



АДМИНИСТРАЦИЯ НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

16.10.2012 № 638

Великий Новгород

Об утверждении государственного стандарта предоставления социальных услуг женщинам, 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 женщинам, находящимся в трудной жизненной ситуации, на территории области Администрация Новгородской области **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый государственный стандарт предоставления социальных услуг женщинам, находящимся в трудной жизненной ситуации, в Новгородской области.

2. Опубликовать постановление в газете "Новгородские ведомости".

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



ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ

предоставления социальных услуг женщинам, находящимся в трудной
жизненной ситуации, в Новгородской области

1. Государственный стандарт предоставления социальных услуг женщинам, 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 в Новгородской области, и устанавливает основные требования к объемам, качеству социальных услуг, порядку и условиям их предоставления находящимся в трудной жизненной ситуации женщинам следующих групп:

- подвергшимся психофизическому насилию;
- получившим психотравмирующий опыт (в том числе подвергшимся сексуальным домогательствам на рабочем месте);
- имеющим эмоциональные нарушения, невротические расстройства, трудности в супружеских отношениях или трудности, связанные с девиантным поведением ребенка, его школьными проблемами;
- несовершеннолетним "группы риска" из асоциальных семей;
- "группы риска" (страдающим алкоголизмом, наркоманией);
- пострадавшим от торговли людьми или условий, сходных с рабскими;
- имеющим детей-инвалидов, детей с ограниченными физическими и умственными возможностями, воспитываемых дома;
- потерявшим родных и близких (вдовы);
- одиноким матерям с несовершеннолетними детьми;
- несовершеннолетним матерям;
- беременным женщинам (в том числе несовершеннолетним и одиноким), кормящим матерям и женщинам, находящимся в отпуске по уходу за ребенком;
- из неполных семей;
- находящимся в состоянии развода, предразводной или послеразводной ситуации;
- самостоятельно проживающим выпускницам детских домов, специализированных учреждений социального обслуживания для несовершеннолетних и школ-интернатов;

находящимся в конфликте с семьей;
матерям, желающим найти временную работу с сокращенным рабочим днем, на дому или в других определенных условиях;
освобождающимся из мест лишения свободы;
находящимся в ситуации, связанной с вынужденным переездом с места постоянного проживания, в том числе беженкам и вынужденным переселенкам.

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 17 июля 1999 года № 178-ФЗ "О государственной социальной помощи".

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

ГОСТ Р 52142-2003 "Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения" принят и введен в действие постановлением Государственного комитета Российской Федерации по стандартизации и метрологии (далее Госстандарт) от 24 ноября 2003 года № 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 52886-2007 "Социальное обслуживание населения. Социальные услуги женщинам" утвержден и введен в действие приказом Ростехрегулирования от 27 декабря 2007 года № 564-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 53062-2008 "Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг женщинам" утвержден и введен в действие приказом Ростехрегулирования от 18 декабря 2008 года № 439-ст.

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

Социальные услуги женщинам, находящимся в трудной жизненной ситуации, в государственном секторе социального обслуживания предоставляются:

5.1. В центрах социальной помощи семье и детям – учреждениях, предназначенных для оказания семьям и детям, попавшим в трудную жизненную ситуацию, помощи в реализации законных прав и интересов, в улучшении их социального и материального положения, а также психологического статуса;

5.2. В кризисном центре помощи женщинам – учреждении, предназначенном для оказания помощи и социальной реабилитации женщин, подвергшихся физическому или психическому насилию, потерявших жилье или работу, оказавшихся в экстремальных психологических и социально-бытовых условиях.

6. Факторы, определяющие качество предоставления социальных услуг женщинам, 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;

документы в области стандартизации;

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 технического оснащения (оборудование, приборы и аппаратура), отвечающего стандартам, техническим условиям нормативных правовых документов и обеспечивающего 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.

В соответствии с ГОСТ Р 52883-2007 "Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания" социальные услуги должны предоставляться специалистами, имеющими профессиональную подготовку и соответствующими установленным квалификационным требованиям;

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

При оказании социальных услуг специалисты учреждения должны проявлять к клиентам максимальную чуткость, вежливость, внимание,

выдержку, предусмотрительность, терпение и 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 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 службы (системы) контроля за деятельностью учреждения:

6.6.1. Учреждение должно иметь документально оформленную собственную службу (систему) 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 служба (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.

7. Виды социальных услуг и условия их предоставления:

7.1. Социально-бытовые услуги:

7.1.1. Предоставление временного приюта.

Услуга предоставляется при необходимости и включает:

предоставление жилой площади;

предоставление мебели;

предоставление постельных принадлежностей.

Предоставляемые помещения должны соответствовать санитарно-гигиеническим нормам и обеспечивать удобство проживания клиентов. При размещении клиентов должны быть учтены их физическое и психическое состояние, психологическая совместимость.

Мебель, предоставляемая в пользование клиентам, должна быть удобной в пользовании, отвечать требованиям санитарных норм, современного дизайна, подобрана с учетом возраста и физического состояния клиента.

Постельные принадлежности должны быть удобными в пользовании;

7.1.2. Содействие в бытовом устройстве и налаживании семейного быта.

Услуга включает предоставление клиенту консультаций по улучшению его бытовых условий, своевременному решению стоящих перед ним бытовых проблем;

7.2. Социально-медицинские услуги:

7.2.1. Санитарно-просветительская работа с клиентами.

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. 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);

7.2.3. 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 общеоздоровительных и общеукрепляющих занятий;

7.3. Социально-психологические услуги:

7.3.1. Поддержка в решении проблем мобилизации собственных возможностей и внутренних ресурсов на преодоление трудной жизненной ситуации.

Услуга включает предоставление консультаций по решению проблем и преодолению трудной жизненной ситуации путем мобилизации духовных, физических и интеллектуальных ресурсов клиента;

7.3.2. Экстренная психологическая помощь по телефону доверия.

Услуга включает предоставление консультаций по выходу клиента из критического состояния путем психологической поддержки и подбадривания;

7.3.3. Психодиагностика и обследование личности.

Услуга включает организацию и проведение психологического обследования клиента и членов его семьи путем анализа психического состояния и индивидуальных особенностей личности в целях получения объективной информации, необходимой для составления прогноза и разработки рекомендаций по проведению коррекции возможных отклонений в их поведении и взаимоотношениях;

7.3.4. Психологическое консультирование.

Услуга включает предоставление специалистами учреждений консультаций, направленных на удовлетворение потребностей клиентов в осуществлении их социальной реабилитации и адаптации к сложившейся ситуации, способствующих оптимальному решению их психологических проблем, применительно к различным группам обслуживаемых женщин;

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

Услуга включает проведение информационных бесед, лекций для клиентов о наличии и деятельности групп взаимоподдержки, клубов общения для поддержания и укрепления психического здоровья клиента, поиска выхода из возможного состояния дискомфорта, повышения уровня психологической культуры;

7.3.6. Оказание психологической помощи, в том числе в форме беседы, с целью общения, выслушивания, подбадривания, мотивации к активности, психологической поддержки жизненного тонуса.

Услуга включает предоставление специалистами учреждений психологических консультаций, организацию и проведение бесед, ориентированных на укрепление психического здоровья клиентов, повышение их стрессоустойчивости и психической защищенности;

7.3.7. Проведение индивидуальных бесед для выявления актуальных проблем и степени психологического стресса, помощь в их разрешении.

Услуга включает организацию и проведение индивидуальных бесед с клиентом, направленных на выявление и решение имеющихся проблем, преодоление психического стресса, улучшение психического состояния клиента;

7.4. Социально-педагогические услуги.

7.4.1. 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;

7.4.2. Создание клубов общения и взаимопомощи на территориях, обслуживаемых конкретными учреждениями социального обслуживания.

Услуга включает организацию клубов общения и взаимопомощи, проведение мероприятий в названных клубах, направленных на принятие клиентами самостоятельного решения возникших проблем, преодоление имеющихся трудностей, укрепление уверенности в себе, формирование умения вырабатывать навыки адаптации к сложившимся условиям жизни и быта;

7.4.3. Социально-педагогическое консультирование по различным вопросам отношений между родителями и детьми, методике семейного воспитания.

Услуга включает предоставление индивидуальных или групповых консультаций, направленных на своевременное решение социально-педагогических проблем клиента (в зависимости от групп обслуживаемых женщин), налаживание нормальных внутрисемейных отношений между родителями и детьми, создание в семье благоприятного микроклимата, предотвращение и преодоление семейных конфликтов, оказание клиентам помощи в воспитании и обучении детей;

7.5. Социально-экономические услуги:

7.5.1. 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;

7.6. Социально-правовые услуги:

7.6.1. Оказание помощи в составлении и подаче жалоб на неправомерные действия (бездействие) социальных служб или работников этих служб, нарушающие или ущемляющие законные права женщин.

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

7.6.2. Консультирование клиентов по вопросам, связанным с их правом 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, также предоставляется информация о положенных им по закону правах и мерах социальной поддержки;

7.6.3. Консультирование по социально-правовым вопросам (жилищное, гражданское, уголовное, семейно-брачное законодательство, права женщин, детей).

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;

7.6.4. 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.

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.	Предоставление временного приюта:			

1	2	3	4	5
	предоставление жилой площади	4 кв.м жилой площади на человека	на период обслуживания в учреждении	не более 2 месяцев
	предоставление мебели	кровать односпальная (1 шт.), тумба прикроватная (1 шт.), стул (1 шт.) на человека, стол (1 шт.), шкаф (1 шт.) на помещение	-//-	-//-
	предоставление постельных принадлежностей	матрац (1 шт.), одеяло (1 шт.), подушка (1 шт.), простыня (1 шт.), наволочка (1 шт.), пододеяльник (1 шт.), полотенце (1 шт.)	-//-	-//-
1.2.	Содействие в бытовом устройстве и налаживании семейного быта	-	по мере необходимости	на период обслуживания в учреждении
2.	Социально-медицинские услуги			
2.1.	Санитарно-просветительская работа с клиентами	-	1 раз в месяц	на период обслуживания в учреждении
2.2.	Консультирование по социально-медицинским вопросам (планирование семьи, современные безопасные средства контрацепции, гигиена питания и жилища, избавление от вредных привычек, психосексуальное развитие детей и другое)	по мере необходимости	не менее 1 раза в месяц	при обращении
2.3.	Проведение мероприятий, направленных на профилактику обострений хронических и предупреждение инфекционных заболеваний	-//-	-//-	-//-
3.	Социально-психологические услуги			
3.1.	Поддержка в решении проблем мобилизации собственных возможностей и внутренних ресурсов на преодоление трудной жизненной ситуации	-	по мере необходимости	на период обслуживания в учреждении

1	2	3	4	5
3.2.	Экстренная психологическая помощь по телефону доверия	до 1 часа	по мере необходимости	по факту обращения клиента
3.3.	Психодиагностика и обследование личности	в объеме, необходимом для качественного предоставления услуги	1 раз	на период обслуживания в учреждении
3.4.	Психологическое консультирование	-	по мере необходимости	при обращении
3.5.	Привлечение к участию в группах взаимоподдержки, клубах общения	-	по мере необходимости	постоянно
3.6.	Оказание психологической помощи, в том числе в форме беседы, с целью общения, выслушивания, подбадривания, мотивации к активности, психологической поддержки жизненного тонуса	-	не более 1 часа в день	при обращении
3.7.	Проведение индивидуальных бесед для выявления актуальных проблем и степени психологического стресса, помощь в их разрешении	-	-//-	-//-
4.	Социально-педагогические услуги			
4.1.	Организация досуга (экскурсии, встречи с деятелями литературы и искусства, посещение театров, музеев, проведение концертов, праздники, юбилеи, игры, клубная и кружковая работа, другие культурные мероприятия)	по мере необходимости	не менее 1 раза в месяц	постоянно
4.2.	Создание клубов общения и взаимопомощи на территориях, обслуживаемых конкретными учреждениями социального обслуживания	-//-	-//-	-//-
4.3.	Социально-педагогическое консультирование по различным вопросам отношений между родителями и детьми, методике семейного воспитания	-	не более 1 часа в день	при обращении

1	2	3	4	5
5.	Социально-экономические услуги			
5.1.	Содействие в оказании материальной помощи	-	по мере необходимости	на период обслуживания в учреждении
6.	Социально-правовые услуги			
6.1.	Оказание помощи в составлении и подаче жалоб на неправомерные действия (бездействие) социальных служб или работников этих служб, нарушающие или ущемляющие законные права женщин	-	по мере необходимости	при обращении
6.2.	Консультирование клиентов по вопросам, связанным с их правом 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
6.3.	Консультирование клиентов по социально-правовым вопросам (жилищное, гражданское, уголовное, семейно-брачное законодательство, права женщин, детей)	-//-	-//-	-//-
6.4.	Содействие в получении бесплатной помощи адвоката в порядке, установленном законодательством	-//-	по мере необходимости	-//-

9. Порядок и условия предоставления социальных услуг женщинам, 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 трудной жизненной ситуации клиента 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.
