



АДМИНИСТРАЦИЯ НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

19.10.2012 № 644

Великий Новгород

Об утверждении государственного стандарта предоставления социальных услуг семьям с детьми, находящимся в трудной жизненной ситуации, в Новгородской области

Во исполнение Федерального закона от 10 декабря 1995 года № 195-ФЗ "Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации", в целях установления основных требований к объему, качеству, порядку и условиям предоставления социальных услуг семьям с детьми, находящимся в трудной жизненной ситуации, на территории области Администрация Новгородской области **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый государственный стандарт предоставления социальных услуг семьям с детьми, находящимся в трудной жизненной ситуации, в Новгородской области.
2. Опубликовать постановление в газете "Новгородские ведомости".

**Заместитель
Главы администрации области А.В. Смирнов**



УТВЕРЖДЕН
постановлением Администрации
области от 19.10.2012 № 644

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ

предоставления социальных услуг семьям с детьми,
находящимся в трудной жизненной ситуации, в Новгородской области

1. Государственный стандарт предоставления социальных услуг семьям с детьми, находящимся в трудной жизненной ситуации, в Новгородской области (далее Стандарт) разработан в соответствии с Федеральным законом от 10 декабря 1995 года № 195-ФЗ "Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации".

2. Стандарт распространяется на социальные услуги, предоставляемые системой социальных служб области семьям с детьми, находящимся в трудной жизненной ситуации, в Новгородской области, и устанавливает основные требования к объемам, качеству социальных услуг, порядку и условиям их предоставления на территории области.

3. В Стандарте реализованы положения следующих нормативных правовых актов:

Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 "О защите прав потребителей";

Федеральный закон от 10 декабря 1995 года № 195-ФЗ "Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации";

Федеральный закон от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации";

Федеральный закон от 24 июня 1998 года № 120-ФЗ "Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних".

4. Стандарт разработан на основе следующих национальных стандартов Российской Федерации:

ГОСТ Р 52142-2003 "Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения" утвержден и введен в действие постановлением Государственного комитета Российской Федерации по стандартизации и метрологии (далее Госстандарт) от 24 ноября 2003 года № 326-ст;

ГОСТ Р 52143-2003 "Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг" принят и введен в действие постановлением Госстандарта от 24 ноября 2003 года № 327-ст;

ГОСТ Р 52495-2005 "Социальное обслуживание населения. Термины и определения" утвержден и введен в действие приказом Федерального агентства

по техническому регулированию и метрологии (далее Ростехрегулирование) от 30 декабря 2005 года № 532-ст;

ГОСТ Р 52497-2005 "Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания" утвержден и введен в действие приказом Ростехрегулирования от 30 декабря 2005 года № 534-ст;

ГОСТ Р 52498-2005 "Социальное обслуживание населения. Классификация учреждений социального обслуживания" утвержден и введен в действие приказом Ростехрегулирования от 30 декабря 2005 года № 535-ст;

ГОСТ Р 52881-2007 "Социальное обслуживание населения. Типы учреждений социального обслуживания семьи и детей" утвержден и введен в действие приказом Ростехрегулирования от 27 декабря 2007 года № 559-ст;

ГОСТ Р 52882-2007 "Социальное обслуживание населения. Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания" утвержден и введен в действие приказом Ростехрегулирования от 27 декабря 2007 года № 560-ст;

ГОСТ Р 52883-2007 "Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания" утвержден и введен в действие приказом Ростехрегулирования от 27 декабря 2007 года № 561-ст;

ГОСТ Р 52888-2007 "Социальное обслуживание населения. Социальные услуги детям" утвержден и введен в действие приказом Ростехрегулирования от 27 декабря 2007 года № 566-ст;

ГОСТ Р 53060-2008 "Социальное обслуживание населения. Документация учреждений социального обслуживания" утвержден и введен в действие приказом Ростехрегулирования от 17 декабря 2008 года № 437-ст;

ГОСТ Р 53061-2008 "Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг детям" утвержден и введен в действие приказом Ростехрегулирования от 18 декабря 2008 года № 438-ст;

ГОСТ Р 52885-2007 "Социальное обслуживание населения. Социальные услуги семье" утвержден и введен в действие приказом Ростехрегулирования от 27 декабря 2007 года № 563-ст;

ГОСТ Р 53063-2008 "Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг семье" утвержден и введен в действие приказом Ростехрегулирования от 18 декабря 2008 года № 440-ст.

5. Предоставление социальных услуг семьям с детьми, находящимся в трудной жизненной ситуации, на территории области осуществляется учреждениями социального обслуживания.

Социальные услуги семьям с детьми, находящимся в трудной жизненной ситуации, в государственном секторе социального обслуживания предоставляются в центрах социальной помощи семье и детям, кризисном центре помощи женщинам – учреждениях социального обслуживания семей, детей

различных групп и отдельных граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию.

6. Факторы, определяющие качество предоставления социальных услуг семьям с детьми, находящимся в трудной жизненной ситуации (далее клиенты):

6.1. Наличие и состояние документов, на основании которых функционирует учреждение социального обслуживания (далее учреждение):

устав учреждения;

свидетельство о государственной регистрации юридического лица;

положения о структурных подразделениях учреждения (при наличии);

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

штатное расписание учреждения;

должностные инструкции работников учреждения;

правила внутреннего трудового распорядка учреждения;

документы на эксплуатируемые в учреждении оборудование, приборы и аппаратуру;

6.2. Требования к условиям размещения учреждения:

6.2.1. Учреждение должно быть размещено в здании (зданиях) или помещениях, доступных для инвалидов;

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

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

6.2.4. Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение персонала, клиентов и предоставление им социальных услуг в соответствии с нормами, утверждаемыми в установленном порядке;

6.3. Наличие в учреждении специального и табельного оборудования, приборов и аппаратуры, отвечающих стандартам, техническим условиям нормативных правовых документов и обеспечивающих надлежащее качество предоставляемых социальных услуг соответствующих видов в соответствии с ГОСТ Р 52882-2007 "Социальное обслуживание населения. Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания";

6.4. Укомплектованность учреждения специалистами и уровень их квалификации:

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

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

При оказании социальных услуг персонал учреждения должен максимально проявлять к клиентам чуткость, вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение, учитывать их физическое и психическое состояние;

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

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

6.5.1. Учреждение обязано предоставить клиенту и (или) его законному представителю необходимую и достоверную информацию об оказываемых ему социальных услугах.

Информация о порядке и правилах предоставления клиентам социальных услуг должна соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 "О защите прав потребителей" и Федерального закона от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации". Данная информация должна быть доступна для клиентов;

6.5.2. Информация о предоставляемых социальных услугах должна содержать:

- перечень социальных услуг, предоставляемых клиентам;
- характеристику социальных услуг, затраты времени на их предоставление;
- государственный стандарт социальных услуг, требованиям которого должны соответствовать виды социальных услуг, качество и объем их предоставления;

- условия предоставления социальных услуг;

- права и обязанности клиента – получателя социальных услуг;

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

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

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

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

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

соответствие объема, количественных показателей предоставления социальных услуг, периодичности их предоставления требованиям Стандарта;

своевременность предоставления социальных услуг;

результативность (эффективность) предоставления социальных услуг.

Степень улучшения психоэмоционального и физического состояния клиентов, решение их правовых, бытовых и других проблем оцениваются косвенным методом, в том числе путем проведения социальных опросов клиентов и (или) их законных представителей.

7. Виды социальных услуг и условия их предоставления:

7.1. Социально-бытовые услуги:

7.1.1. Обеспечение книгами, газетами, журналами, настольными играми (детей – игрушками) и иным необходимым для организации досуга инвентарем, оборудованием.

Услуга включает обеспечение клиентов необходимым инвентарем, материалом, литературой, детей по возрасту – настольными играми и игрушками для организации и проведения досуговой деятельности, клубной и кружковой работы, формирования и развития интересов.

Организация досуга клиентов должна быть направлена на удовлетворение социокультурных и духовных запросов клиентов и способствовать расширению общего и культурного кругозора, сферы общения, повышению творческой активности клиентов, привлечению их к участию в праздничных мероприятиях, юбилеях, соревнованиях, к активной клубной и кружковой работе и проведению других культурно-досуговых мероприятий;

7.1.2. Содействие в получении направления в специализированные учреждения здравоохранения, на санаторное лечение, в стационарные учреждения социального обслуживания.

Услуга включает предоставление клиентам помощи в сборе необходимых документов для получения направления в специализированные учреждения здравоохранения, на санаторное лечение, в стационарные учреждения социального обслуживания;

7.1.3. Помощь в уходе за детьми, другими нетрудоспособными или тяжело и длительно болеющими членами семьи.

Услуга включает покупку и доставку на дом необходимых продуктов питания, промышленных товаров, средств гигиены, медикаментов, сдачу вещей в стирку, химчистку, ремонт, обратную доставку и другое.

Предоставляется помощь на дому детям, другим нетрудоспособным или тяжело и длительно болеющим членам семьи для облегчения быта взрослых трудоспособных членов семьи и предоставления им возможности заниматься трудовой деятельностью;

7.1.4. Помощь в организации отдыха и оздоровления детей.

Услуга включает оказание помощи в подготовке и оформлении документов для организации отдыха и оздоровления несовершеннолетних.

Содействие и предоставление клиентам, нуждающимся в оздоровлении, соответствующих услуг и направление их на санаторное лечение должны быть осуществлены строго по медицинским показаниям с учетом пожеланий клиентов;

7.1.5. Формирование у детей навыков общения, здорового образа жизни, общежитейских навыков и умений.

Услуга включает организацию и проведение в соответствии с индивидуальной программой реабилитации клиента консультаций, лекций, бесед, индивидуальных и групповых занятий, организацию работы клубов, кружков по формированию здорового образа жизни, занятий физической культурой и спортом;

7.1.6. Обучение детей правильному поведению в быту и общественных местах, самоконтролю и другим формам общественной жизнедеятельности.

Услуга включает организацию и проведение в соответствии с индивидуальной программой реабилитации клиента консультаций, лекций, бесед, индивидуальных и групповых занятий;

7.1.7. Подготовка к самостоятельной семейной жизни.

Услуга включает организацию и проведение в соответствии с индивидуальной программой реабилитации клиента консультаций, лекций, бесед, семинаров, "круглых столов", индивидуальных и групповых занятий;

7.1.8. Предоставление транспорта для перевозки клиентов в лечебные

учреждения, на обучение и для участия в культурных мероприятиях.

Услуга включает предоставление клиентам транспорта при необходимости доставки их в учреждения для лечения, обучения, участия в культурных мероприятиях, если по состоянию здоровья или условиям пребывания им противопоказано пользование общественным транспортом. Услуга должна обеспечивать безопасное передвижение клиентов в транспорте;

7.1.9. Социальный патронаж.

Услуга оказывается при посещении клиентов, находящихся в трудной жизненной ситуации, и включает предоставление в зависимости от степени и характера трудной жизненной ситуации, в которой они оказались, помощи специалистов учреждения в решении стоящих перед ними проблем;

7.2. Социально-медицинские услуги:

7.2.1. Санитарно-просветительская работа с семьями.

Услуга включает организацию и проведение лекций, бесед, индивидуальных и групповых занятий по соблюдению необходимых навыков личной гигиены, санитарии, оформление стендов, выпуск информационных материалов;

7.2.2. Проведение мероприятий, направленных на профилактику обострений хронических и предупреждение инфекционных заболеваний.

Услуга включает организацию и проведение профилактических мероприятий, способствующих укреплению физического здоровья клиентов и защите их от различных заболеваний, в том числе проведение массажа, ЛФК, общеоздоровительных и общеукрепляющих занятий;

7.2.3. Консультирование по социально-медицинским вопросам (планирование семьи, современные безопасные средства контрацепции, гигиена питания и жилища, избавление от вредных привычек, психосексуальное развитие детей).

Услуга включает организацию и проведение специалистами учреждений групповых и индивидуальных мероприятий по оказанию помощи клиентам в решении стоящих перед ними конкретных проблем (планирование семьи, современные безопасные средства контрацепции, гигиена питания и жилища, избавление от вредных привычек, психосексуальное развитие детей и другое);

7.2.4. Индивидуальная работа с клиентами, направленная на предупреждение появления вредных привычек и избавление от них.

Услуга оказывается в соответствии с индивидуальной программой реабилитации клиента и включает проведение бесед, лекций, индивидуальных занятий, направленных на предупреждение вредных привычек или избавление от них. Реабилитационная работа должна быть проведена с учетом мероприятий по предупреждению вредных привычек, пропаганде здорового образа жизни;

7.2.5. Выявление детей, страдающих ранней алкоголизацией и наркоманией, и оказание им помощи.

Услуга оказывается в соответствии с индивидуальной программой реабилитации клиента и включает:

проведение разъяснительной работы о пагубности употребления алкоголя, наркотиков, курения, о негативных результатах, к которым это приводит;

выдачу рекомендаций по предупреждению и преодолению этих привычек;

проведение лекций, занятий, направленных на предупреждение вредных привычек или избавление от них;

7.2.6. Подготовка детей к сознательному и ответственному отцовству и материнству, их гигиеническое и половое просвещение, профилактика венерических заболеваний и СПИДа.

Услуга оказывается в соответствии с индивидуальной программой реабилитации клиента и включает проведение консультаций, лекций, бесед, "круглых столов", семинаров, индивидуальных и групповых занятий, распространение информационных материалов;

7.2.7. Социально-медицинский патронаж.

Услуга оказывается при посещении клиентов и включает проведение индивидуальных консультаций, лекций, бесед, направленных на профилактику алкогольной зависимости среди взрослого населения и формирование здорового образа жизни;

7.3. Социально-психологические услуги:

7.3.1. Организация выступлений работников социальной службы в средствах массовой информации по актуальным социально-психологическим проблемам.

Услуга включает организацию и подготовку выступлений, информации специалистами учреждения для размещения в СМИ о проводимых мероприятиях, способствующих повышению уровня психологических знаний;

7.3.2. Экстренная психологическая (в том числе по телефону) и медико-психологическая помощь.

Услуга включает предоставление при обращении клиентов индивидуальных консультаций, которые помогают решить проблемы выхода из кризисной ситуации;

7.3.3. Психологическая диагностика и обследование личности (детей и родителей).

Услуга включает:

организацию и проведение психологической диагностики и обследование личности клиента, которые проводятся с использованием методик и тестов, позволяющих дать на основе всестороннего изучения личности объективную

оценку ее состояния для оказания эффективной помощи при попадании в кризисную или конфликтную ситуацию;

выявление и анализ психического состояния и индивидуальных особенностей клиента, определение степени отклонения в поведении и взаимоотношениях с окружающими людьми для разработки индивидуальных рекомендаций по психологической коррекции личности клиента.

Психологическое обследование личности клиента проводится с применением технических средств, тестов, технологий;

7.3.4. Привлечение к участию в группах взаимоподдержки, клубах общения.

Услуга включает организацию и проведение мероприятий, которые помогают клиентам укрепить психическое здоровье, повысить уровень психологической культуры, выйти из возможного состояния дискомфорта;

7.3.5. Беседы, общение, поддержание компании, выслушивание, подбадривание, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса.

Услуга включает организацию и проведение названных мероприятий, которые содействуют укреплению психического здоровья клиентов, повышают их стрессоустойчивость и психическую защищенность;

7.3.6. Психологическое консультирование по вопросам:

отношений между родителями и детьми, формирования семейных и супружеских отношений, включая сексуальные;

предупреждения и преодоления семейных конфликтов;

социальной адаптации к сложившимся социально-экономическим условиям жизни и быта.

Услуга включает организацию и проведение индивидуальных консультаций, бесед, занятий для выявления конкретных проблем, оказание помощи в разрешении имеющихся вопросов, создании в семье атмосферы взаимопонимания и взаимоуважения, благоприятного микроклимата, налаживании в семье отношений между родителями и детьми, предупреждении и преодолении семейных конфликтов, адаптации семей к сложившимся социально-экономическим условиям жизни и быта;

7.3.7. Психологическая коррекция конфликтных взаимоотношений родителей с детьми, неадекватных родительских установок и стереотипов воспитания детей, нарушений супружеских отношений.

Услуга оказывается клиентам с неблагоприятным семейным психологическим микроклиматом, эмоционально-конфликтными отношениями, дети которых подвергались различным формам физического и психического насилия, молодым семьям и семьям с несовершеннолетними родителями и включает мероприятия по преодолению или ослаблению отклонений в развитии,

эмоциональном состоянии, налаживанию взаимоотношений между супругами, родителями и детьми для обеспечения соответствия данных отклонений возрастным требованиям социальной среды и интересам клиента.

Услуга включает разработку индивидуальной программы реабилитации клиента, которая обеспечивает соответствие тактики всех реабилитационных мероприятий прогнозу социально-психологического эффекта по восстановлению личностного и социального статуса клиента;

7.3.8. Психологические тренинги по снятию последствий нервно-психической напряженности и психотравмирующих ситуаций в семье, вызванных болезнью или инвалидностью членов семьи, общением с лицами, страдающими психическими заболеваниями, формированию личностных предпосылок для адаптации членов семьи к создавшимся условиям, отработке новых форм и способов поведения членов семьи и психологической поддержке.

Услуга включает организацию и проведение психологических тренингов с клиентами для принятия ими самостоятельного решения возникших проблем, преодоления имеющихся трудностей, укрепления уверенности в себе, формирования навыков адаптации к сложившимся условиям жизни и быта;

7.3.9. Социально-психологический патронаж.

Услуга оказывается при посещении клиентов и включает организацию наблюдения за клиентами, выявления психологического дискомфорта, конфликтов и других ситуаций, способствующих усугублению их трудной жизненной ситуации, и оказания им необходимой в настоящий момент психологической помощи;

7.4. Социально-педагогические услуги:

7.4.1. Организация выступлений работников социальной службы в средствах массовой информации по актуальным социально-педагогическим проблемам.

Услуга включает организацию и подготовку выступлений, информации специалистами учреждения для размещения в СМИ о проводимых мероприятиях, способствующих повышению уровня педагогических знаний старших членов семьи и применению в жизни полученной информации;

7.4.2. Организация работы групп дневного пребывания детей.

Услуга включает организацию работы групп дневного пребывания детей в учреждении и предоставление родителям специалистами учреждения педагогической помощи в воспитании детей и возможности для занятий трудовой деятельностью, обеспечивающей материальное благополучие семьи;

7.4.3. Организация досуга (экскурсии, встречи с деятелями литературы и искусства, посещение театров, выставок, концерты художественной самодеятельности, праздники, юбилеи, игры, клубная и кружковая работа, другие культурные мероприятия).

Услуга включает организацию и проведение мероприятий, способствующих повышению интеллектуального и духовного уровня, расширению кругозора клиентов, укреплению их здоровья;

7.4.4. Социально-педагогическое консультирование по вопросам: отношений родителей с детьми, особенностей возрастного и индивидуального развития детей, методики семейного воспитания; налаживания межличностных и внутрисемейных отношений; преодоления семейных конфликтов; ранней профориентации детей и их трудоустройства.

Услуга включает организацию и проведение для клиентов социально-педагогических консультаций, помогающих своевременно решить основные педагогические проблемы:

налаживание семейного быта, нормальных отношений родителей с детьми, создание в семье благоприятной атмосферы, предотвращение и преодоление семейных конфликтов;

воспитание детей, предупреждение и преодоление конфликтных отношений с ними, ранняя профориентация детей и их трудоустройство;

выработка навыков адаптации клиентов к ситуациям, складывающимся в результате определенных перемен в жизни;

7.4.5. Социально-педагогический патронаж.

Услуга оказывается при посещении клиентов и включает организацию и проведение индивидуальных консультаций, лекций, бесед для помощи клиентам в коррекции и преодолении педагогических ошибок, воспитании и развитии детей, налаживании внутрисемейных отношений;

7.5. Социально-экономические услуги:

7.5.1. Содействие в осуществлении мер социальной поддержки семьям в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Услуга включает предоставление специалистами учреждений необходимой адресной поддержки клиентам в решении стоящих перед ними проблем;

7.5.2. Содействие в оказании материальной помощи.

Услуга включает оказание помощи нуждающимся клиентам в оформлении документов для получения адресной поддержки в виде денежных выплат и натуральной помощи;

7.5.3. Социальный патронаж семей.

Услуга оказывается при посещении клиентов и включает организацию и оказание специалистами учреждения клиентам в зависимости от трудной жизненной ситуации помощи в виде продуктов питания, одежды, обуви и других предметов первой необходимости;

7.5.4. Содействие в решении вопросов трудоустройства, выбора профессии, повышения квалификации, в поиске постоянной или временной (сезонной) работы.

Услуга оказывается клиентам, нуждающимся в выборе профессии и трудоустройстве, и включает предоставление помощи в поиске постоянной или временной (сезонной) работы и устройстве на нее, повышении квалификации, профессиональной ориентации и получении специальности;

7.6. Социально-правовые услуги:

7.6.1. Консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов.

Услуга оказывается нуждающимся клиентам и включает проведение индивидуальных и групповых бесед, консультаций по вопросам прав граждан на социальное обслуживание и защиту их интересов, предоставление информации о положенных им по закону правах и мерах социальной поддержки;

7.6.2. Оказание помощи в подготовке и подаче жалоб на действия (бездействие) социальных служб или работников этих служб, нарушающие или ущемляющие законные права граждан.

Услуга оказывается нуждающимся клиентам и включает предоставление помощи в составлении исковых заявлений, юридически грамотном изложении сути жалобы, своевременной отправке адресатам документов;

7.6.3. Оказание правовой помощи.

Услуга включает проведение юридических консультаций клиентам по интересующим их вопросам, оформление различных юридических документов и направление их в соответствующие инстанции для положительного решения конкретных проблем и удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов;

7.6.4. Содействие в получении бесплатной помощи адвоката в порядке, установленном законодательством.

Услуга оказывается нуждающимся клиентам и включает содействие в получении бесплатной помощи адвоката, которая осуществляется в соответствии с действующим законодательством;

7.6.5. Консультирование по социально-правовым вопросам (семейно-брачное, гражданское, жилищное, пенсионное законодательство, права детей, женщин, инвалидов).

Услуга оказывается нуждающимся клиентам и включает предоставление консультации по социально-правовым вопросам, интересующим их законам, правовым актам, оказание практической помощи в подготовке и направлении соответствующим адресатам документов (заявления, справки, жалобы и другое), необходимых для оперативного решения затронутых в них вопросов;

7.6.6. Социально-правовой патронаж семей.

Услуга оказывается при посещении клиентов и включает организацию и проведение наблюдения и своевременного выявления возможных угроз насилия и других противоправных действий в отношении детей, женщин, пожилых людей, инвалидов, а также предоставление необходимой в настоящий момент социально-правовой помощи.

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

№ п/п	Наименование социальной услуги и ее содержание	Объем предоставления социальной услуги	Периодичность предоставления социальной услуги	Срок предоставления социальной услуги
1	2	3	4	5
1.	Социально-бытовые услуги			
1.1.	Обеспечение книгами, газетами, журналами, настольными играми (детей – игрушками) и иным необходимым для организации досуга инвентарем, оборудованием согласно утвержденным нормативам	по мере необходимости	ежедневно	при обращении
1.2.	Содействие в получении направления в специализированные учреждения здравоохранения, на санаторное лечение, в стационарные учреждения социального обслуживания	по медицинским показаниям	при необходимости	-//-
1.3.	Помощь в уходе за детьми, другими нетрудоспособными или тяжело и длительно болеющими членами семьи	по мере необходимости	не менее 2 раз в неделю	-//-
1.4.	Помощь в организации отдыха и оздоровления детей	-//-	не более 2-3 раз в год	-//-
1.5.	Формирование у детей навыков общения, здорового образа жизни, общежитских навыков и умений	-//-	1 раз в месяц	в период обслуживания, в соответствии с рекомендациями индивидуальной программы реабилитации
1.6.	Обучение детей правильному поведению в быту и общественных местах, самоконтролю и другим формам общественной жизнедеятельности	-//-	-//-	-//-

1	2	3	4	5
1.7.	Подготовка к самостоятельной семейной жизни	по мере необходимости	1 раз в месяц	в период обслуживания, в соответствии с рекомендациями индивидуальной программы реабилитации
1.8.	Предоставление транспорта для перевозки клиентов в лечебные учреждения, на обучение и для участия в культурных мероприятиях	в пределах области	по мере необходимости	при обращении
1.9.	Социальный патронаж			
1.9.1.	Экстренный	посещение	не менее 2 раз в неделю	в период обслуживания
1.9.2.	Срочный	-//-	не менее 1 раза в неделю	-//-
1.9.3.	Плановый	-//-	1 раз в месяц	-//-
1.9.4.	Контрольный	-//-	1 раз в квартал	-//-
2.	Социально-медицинские услуги			
2.1.	Санитарно-просветительская работа с семьями	по мере необходимости	1 раз в квартал	в период обслуживания
2.2.	Проведение мероприятий, направленных на профилактику обострений хронических и предупреждение инфекционных заболеваний	-//-	не менее 1 раза в квартал	при обращении
2.3.	Консультирование по социально-медицинским вопросам (планирование семьи, современные безопасные средства контрацепции, гигиена питания и жилища, избавление от вредных привычек, психосексуальное развитие детей)	-//-	не менее 1 раза в месяц	-//-
2.4.	Индивидуальная работа с клиентами, направленная на предупреждение появления вредных привычек и избавление от них	-//-	-//-	в соответствии с рекомендациями индивидуальной программы реабилитации

1	2	3	4	5
2.5.	Выявление детей, страдающих ранней алкоголизацией и наркоманией, и оказание им помощи	по мере необходимости	в соответствии с утвержденным графиком	в соответствии с рекомендациями индивидуальной программы реабилитации
2.6.	Подготовка детей к сознательному и ответственному отцовству и материнству, их гигиеническое и половое просвещение, профилактика венерических заболеваний и СПИДа	-//-	1 раз в месяц	в период обслуживания
2.7.	Социально-медицинский патронаж	посещение, по мере необходимости	не менее 1 раза в квартал	-//-
3.	Социально-психологические услуги			
3.1.	Организация выступлений работников социальной службы в средствах массовой информации по актуальным социально-психологическим проблемам	по мере необходимости	не менее 1 раза в месяц	постоянно
3.2.	Экстренная психологическая (в том числе по телефону) и медико-психологическая помощь	-//-	-	при обращении
3.3.	Психологическая диагностика и обследование личности (детей и родителей)	-//-	1 раз в квартал	-//-
3.4.	Привлечение к участию в группах взаимоподдержки, клубах общения	-//-	не менее 1 раза в неделю	постоянно
3.5.	Беседы, общение, поддержание компании, выслушивание, подбадривание, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса	-//-	не менее 1 раза в месяц	в период обслуживания
3.6.	Психологическое консультирование по вопросам: отношений между родителями и детьми, формирования семейных и супружеских отношений, включая сексуальные; предупреждения и преодоления семейных конфликтов; социальной адаптации к сложившимся социально-экономическим условиям жизни и быта	по мере необходимости	не менее 1 раза в месяц	в период обслуживания, в соответствии с рекомендациями индивидуальной программы реабилитации
3.7.	Психологическая коррекция конфликтных взаимоотношений родителей с детьми, неадекватных родительских установок и	по мере необходимости	не менее 2 раз в месяц	в период обслуживания, в соответствии с

1	2	3	4	5
	стереотипов воспитания детей, нарушений супружеских отношений			в соответствии с рекомендациями индивидуальной программы реабилитации
3.8.	Психологические тренинги по снятию последствий нервно-психической напряженности и психотравмирующих ситуаций в семье, вызванных болезнью или инвалидностью членов семьи, общением с лицами, страдающими психическими заболеваниями, формированию личностных предпосылок для адаптации членов семьи к создавшимся условиям, по отработке новых форм и способов поведения членов семьи и психологической поддержке	-//-	не менее 1 раза в месяц	-//-
3.9.	Социально-психологический патронаж	посещение, по мере необходимости	не менее 2 раз в месяц	в период обслуживания
4.	Социально-педагогические услуги			
4.1.	Организация выступлений работников социальной службы в средствах массовой информации по актуальным социально-педагогическим проблемам	по мере необходимости	не менее 1 раза в месяц	постоянно
4.2.	Организация работы групп дневного пребывания детей	-//-	ежедневно	-//-
4.3.	Организация досуга (экскурсии, встречи с деятелями литературы и искусства, посещение театров, выставок, концерты художественной самодеятельности, праздники, юбилеи, игры, клубная и кружковая работа, другие культурные мероприятия)	-//-	не менее 1 раза в месяц	-//-
4.4.	Социально-педагогическое консультирование по вопросам: отношений родителей с детьми, особенностей возрастного и индивидуального развития детей, методики семейного воспитания; налаживания межличностных и внутрисемейных отношений; преодоления семейных конфликтов; ранней профориентации детей и их трудоустройства	-//-	не менее 1 раза в месяц	в период обслуживания, в соответствии с рекомендациями индивидуальной программы реабилитации

1	2	3	4	5
4.5.	Социально-педагогический патронаж	посещение, по мере необходимости	не менее 2 раз в месяц	в период обслужи- вания
5.	Социально-экономические услуги			
5.1.	Содействие в осуществлении мер социальной поддержки семьям в соответствии с законодательством Российской Федерации	постоянно	постоянно	в период обслужи- вания
5.2.	Содействие в оказании материальной помощи	по мере необходимости	при обращении, не более 2 раз в год	-//-
5.3.	Содействие в решении вопросов трудоустройства, выбора профессии, повышения квалификации, в поиске постоянной или временной (сезонной) работы	-//-	при обращении	при обращении
5.4.	Социальный патронаж семей			
5.4.1.	Экстренный	посещение	не менее 2 раз в неделю	в период обслужи- вания
5.4.2.	Срочный	-//-	не менее 1 раза в неделю	-//-
5.4.3.	Плановый	-//-	1 раз в месяц	-//-
5.4.4.	Контрольный	-//-	1 раз в квартал	-//-
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	по мере необходимости	не менее 1 раза в месяц	при обращении
6.2.	Оказание помощи в подготовке и подаче жалоб на действия (бездействие) социальных служб или работников этих служб, нарушающие или ущемляющие законные права граждан	-//-	-	-//-
6.3.	Оказание правовой помощи	-//-	при обращении	в период обслужи- вания, в соответст- вии с реко- мендациями

1	2	3	4	5
				индивидуальной программы реабилитации
6.4.	Консультирование по социально-правовым вопросам (семейно-брачное, гражданское, жилищное, пенсионное законодательство, права детей, женщин, инвалидов)	-//-	не менее 1 раза в месяц	при обращении
6.5.	Содействие в получении бесплатной помощи адвоката в порядке, установленном законодательством	-//-	-	-//-
6.6.	Социально-правовой патронаж семей	посещение, по мере необходимости	не менее 1 раза в квартал	в период обслуживания

9. Порядок и условия предоставления государственных услуг семьям с детьми, находящимся в трудной жизненной ситуации:

9.1. Социальные услуги должны соответствовать требованиям действующего федерального и областного законодательства;

9.2. При принятии решения о предоставлении клиенту социальных услуг учитываются интересы клиента, специфика имеющейся у клиента трудной жизненной ситуации и другие объективные факторы;

9.3. Социальные услуги предоставляются на основании обращения клиента, его законного представителя в соответствующие органы или учреждения социального обслуживания независимо от форм собственности, которые принимают решение о предоставлении социальных услуг;

9.4. Основаниями для отказа в предоставлении социальных услуг являются: несоответствие представленных документов требованиям, установленным действующим законодательством Российской Федерации;

наличие в представленных документах неоговоренных исправлений, серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание;

обращение клиента, находящегося в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с явными признаками обострения психического заболевания, а также клиента, совершившего преступления, находящегося под следствием.