личности и безопасность получателя социальных услуг;

формировать общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию о деятельности поставщика социальных услуг и обеспечивать доступ к данным ресурсам посредством размещения их на информационных стендах в помещениях поставщиков социальных услуг, в средствах массовой информации, в сети «Интернет»;

исполнять иные обязанности, связанные с реализацией прав получателей социальных услуг на социальное обслуживание.

15. При предоставлении социальных услуг в стационарной форме поставщиком социальных услуг должны быть обеспечены:

возможность сопровождения получателя социальных услуг при передвижении по территории поставщика социальных услуг, а также при пользовании услугами, предоставляемыми поставщиком социальных услуг;

возможность для самостоятельного передвижения по территории поставщика социальных услуг, входа, выхода и перемещения внутри помещения поставщика социальных услуг (в том числе для передвижения в креслах-колясках), для отдыха в сидячем положении, а также доступное размещение оборудования и носителей информации;

дублирование текстовых сообщений голосовыми сообщениями, оснащение организации социального обслуживания знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, ознакомление с их помощью с надписями, знаками и иной текстовой и графической информацией на территории такой организации, а также допуск тифлосурдопереводчика, допуск собак-проводников;

дублирование голосовой информации текстовой информацией, надписями и (или) световыми сигналами, информирование о предоставляемых социальных услугах с использованием русского жестового языка (сурдоперевода), допуск сурдопереводчика.

Приложение

к Порядку предоставления социальных услуг

в стационарной форме социального обслуживания

**Стандарты**

**социальных услуг, предоставляемых**

**в стационарной форме социального обслуживания**

Таблица

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Наименование социальной услуги | Описание социальной услуги, в том числе её объем | Сроки предоставления социальной услуги | Подушевой норматив финансирования социальной услуги (руб.) | Условия предоставления социальной услуги | Показатели качества и оценки результатов предоставления социальной услуги |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. | Социально-бытовые услуги | | | | | |
| 2. | Предоставление площади жилых помещений согласно утвержденным нормативам | Жилая площадь по размерам и другим жизненным показателям (состояние зданий и помещений, их комфортность) должна соответствовать санитарно-гигиеническим нормам и обеспечивать удобство проживания. Помещения (здания) должны быть:  - обеспечены всеми средствами коммунально-бытового благоустройства, оснащены телефонной связью;  - оснащены необходимым оборудованием;  - защищены от воздействия различных факторов (повышенных температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, вибрации), отрицательно влияющих на здоровье получателей социальных услуг и на качество предоставляемых услуг.  Супругам из числа проживающих должны выделяться изолированные жилые помещения для совместного проживания.  Предоставляется не менее 7 кв.м жилой площади на 1 взрослого получателя социальных услуг;  3 кв.м в спальном помещении для детей дошкольного возраста; 6 кв.м - для детей школьного возраста | На весь период действия заключенного договора о социальном обслуживании. | Устанавливается приказом управления социальной защиты населения | Услуга предоставляется поставщиками социальных услуг в стационарных условиях, профилированных в соответствии с возрастом получателей социальных услуг и состоянием их здоровья.  Жилые помещения должны быть доступны для самостоятельного передвижения получателей социальных услуг, входа, выхода и перемещения внутри (в том числе для передвижения в креслах-колясках) - оборудованы специальными устройствами, приспособлениями для передвижения инвалидов (пандусами, поручнями, расширенными дверными проемами, подъемниками, лифтами); кроме того, жилые помещения, предоставляемые инвалидам, должны быть оборудованы специальными средствами и приспособлениями в соответствии с индивидуальными программами реабилитации.  Жилые помещения должны быть оборудованы знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, надписями и (или) световыми сигналами | Полнота, своевременность, результативность (эффективность) предоставления услуги - улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг. Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб |
| 3. | Предоставление в пользование мебели согласно установленным санитарным правилам и нормам | Предоставляется индивидуально на каждого получателя социальных услуг: кровать, тумбочка, стул.  На комнату: шкаф, стол.  Кроме того, предоставляется в пользование телевизор и холодильник: в жилых комнатах или в коридоре (холле) | На весь период действия заключенного договора о социальном обслуживании. | Устанавливается приказом управления социальной защиты населения | Мебель должна:  - отвечать санитарно-гигиеническим нормам и требованиям;  - требованиям безопасности, в т.ч. противопожарной;  - быть удобной в пользовании - подобрана с учетом физического состояния получателей социальных услуг (инвалидов, тяжелобольных, малоподвижных) | Полнота, своевременность, результативность (эффективность) предоставления услуги - улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг. Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб |
| 4. | Обеспечение питанием в соответствии с утвержденными нормами.  Помощь в приеме пищи | Обеспечение потребности получателя социальных услуг в полноценном и сбалансированном питании:  - горячее питание должно быть приготовлено из доброкачественных продуктов, имеющих документы, подтверждающие их качество, удовлетворять потребности получателей социальных услуг по калорийности, соответствовать установленным нормам, санитарно-гигиеническим требованиям, состоянию здоровья и возрасту получателей социальных услуг;  - питание должно быть рациональным, сбалансированным, качественным и разнообразным, способствовать профилактике заболеваний, поддержанию физической и психической активности получателей социальных услуг.  При организации питания должны учитываться следующие требования:  - обеспечение санитарно-эпидемиологической безопасности питания;  - соблюдение гигиенических требований к ассортименту продуктов и технологии приготовления блюд;  - включение в рацион питания пищевых продуктов лечебно-профилактического назначения;  - обеспечение профилактики витаминной недостаточности;  - недопущение длительных перерывов между отдельными приемами пищи, особенно между ужином предыдущего и завтраком последующего дня: ориентировочные часы приема пищи: 8 - 9 часов (завтрак); 13 - 14 часов (обед); 16 часов - 16 часов 30 минут (полдник); 18 - 19 часов (ужин); 21 час (на ночь);  - распределение энергетической ценности суточного рациона питания следующим образом: завтрак - 25 - 30%, обед - 40%, полдник - 5 - 10%, ужин - 20 - 25%, на ночь - 5 - 10%;  - включение в меню ежедневно мяса или рыбы, зерновых продуктов (крупы, макаронных изделий), хлебобулочных изделий, овощей, фруктов, молочных продуктов, сахара; еженедельно по семидневному меню - остальных продуктов.  Расчеты расхода сырья, выхода готовых изделий следует осуществлять согласно сборникам рецептур блюд и кулинарных изделий для предприятий общественного питания | Ежедневно на весь период действия заключенного договора о социальном обслуживании | Устанавливается приказом управления социальной защиты населения | Услуга предоставляется в обеденном зале пищеблока. В отделении милосердия питание организуется в специально отведенных местах, в случае необходимости – непосредственно в жилой комнате. Клиентам, не способным принимать пищу самостоятельно, оказывается помощь.  Места приема пищи должны быть доступны для получателей социальных услуг (в том числе для передвижения в креслах-колясках) - оборудованы специальными устройствами, приспособлениями для передвижения инвалидов (пандусами, поручнями, расширенными дверными проемами, подъемниками, лифтами) | Полнота, своевременность, результативность (эффективность) предоставления услуги - улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг. Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб |
| 5. | Обеспечение мягким инвентарем (одеждой, обувью, нательным бельем и постельными принадлежностями) в соответствии с утвержденными нормативами | Получатели социальных услуг обеспечиваются комплектом мягкого инвентаря в соответствии с утвержденными нормативами. Индивидуальность комплекта обеспечивается специальными метками.  Одежда, обувь, нательное белье должны быть удобными в носке, соответствовать росту и размеру, сезону, а также отвечать санитарно-гигиеническим нормам.  Смена нательного и постельного белья и полотенец производится регулярно, не реже одного раза в 7 дней. В отдельных случаях (при усиленном потоотделении, недержании мочи и других патологических состояниях) смена белья производится по мере необходимости | На весь период действия заключенного договора о социальном обслуживании | Устанавливается приказом управления социальной защиты населения | Услуга предоставляется в соответствии с условиями договора о предоставлении социальных услуг, определенных индивидуальной программой предоставления социальных услуг | Полнота, своевременность, результативность (эффективность) предоставления услуги - улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг. Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб |
| 6. | Уборка жилых помещений | Жилые помещения ежедневно убираются влажным способом с применением моющих средств. В местах общего пользования влажная уборка проводится ежедневно с использованием моющих средств, в санитарных узлах и душевых - с применением моющих и дезинфицирующих средств.  Окна снаружи и изнутри моются по мере загрязнения, но не реже двух раз в год (весной и осенью). Вытяжные вентиляционные решетки очищаются от пыли не реже одного раза в месяц.  Санитарно-техническое оборудование подлежит ежедневному обеззараживанию. Сиденья на унитазах, ручки сливных бачков и ручки дверей моются теплой водой с мылом. Ванны, раковины и унитазы чистятся квачами или щетками с использованием чистящих и дезинфицирующих средств.  Генеральная уборка проводится два раза в месяц с применением моющих и дезинфицирующих средств. Во время генеральных уборок постельные принадлежности и ковры проветриваются и выколачиваются на улице | Ежедневно, генеральные уборки - 2 раза в месяц | Устанавливается приказом управления социальной защиты населения | Услуга должна предоставляться без причинения какого-либо вреда здоровью, физических или моральных страданий и неудобств получателям социальных услуг. При оказании услуги необходима особая корректность обслуживающего персонала по отношению к клиентам | Полнота, своевременность, результативность (эффективность) предоставления услуги - улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг. Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб |
| 7. | Организация досуга и отдыха, обеспечение книгами, журналами, газетами, настольными играми | Организация досуга и отдыха направлена на удовлетворение социокультурных и духовных запросов получателей социальных услуг. Она должна способствовать расширению общего и культурного кругозора, сферы общения, повышению творческой активности получателей социальных услуг, привлечению их к участию в праздниках, соревнованиях, к активной клубной и кружковой работе, участию в культурно-досуговых мероприятиях.  Услуга включает в себя:  - организацию социокультурных мероприятий в учреждении (разработка сценария, подготовка мероприятия, проведение мероприятия, ознакомление с отзывами, мнениями сотрудников, клиентов, гостей учреждения о проведенном мероприятии);  - организацию мероприятий за пределами учреждения (экскурсии, посещение театров, выставок, концертов художественной самодеятельности и другие мероприятия);  - организацию кружковой (клубной) работы, включающую в себя разработку тематики и плана занятий, инструкций по технике безопасности во время занятий; подготовку необходимых расходных материалов для организации работы; составление списка желающих посещать кружок (клуб); изучение индивидуальных программ (планов, карт) реабилитации и рекомендаций специалистов, комплектование групп; определение организационных моментов (общее количество занятий в году, месяце, частота занятий в неделю, их продолжительность); проведение занятий в соответствии с графиком и планом работы; подготовку выставок работ; ведение отчетной документации.  По желанию получатели социальных услуг обеспечиваются книгами, журналами, газетами и настольными играми | В соответствии с утвержденным планом мероприятий | Устанавливается приказом управления социальной защиты населения | Услуги должны быть направлены на удовлетворение социокультурных и духовных запросов клиентов, способствовать расширению общего и культурного кругозора, сферы общения, повышению творческой активности клиентов, привлечению их к участию в конкурсах, соревнованиях, к активной клубной и кружковой работе. Помещения для организации мероприятий по размерам и состоянию должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности и доступных для инвалидов и граждан, имеющих ограничения здоровья | Полнота, своевременность, результативность (эффективность) предоставления услуги - улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг. Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб |
| 8. | Предоставление гигиенических услуг лицам, не способным по состоянию здоровья самостоятельно осуществлять за собой уход | Услуга предоставляется клиентам отделения милосердия, не способным по состоянию здоровья выполнять процедуры индивидуально обслуживающего и гигиенического характера.  Услуга должна предоставляться без причинения какого-либо вреда здоровью, физических или моральных страданий и неудобств. При оказании услуги необходима особая корректность обслуживающего персонала по отношению к получателям социальных услуг.  Услуга включает в себя умывание, купание, гигиенические ванны, стрижку ногтей и волос, причесывание, бритье | Умывание - ежедневно, купание - не реже одного раза в неделю, гигиенические ванны - по мере необходимости, стрижка ногтей - 1 раз в неделю; стрижка волос - по мере необходимости, причесывание - ежедневно, бритье - не реже двух раз в неделю | Устанавливается приказом управления социальной защиты населения | Услуга должна предоставляться без причинения какого-либо вреда здоровью, физических или моральных страданий и неудобств получателям социальных услуг. При оказании услуги необходима особая корректность обслуживающего персонала по отношению к клиентам.  Услуга должна обеспечить удовлетворение потребностей получателей социальных услуг, не способных по состоянию здоровья самостоятельно осуществлять за собой уход, в своевременном проведении предписанных процедур, способствовать улучшению состояния здоровья и самочувствия, устранять ощущения дискомфорта, а также профилактике инфекционных заболеваний, соблюдению санитарно-эпидемиологического режима | Полнота, своевременность, результативность (эффективность) предоставления услуги - улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг. Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб |
| 9. | Отправка за счет средств получателя социальных услуг почтовой корреспонденции | Услуга состоит в отправке за счет получателей социальных услуг писем, посылок, бандеролей и других почтовых отправлений | По желанию получателя социальных услуг | Устанавливается приказом управления социальной защиты населения | Услуга должна предоставляться в соответствии с пожеланиями получателей социальных услуг | Полнота, своевременность, результативность (эффективность) предоставления услуги - улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг. Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб |
| 10. | Оказание помощи в организации ритуальных услуг | Услуга предоставляется при отсутствии у умерших получателей социальных услуг родственников или их нежелании заняться погребением.  Учреждением проводится организация медицинского освидетельствования факта смерти, оформление справки о смерти в органах ЗАГС, оформление документов на погребение, а также ритуальные услуги в соответствии с Федеральным законом от 12 января 1996 года № 8 «О погребении и похоронном деле».  Сотрудник организации социального обслуживания извещает родственников умершего по телефону и телеграммой с уведомлением с указанием даты смерти, времени и месте предполагаемого захоронения | По факту наступления смерти получателя социальных услуг | Устанавливается приказом управления социальной защиты населения | Для совершения обряда прощания с умершим в организации социального обслуживания выделяется специальное помещение, которое должно располагаться на первом этаже, желательно вдали от спальных комнат.  Захоронение тела умершего производится в соответствии с обрядами, традициями и вероисповеданием умершего | Погребение с учетом вероисповедания и прижизненного волеизъявления получателя социальных услуг |
| 11. | Социально-медицинские услуги | | | | | |
| 12. | Выполнение процедур, связанных с наблюдением здоровья  получателей социальных услуг | Услуга состоит в выполнении процедур, связанных с наблюдением здоровья: измерение температуры тела, артериального давления, контроль за приемом лекарств | По назначению врача | Устанавливается приказом управления социальной защиты населения | Все манипуляции должны быть осуществлены строго по медицинским показаниям с максимальной аккуратностью и осторожностью без причинения какого-либо вреда получателям социальных услуг | Полнота, своевременность, результативность (эффективность) предоставления услуги - улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг. Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб |
| 13. | Проведение оздоровительных мероприятий | Услуга состоит в организации прогулок (подвижных игр) на свежем воздухе, утренней зарядки, водных процедур, закаливания, содействия в организации занятий физической культурой и спортом | По назначению врача и пожеланиям получателей социальных услуг, в соответствии с утвержденным графиком. | Устанавливается приказом управления социальной защиты населения | Оздоровительные мероприятия должны проводиться под наблюдением медицинского персонала без причинения какого-либо вреда получателям социальных услуг. Для инвалидов и лиц с ограничением жизнедеятельности все мероприятия должны проводиться в специально созданных условиях | Полнота, своевременность, результативность (эффективность) предоставления услуги - улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг. Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб |
| 14. | Систематическое наблюдение за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья | Услуга состоит в систематическом наблюдении за получателями социальных услуг с целью объективного определения состояния здоровья, физического и психологического состояния для своевременного выявления отклонений в состоянии здоровья | Ежедневно на весь период действия заключенного договора о социальном обслуживании | Устанавливается приказом управления социальной защиты населения | Услуга предоставляется при наблюдении за получателями социальных услуг путем ежедневного обхода, а также при самостоятельном обращении получателя социальных услуг к медицинскому работнику учреждения | Полнота, своевременность, результативность (эффективность) предоставления услуги - улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг. Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб |
| 15. | Консультирование по социально-медицинским вопросам | Услуга должна обеспечивать оказание квалифицированной помощи получателям социальных услуг в правильном понимании и решении стоящих перед ними конкретных социально-медицинских проблем (поддержание и сохранения здоровья получателей социальных услуг, проведение оздоровительных мероприятий, гигиена питания и жилища, избавление от избыточного веса, вредных привычек, профилактика различных заболеваний, формирование здорового образа жизни и другие социально-медицинские вопросы) | В соответствии с планом работы и по мере обращения | Устанавливается приказом управления социальной защиты населения | Консультирование по социально-медицинским вопросам должно проводиться квалифицированными специалистами в доступной форме | Полнота, своевременность, результативность (эффективность) предоставления услуги - улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг. Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб |
| 16. | Проведение занятий, обучающих здоровому образу жизни | Услуга состоит в проведении занятий, обучающих здоровому образу жизни | В соответствии с утвержденным графиком | Устанавливается приказом управления социальной защиты населения | Занятия должны проводиться квалифицированными специалистами в доступной форме, способствовать формированию у получателей социальных услуг здорового образа жизни и избавлению от вредных привычек.  Помещения для занятий должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности и быть доступными для инвалидов и граждан, имеющих ограничения здоровья | Полнота, своевременность, результативность (эффективность) предоставления услуги - улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг. Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб |
| 17. | Проведение занятий по адаптивной физической культуре | Услуга должна обеспечивать овладение получателями социальных услуг доступным и безопасным для здоровья комплексом физических упражнений в целях его систематического выполнения для укрепления их здоровья | По назначению врача в соответствии с графиком | Устанавливается приказом управления социальной защиты населения | Занятия должны проводиться квалифицированными специалистами по назначению врача с максимальной аккуратностью и осторожностью без причинения какого-либо вреда здоровью  Помещения для занятий должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности и быть доступными для инвалидов и граждан, имеющих ограничения здоровья | Полнота, своевременность, результативность (эффективность) предоставления услуги - улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг. Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб |
| 18. | Оказание помощи в обеспечении по рецептам врачей лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения | Услуга предусматривает:  - прием заказа от получателя социальной услуги в соответствии с рецептом врача;  - получение денежных средств от получателя социальной услуги на приобретение заказанных им лекарственных средств и (или) изделий медицинского назначения;  - закупка заказанных лекарственных средств и (или) изделий медицинского назначения в ближайших к месту жительства получателя социальной услуги торговых точках;  - доставка товаров получателю социальной услуги;  - произведение окончательного расчета с получателем социальной услуги по чеку.  . | По назначению врача при отсутствии возможности у получателя социальных услуг самостоятельно приобрести необходимые лекарственные средства в аптеке | Устанавливается приказом управления социальной защиты населения | Для получателя социальной услуги: четко сформулированный заказ в соответствии с рецептом врача; предоплата планируемой покупки.  Для поставщика социальной услуги: своевременное приобретение товаров; соответствие приобретенных лекарственных средств и изделий медицинского назначения рецепту и установленным срокам годности | Показатель качества предоставления услуги – удовлетворенность получателя (отметка о выполнении).  Оценка результатов предоставления социальной услуги – отсутствие обоснованных жалоб |
| 19. | Социально-психологические услуги | | | | | |
| 20. | Социально-психологическое консультирование | Первичное консультирование проводится с целью выявления проблем, определения объема и видов предполагаемой помощи в условиях учреждения или направления для получения иной помощи, не входящей в компетенцию учреждения (при наличии возможности).  Консультирование должно обеспечить оказание квалифицированной помощи по возникшим социально-психологическим проблемам, в частности, налаживанию межличностных отношений для предупреждения и преодоления межличностных конфликтов, по вопросам внутрисемейных и других значимых отношений. При поступлении в учреждение должна оказываться помощь в адаптации к новым условиям проживания | При поступлении и по мере необходимости | Устанавливается приказом управления социальной защиты населения | Социально-психологическое консультирование должно проводиться квалифицированным специалистом, на основе полученной от клиента информации и обсуждения с ним возникших социально-психологических проблем и должно помочь ему раскрыть и мобилизовать внутренние ресурсы и решить эти проблемы | Полнота, своевременность, результативность (эффективность) предоставления услуги - улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг. Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб |
| 21. | Психологическая помощь и поддержка | Услуга должна обеспечивать преодоление или ослабление различного рода психологических проблем, связанных с трудностями в межличностных отношениях, а также глубинных личностных проблем | По мере необходимости | Устанавливается приказом управления социальной защиты населения | Социально-психологическое консультирование должно проводиться квалифицированным специалистом, обеспечивающим доброжелательное и безоценочное отношение к получателям социальных услуг. Информация, сообщённая психологу, не может быть передана без согласия получателя социальных услуг ни в какие организации и другим лицам, в том числе родственникам или друзьям | Полнота, своевременность, результативность (эффективность) предоставления услуги - улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг. Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб |
| 22. | Социально-педагогические услуги | | | | | |
| 23. | Обучение практическим навыкам общего ухода за тяжелобольными получателями социальных услуг, получателями социальных услуг, имеющими ограничение жизнедеятельности, в том числе за детьми-инвалидами | Услуга предусматривает обучение практическим навыкам общего ухода при желании родственников забрать получателя социальных услуг из стационарного учреждения. Услуга состоит в обучении практическим навыкам осуществления процедур общего ухода, в выполнении которых у родственников возникают затруднения | При расторжении договора о социальном обслуживании по желанию получателя социальной услуги и наличии родственников обязующихся осуществлять за ним уход | Устанавливается приказом управления социальной защиты населения | Осуществляется специалистом, имеющим специальное образование (или навыки работы) | Показатель качества предоставления услуги – усвоение родственниками приобретенных навыков общего ухода. Оценка результатов предоставления социальной услуги – отсутствие обоснованных жалоб |
| 24. | Социально-педагогическая коррекция, включая диагностику и консультирование | Услуга должна способствовать исправлению у ребенка с ограниченными возможностями психологических, педагогических и социальных особенностей, которые не соответствуют принятым в обществе моделям, нормам поведения, а также изменению определенных свойств, процессов, состояний, черт личности ребенка. Социально-педагогическая коррекция направлена на то, чтобы реабилитировать и социально адаптировать ребенка с ограниченными возможностями к реалиям окружающего мира, сделать его полноправным и активным членом общества, который наравне со всеми людьми может включиться в полноценную общественную жизнь | По мере необходимости | Устанавливается приказом управления социальной защиты населения | Социально-психологическое консультирование должно проводиться квалифицированным специалистом, обеспечивающим доброжелательное отношение к ребенку с использованием методов и приемов, которые нацелены на развитие сохранных или восстановление нарушенных функций организма, знаний или умений ребенка | Полнота, своевременность, результативность (эффективность) предоставления услуги - улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг. Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб |
| 25. | Организация досуга (праздники, экскурсии и другие культурные мероприятия) | Услуга должна быть направлена на удовлетворение социокультурных и духовных запросов клиентов. Она должна способствовать расширению общего и культурного кругозора, сферы общения, повышению творческой активности клиентов, привлечению их к участию в праздниках, соревнованиях, к активной клубной и кружковой работе, участию в культурно-досуговых мероприятиях | По желанию получателя социальных услуг | Устанавливается приказом управления социальной защиты населения | В организации социального обслуживания должна быть комната досуга (библиотека), оборудованная необходимой мебелью, телевизор, книги, журналы, газеты, настольные. Данные помещения должны быть эстетически оформлены, чтобы пребывание в них наиболее благоприятным образом влияло на настроение получателей социальных услуг. Помещения для организации досуга и кружковой работы должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности и быть доступными для инвалидов и граждан, имеющих ограничения здоровья | Полнота, своевременность, результативность (эффективность) предоставления услуги - улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг. Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб |
| 26. | Социально-трудовые услуги | | | | | |
| 27. | Проведение мероприятий по использованию трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам | Создание условий для использования трудовых возможностей, участия в лечебно-трудовой деятельности, проведение мероприятий по обучению доступным профессиональным навыкам, восстановлению личностного и социального статуса: изучение личного дела получателя услуги, результатов диагностики и рекомендаций специалистов; определение реабилитационного потенциала по рекомендациям специалистов МСЭ; выбор форм и методов работы с получателем социальной услуги; определение сроков, форм и условий социально-трудовой реабилитации; проведение социально-трудовой реабилитации на базе организации социального обслуживания в соответствии с разработанным графиком; организация психолого-медико-психологического сопровождения получателя услуги в процессе социально-трудовой реабилитации; проведение мониторинга результатов социально-трудовой реабилитации получателя услуги | Определяются индивидуальной программой получателя социальных услуг | Устанавливается приказом управления социальной защиты населения | Услуга должна предоставляться квалифицированным специалистом в специально оборудованных помещениях, доступных для инвалидов и других маломобильных получателей социальных услуг | Показатель качества предоставления услуги – удовлетворенность получателя (отметка о выполнении).  Оценка результатов предоставления социальной услуги – отсутствие обоснованных жалоб |
| 28. | Оказание помощи в трудоустройстве | Содействие в решении вопросов занятости: трудоустройстве, направлении на курсы переподготовки, поиске временной (сезонной) работы; работы с сокращенным рабочим днем, работы в организации социального обслуживания. Помощь получателю услуги в решении вопроса самообеспечения, взаимодействие со службами занятости | Определяются индивидуально с учетом пожеланий получателя социальных услуг | Устанавливается приказом управления социальной защиты населения | Услуга должна предоставляться квалифицированным специалистом | Показатель качества предоставления услуги – удовлетворенность получателя (отметка о выполнении).  Оценка результатов предоставления социальной услуги – отсутствие обоснованных жалоб |
| 29. | Организация помощи в получении образования и (или) профессии инвалидами (детьми-инвалидами) в соответствии с их способностями | Услуга должна обеспечивать содействие в получении образования и (или) профессии инвалидами, в том числе детьми-инвалидами, с учетом их физических возможностей и умственных способностей. Услуга также должна обеспечить возможность получения профессиональных навыков и умений, предусматривать активное участие получателей социальных услуг в мероприятиях по обучению доступным профессиональным навыкам, способствующим восстановлению социального статуса | В соответствии с программой обучения | Устанавливается приказом управления социальной защиты населения | Услуга должна предоставляться квалифицированным специалистом | Полнота, своевременность, результативность (эффективность) предоставления услуги - улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг. Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб |
| 30. | Социально-правовые услуги | | | | | |
| 31. | Оказание помощи в оформлении и восстановлении документов получателей социальных услуг | Услуга должна обеспечивать разъяснение получателям социальных услуг содержания и необходимость оформления (восстановления) необходимых документов в зависимости от их предназначения, изложение и написание (при необходимости) текста документов или заполнение форменных бланков, написание сопроводительных писем. | При необходимости | Устанавливается приказом управления социальной защиты населения | Услуга должна предоставляться квалифицированным специалистом | Полнота, своевременность, результативность (эффективность) предоставления услуги - улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг. Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб |
| 32. | Оказание помощи в получении юридических услуг (в том числе бесплатно) | Услуга должна обеспечивать консультирование по социально-правовым вопросам, давать получателям социальных услуг полное представление об интересующих их законодательных актах и правах в затрагиваемых вопросах, оказывать необходимую помощь в подготовке и направлении соответствующим адресатам документов (заявлений, жалоб, справок и других), необходимых для практического решения этих вопросов.  Услуга предусматривает помощь в подготовке заявлений и документов, обращение с письменным или устным запросом в адвокатскую контору, сопровождение на прием к адвокату, а также направлении на бесплатные юридические консультации (в рамках деятельности общественных правовых приемных для оказания бесплатной юридической помощи) | По мере необходимости | Устанавливается приказом управления социальной защиты населения | Услуга должна предоставляться квалифицированным специалистом и обеспечивать получателям социальных услуг квалифицированную юридическую защиту законных прав и интересов | Полнота, своевременность, результативность (эффективность) предоставления услуги - улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг. Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб |
| 33. | Оказание помощи в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг | Услуга предусматривает правовое консультирование, представительство в судах, государственных и муниципальных органах и организациях, содействие в получении установленных законодательством льгот и преимуществ, социальных выплат. Оказание помощи в подготовке жалоб на действия или бездействие социальных служб или работников этих служб, нарушающие или ущемляющие законные права клиентов должно заключаться в том, чтобы помочь им юридически грамотно изложить в жалобах суть обжалуемых действий, требования устранить допущенные нарушения и отправить жалобу адресату | По мере необходимости | Устанавливается приказом управления социальной защиты населения | Услуга должна предоставляться квалифицированным специалистом и обеспечивать получателям социальных услуг квалифицированную юридическую защиту законных прав и интересов | Полнота, своевременность, результативность (эффективность) предоставления услуги - улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг. Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб. Эффективность помощи оценивают тем, в какой степени она способствовала своевременному и объективному решению стоящих перед клиентами проблем. |
| 34. | Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов | | | | | |
| 35. | Обучение инвалидов (детей-инвалидов) пользованию средствами ухода и техническими средствами реабилитации | Услуга включает в себя проведение индивидуальных занятий по подбору и использованию средств ухода и технических средств реабилитации и обучению с их помощью передвижению и ориентации в пространстве | В соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (ИПР) | Устанавливается приказом управления социальной защиты населения | Услуга должна предоставляться квалифицированным специалистом и обеспечивать развитие у инвалидов (детей-инвалидов) практических навыков и умений самостоятельно пользоваться средствами ухода и техническими средствами реабилитации.  Помещения для организации обучения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности и быть доступными для инвалидов и граждан, имеющих ограничения здоровья | Полнота, своевременность, результативность (эффективность) предоставления услуги - улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг. Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб |
| 36. | Обучение навыкам поведения в быту  и общественных местах | Услуга включает в себя проведение занятий по обучению навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах. Целью занятий является овладение всеми навыками самообслуживания и правил поведения в быту, а именно: гигиеническими навыками; навыками культуры еды; аккуратного и бережного обращения с вещами личного пользования; поддержания порядка в окружающей обстановке; культурного поведения и вежливых взаимоотношений с окружающими. К числу основных навыков, обеспечивающих самостоятельность инвалида (ребенка-инвалида) в любой ситуации, относятся:  - навыки самообслуживания: умение одеваться и раздеваться, ухаживать за собой (чистить зубы, причесываться), пользоваться туалетом, пить из чашки, есть ложкой и вилкой, купаться и умываться, мыть голову;  - навыки ухода за домом: накрывать на стол и убирать со стола,  мыть посуду, расстилать и застилать кровать, поддерживать порядок и чистоту в доме (подметать и мыть пол, выносить мусор, вытирать пыль, пылесосить), создавать и поддерживать уют в доме (ухаживать за комнатными растениями и др.) | В период проживания в организации социального обслуживания постоянно | Устанавливается приказом управления социальной защиты населения | Услуга должна предоставляться квалифицированными специалистами и обеспечивать развитие у инвалидов (детей-инвалидов) практических навыков самообслуживания, поведения в быту и общественных местах. Услуга должна обеспечивать формирование ребенка (подростка) как личность, способную обслужить себя в бытовых условиях, культурную и вежливую, предусмотрительную и благожелательную в общении с окружающими, внутренне дисциплинированную. Помещения для организации обучения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности и быть доступными для инвалидов и граждан, имеющих ограничения здоровья | Полнота, своевременность, результативность (эффективность) предоставления услуги - улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг. Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб |
| 37. | Оказание помощи в обучении навыкам компьютерной грамотности | Услуга предусматривает оказание помощи в приобретении элементарных навыков компьютерной грамотности, а также в повышении компьютерной грамотности получателей социальных услуг, ознакомлении их с правилами техники безопасности при работе с компьютером и обеспечении их досуга | В период проживания в организации социального обслуживания по желанию получателя социальных услуг | Устанавливается приказом управления социальной защиты населения | Услуга должна предоставляться квалифицированными специалистами в оборудованных компьютерных классах в организациях социального обслуживания либо на базе находящихся в шаговой доступности государственных образовательных организаций, учреждений культуры (библиотек).  Помещения для организации обучения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности и быть доступными для инвалидов и граждан, имеющих ограничения здоровья | Полнота, своевременность, результативность (эффективность) предоставления услуги - улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг. Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб |
| 38. | Оказание помощи в написании писем | Услуга предусматривает помощь в написании писем совместно с получателем социальных услуг или под его диктовку по мере необходимости | В период проживания в организации социального обслуживания по желанию получателя социальных услуг | Устанавливается приказом управления социальной защиты населения | Услуга должна предоставляться квалифицированными специалистами | Полнота, своевременность, результативность (эффективность) предоставления услуги - улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг. Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб |