

ПРАВИТЕЛЬСТВО УДМУРТСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ от 30 июня 2008 г. № 175

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

В целях обеспечения реализации прав и законных интересов граждан в сфере социального обслуживания, повышения качества оказания государственных услуг в сфере социального обслуживания **Правительство Удмуртской Республики постановляет:**

1. Утвердить прилагаемый стандарт качества предоставления государственных услуг в сфере социального обслуживания.

2. Настоящее постановление вступает в силу через 10 дней после его официального опубликования.

**Председатель Правительства
Удмуртской Республики - Ю.С.ПИТКЕВИЧ**

Утвержден
постановлением
Правительства
Удмуртской Республики
от 30 июня 2008 г. № 175

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

I. Стандарт государственных услуг

"Стационарное социальное обслуживание в домах-интернатах для престарелых и инвалидов", "Стационарное социальное обслуживание в психоневрологических интернатах", "Стационарное социальное обслуживание в детских домах-интернатах для умственно отсталых детей"

1. Цель предоставления государственных услуг - создание условий жизнедеятельности гражданам пожилого возраста и инвалидам (в том числе детям-инвалидам), наиболее адекватных их возрасту и состоянию здоровья.

2. Потенциальные потребители государственных услуг:

граждане пожилого возраста и инвалиды, частично или полностью утратившие способность к самообслуживанию и нуждающиеся по состоянию здоровья в постоянном постороннем уходе и наблюдении;

граждане пожилого возраста и инвалиды, страдающие хроническими психическими заболеваниями, частично или полностью утратившие способность к самообслуживанию и нуждающиеся по состоянию здоровья в постоянном постороннем уходе и наблюдении;

дети-инвалиды с аномалиями умственного развития, частично или полностью утратившие способность к самообслуживанию и нуждающиеся по состоянию здоровья в уходе, бытовом и медицинском обслуживании, а также в социально-трудовой адаптации.

3. Основные показатели оценки качества предоставления государственных услуг:

Наименование показателя, единицы измерения	Методика расчета	Источник информации
Процент соблюдения норматива жилой площади на одного проживающего (%)	$\frac{Н_{\text{факт}}}{Н_{\text{пл}}} \times 100,$ где: $Н_{\text{факт}}$ - фактическая жилая площадь на 1 проживающего; $Н_{\text{пл}}$ - норматив жилой площади на 1 проживающего	Форма федерального государственного статистического наблюдения № 3-собес (сводная) "Сведения о стационарных учреждениях социального обслуживания для граждан пожилого возраста и инвалидов (взрослых и детей)", утвержденная постановлением Федеральной службы государственной статистики от 11.10.2006 № 59
Процент обоснованных жалоб потребителей, по которым приняты меры (%)	$\frac{Ж_{\text{м}}}{Ж} \times 100,$ где: $Ж_{\text{м}}$ - число обоснованных жалоб потребителей, поступивших в отчетном периоде, по которым в отчетном периоде приняты меры; $Ж$ - число обоснованных жалоб потребителей, поступивших в отчетном периоде	Определяется на основании анализа жалоб потребителей и сведений о принятых по ним мерах

4. Правовые основы предоставления государственных услуг:

Федеральный закон от 2 августа 1995 года № 122-ФЗ "О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов";

Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации";

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

Федеральный закон от 21 декабря 1996 года № 159-ФЗ "О дополнительных гарантиях по социальной защите детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей";

Закон Российской Федерации от 2 июля 1992 года № 3185-1 "О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании";

приказ Министерства социального обеспечения РСФСР от 27 декабря 1978 года № 145 "Об утверждении Положений о доме-интернате для престарелых и инвалидов и психоневрологическом интернате Министерства социального обеспечения РСФСР";

приказ Министерства социальной защиты Российской Федерации от 11 октября 1993 года № 180 "Об организации домов-интернатов (отделений) милосердия для престарелых и инвалидов";

приказ Министерства социальной защиты Российской Федерации от 28 июля 1995 года № 170 "Об утверждении Инструкции об организации медицинского обслуживания, противоэпидемических и санитарно-гигиенических мероприятий в домах-интернатах для престарелых и инвалидов";

постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 12 февраля 2001 года № 18 "Об утверждении рекомендаций по обеспечению учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов техническими средствами и оборудованием";

постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 15 февраля 2002 года № 12 "Об утверждении Методических рекомендаций по организации питания в учреждениях социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов";

постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 15 февраля 2002 года № 13 "Об утверждении Нормативов численности работников домов-интернатов для престарелых и инвалидов";

постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 24 апреля 2002 года № 29 "Об утверждении Рекомендаций по обеспечению мягким инвентарем граждан пожилого возраста и инвалидов, проживающих в стационарных учреждениях социального обслуживания";

постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 12 мая 2003 года № 25 "Об утверждении Методических рекомендаций по организации деятельности государственных и муниципальных учреждений социального обслуживания "Дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов";

приказ Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 18 июня 2003 года № 313 "Об утверждении Правил пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03)";

постановление Государственного комитета Российской Федерации по стандартизации и метрологии от 24 ноября 2003 года № 326-ст "О принятии и введении в действие национального стандарта" (национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52142-2003 "Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения");

постановление Государственного комитета Российской Федерации по стандартизации и метрологии от 24 ноября 2003 года № 327-ст "О принятии и введении в действие национального стандарта" (национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52143-2003 "Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг");

приказ Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30 декабря 2005 года № 532-ст "Об утверждении национального стандарта" (национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52495-2005 "Социальное обслуживание населения. Термины и определения");

приказ Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30 декабря 2005 года № 533-ст "Об утверждении национального стандарта" (национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52496-2005 "Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг населению. Основные положения");

приказ Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30 декабря 2005 года № 534-ст "Об утверждении национального стандарта" (национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52497-2005 "Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания");

приказ Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30 декабря 2005 года № 535-ст "Об утверждении национального стандарта" (национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52498-2005 "Социальное обслуживание населения. Классификация учреждений социального обслуживания");

Закон Удмуртской Республики от 23 декабря 2004 года № 89-РЗ "Об адресной социальной защите населения в Удмуртской Республике";

постановление Правительства Удмуртской Республики от 11 апреля 2005 года № 53 "Об утверждении Перечня гарантированных социальных услуг, предоставляемых

государственными учреждениями социального обслуживания";

постановление Правительства Удмуртской Республики от 11 апреля 2005 года № 52 "Об утверждении Положения о порядке и условиях предоставления и оплаты стационарного социального обслуживания";

постановление Правительства Удмуртской Республики от 24 апреля 2006 года № 35 "Об утверждении норм материального обеспечения детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, обучающихся и воспитывающихся в образовательных учреждениях, находящихся в ведении исполнительных органов государственной власти Удмуртской Республики или органов местного самоуправления в Удмуртской Республике";

приказ Министерства социальной защиты населения Удмуртской Республики от 20 апреля 2004 года № 36 "Об утверждении тарифов на социальные услуги, оказываемые государственными и муниципальными учреждениями социального обслуживания";

приказ Министерства социальной защиты населения Удмуртской Республики от 24 августа 2005 года № 75 "Об утверждении Порядка ведения личных дел граждан, проживающих в государственных стационарных учреждениях социального обслуживания";

приказ Министерства социальной защиты населения Удмуртской Республики от 1 июля 2005 года № 56 "Об утверждении Порядка заключения, изменения и расторжения договора о предоставлении социальных услуг и об оплате затрат на приобретение продуктов питания, а также затрат на содержание жилых помещений и на предоставление коммунальных услуг";

приказ Министерства социальной защиты населения Удмуртской Республики от 9 апреля 2008 года № 73 "Об утверждении тарифов на социальные услуги, предоставляемые государственными учреждениями социального обслуживания".

5. Для предоставления государственной услуги выполняются следующие основные действия:

прием и размещение граждан пожилого возраста и инвалидов (в том числе детей-инвалидов), активное содействие их социально-психологической адаптации к новой обстановке и коллективу, создание благоприятных условий для жизни;

организация рационального, в том числе диетического, питания проживающих в учреждениях граждан пожилого возраста и инвалидов (в том числе детей-инвалидов) с учетом их возраста и состояния здоровья;

организация отдыха и досуга проживающих в учреждениях граждан пожилого возраста и инвалидов (в том числе детей-инвалидов);

медицинское обслуживание и лечение проживающих в учреждениях граждан пожилого возраста и инвалидов (в том числе детей-инвалидов), организация для них консультативной медицинской помощи квалифицированных специалистов, перевод их в случае необходимости в соответствующие учреждения здравоохранения для оказания специализированной помощи, а также проведения лечебно-оздоровительных и профилактических мероприятий;

обеспечение проживающих в учреждениях граждан пожилого возраста и инвалидов (в том числе детей-инвалидов) лекарственными средствами и изделиями медико-технического назначения;

содействие в обеспечении нуждающихся, проживающих в учреждениях граждан пожилого возраста и инвалидов очками, зубными протезами, слуховыми аппаратами, протезно-ортопедическими изделиями, немоторными средствами передвижения;

организация лечебно-трудового процесса проживающих в учреждениях граждан пожилого возраста и инвалидов (в том числе детей-инвалидов), направленного на укрепление их здоровья, вовлечение в общественно полезный труд;

создание проживающим в учреждениях гражданам пожилого возраста и инвалидам условий для проведения религиозных обрядов;

предоставление проживающим в учреждениях гражданам пожилого возраста и

инвалидам необходимых социально-бытовых и иных социальных услуг разового или постоянного характера в соответствии с Перечнем гарантированных социальных услуг, предоставляемых государственными учреждениями социального обслуживания.

6. Требования к материально-техническому обеспечению предоставления государственных услуг:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Здание	<ul style="list-style-type: none"> - Учреждение размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении); - состояние здания, в котором располагается учреждение, не является аварийным; - здание оборудовано водопроводом, системой централизованного отопления, имеет горячее водоснабжение и канализацию; - здание обеспечено телефонной связью
Состав помещений	<p>В учреждении имеются следующие помещения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - приемно-карантинное отделение; - изолятор; - кабинеты врачей; - кабинет дежурной медицинской сестры; - спальные комнаты (из расчета на человека не менее 7 кв. м в домах-интернатах для престарелых и инвалидов, не менее 4 кв. м в детских домах-интернатах для умственно отсталых детей); - бытовые помещения для приготовления и приема пищи; - помещения для осуществления реабилитационных мероприятий; - процедурный кабинет; - стоматологический кабинет; - физиотерапевтический кабинет; - кабинет массажа; - помещения для культурно-бытового обслуживания; - санитарные узлы; - умывальные комнаты; - кладовая; - душевые комнаты (баня); - прачечная; - пищеблок; - административно-хозяйственные помещения. <p>Площади помещений соответствуют санитарным нормам и правилам</p>
Прилегающая территория	Прилегающая территория огорожена, озеленена и имеет оборудованные площадки для отдыха
Предметы и оборудование	<p>В учреждении имеются:</p> <ul style="list-style-type: none"> - исправная мебель и бытовое оборудование в соответствии с численностью обслуживаемых граждан пожилого возраста и инвалидов; - кухонное и прачечное оборудование; - телевизоры (не менее 1 на этаж); - не менее 3-х единиц автотранспорта; - необходимый мягкий инвентарь; - книжный фонд; - оформлена подписка на журналы (не менее 5 наименований) и газеты (не менее 4 наименований); - учреждение обеспечено столовой посудой и столовыми приборами
Температурно-влажностный режим	Учреждение оборудовано системами теплоснабжения и/или кондиционирования помещений, обеспечивающими поддержание температурного режима в пределах 18 град. С - 20 град. С и относительной влажности 40 - 60%

Информатизация и компьютеризация	В учреждении имеется 5 рабочих мест сотрудников, оборудованных персональными компьютерами, из них одно рабочее место подключено к сети Интернет
----------------------------------	---

7. Требования к законности и безопасности предоставления государственных услуг:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Учредительные документы	Устав учреждения соответствует законодательству, учреждение имеет необходимые лицензии на осуществление деятельности
Санитарное состояние	Деятельность учреждения соответствует установленным санитарным нормам и правилам
Пожарная безопасность	В учреждении имеются: - установки автоматической пожарной сигнализации; - средства извещения о пожаре; - первичные средства пожаротушения

8. Особые требования к организации работы учреждения:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Организация питания	В учреждении предоставляется питание в соответствии с физиологическими потребностями в зависимости от состояния здоровья обслуживаемых граждан пожилого возраста и инвалидов
Организация медицинской помощи	Гражданам пожилого возраста и инвалидам предоставляется медицинское обслуживание, соответствующее состоянию их здоровья
Организация досуга	Ежемесячно организуется не менее 2 досуговых мероприятий для обслуживаемых граждан пожилого возраста и инвалидов (праздников, концертов, встреч, выставок и т.п.)

9. Требования к кадровому обеспечению предоставления государственных услуг:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Должностной состав	В штате учреждения предусмотрены должности социальных и медицинских работников
Укомплектованность штата	Штат учреждения укомплектован специалистами не менее чем на 100% по занятым должностям
Образовательный уровень	100% социальных, медицинских, педагогических работников учреждения имеют специальное образование либо специальную подготовку
Переподготовка и повышение квалификации	Не реже одного раза в пять лет проводится повышение квалификации специалистов учреждения
Навыки работы с персональным компьютером	Не менее 5% специалистов учреждения обучены работе с персональным компьютером

10. Требования к информационному обеспечению потребителей государственных услуг:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Информация в общественных местах	В органах и учреждениях социальной защиты населения Удмуртской Республики размещается информация о наименовании, адресах, маршрутах проезда, телефонах и видах социальных услуг учреждения

Информация в средствах массовой информации	В средствах массовой информации, доступных потенциальным потребителям государственной услуги, не реже 1 раза в год размещается: - информация о наименовании учреждения; - информация об адресах и контактных телефонах; - информация о видах социальных услуг, оказываемых учреждением
Информация у входа в учреждение	У входа в учреждение размещается вывеска с наименованием учреждения
Информация в помещениях учреждения	В помещениях учреждения в удобном для обозрения месте располагаются: - полная информация о видах социальных услуг учреждения; - информация о порядке приема в учреждение; - информация о приемных часах руководителя и заместителей руководителя учреждения; - информация о контактных телефонах учреждения; - информация об адресах и телефонах Министерства социальной защиты населения Удмуртской Республики
Информация в сети "Интернет"	На специализированном сайте, посвященном вопросам социальной защиты населения, и/или сайте Министерства социальной защиты населения Удмуртской Республики, и/или сайте учреждения размещаются следующие сведения об учреждении: - наименование учреждения; - информация об адресе места нахождения, маршрутах проезда и контактных телефонах; - информация о видах социальных услуг, оказываемых учреждением; - фамилия, имя, отчество руководителя учреждения

11. Требования к организации учета мнения потребителей государственных услуг:

Параметр	Значение, иная характеристика
Книга отзывов и предложений	В учреждении имеется книга отзывов и предложений, предоставляемая посетителям учреждения по их требованию. Отзывы и предложения посетителей рассматриваются еженедельно с принятием при необходимости соответствующих мер
Дополнительный сбор информации от потребителей	В помещениях учреждения может быть оборудовано место (накопитель) для сбора замечаний и предложений от лиц, посещающих учреждение, проверка содержания которого осуществляется еженедельно
Опросы потребителей	В учреждении могут проводиться опросы потребителей услуг с целью выявления их мнения относительно качества и доступности предоставляемых услуг

II. Стандарт государственных услуг

"Стационарное социальное обслуживание социально-реабилитационными центрами для несовершеннолетних, социальными приютами, а также отделениями-приютами, приютами женских кризисных центров и отделений учреждений социального обслуживания, являющихся их структурными подразделениями", "Полустационарное социальное обслуживание реабилитационными центрами для детей и подростков с ограниченными возможностями", "Нестационарное социальное обслуживание и оказание психолого-педагогической помощи семьям и детям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, центрами социальной помощи семье и детям, отделениями психолого-педагогической помощи, отделениями социальной помощи семье и детям, отделениями профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, женскими кризисными отделениями центров социального обслуживания населения (в том числе комплексных)"

1. Цель предоставления государственных услуг - профилактика безнадзорности и беспризорности, сиротства; реабилитация детей-инвалидов, детей с ограниченными возможностями, детей, оказавшихся в иной трудной жизненной ситуации или социально опасном положении.

2. Потенциальные потребители государственных услуг: дети-сироты, дети, оставшиеся без попечения родителей, безнадзорные несовершеннолетние дети, дети-инвалиды, дети с ограниченными возможностями, дети, оказавшиеся в иной трудной жизненной ситуации (далее - несовершеннолетние).

3. Основные показатели оценки качества предоставления государственных услуг:

Наименование показателя, единицы измерения	Методика расчета	Источник информации
Процент потребителей, удовлетворенных качеством социальных услуг (%) (для всех типов и видов учреждений)	$\frac{O}{K} \times 100,$ где: O - число опрошенных, получивших социальные услуги учреждения; K - общее количество опрошенных потребителей социальных услуг	Определяется по результатам опросов потребителей
Процент несовершеннолетних, возвращенных в родные семьи (%) (для социально-реабилитационных центров, социальных приютов и отделений-приютов, центров социального обслуживания (в том числе комплексных))	$\frac{H}{C} \times 100,$ где: H - число несовершеннолетних, прошедших социальную реабилитацию в учреждении, возвращенных в родную семью; C - общее число несовершеннолетних, прошедших социальную реабилитацию в учреждении	Форма федерального государственного статистического наблюдения № 1-ДЕТИ (соц) "Сведения о численности беспризорных и безнадзорных несовершеннолетних, помещенных в специализированные учреждения для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации", утвержденная постановлением Федеральной службы государственной статистики от 1 апреля 2005 года № 25. Форма 1.1 АИС "Дети" "Информация о семьях и несовершеннолетних, находящихся в социально опасном положении" (письмо Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26 апреля 2006 года № 2138-ВС). Форма федерального государственного

		статистического наблюдения № 2-УСОН "Сведения о лицах, обратившихся в учреждения социального обслуживания семьи и детей", утвержденная постановлением Федеральной службы государственной статистики от 27 декабря 2005 года № 108
--	--	---

4. Правовые основы предоставления государственных услуг:

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

Федеральный закон от 21 декабря 1996 года № 159-ФЗ "О дополнительных гарантиях по социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей";

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

Федеральный закон от 24 июня 1999 года № 120-ФЗ "Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних";

Федеральный закон от 16 апреля 2001 года № 44-ФЗ "О Государственном банке данных о детях, оставшихся без попечения родителей";

постановление Правительства Российской Федерации от 27 ноября 2000 года № 896 "Об утверждении Примерных положений о специализированных учреждениях для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации";

постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 29 марта 2002 года № 25 "Об утверждении Рекомендаций по организации деятельности специализированных учреждений для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации";

постановление Правительства Российской Федерации от 4 апреля 2002 года № 217 "О Государственном банке данных о детях, оставшихся без попечения родителей, и осуществлении контроля за его формированием и использованием";

приказ Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 18 июня 2003 года № 313 "Об утверждении Правил пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03)";

постановление Государственного комитета Российской Федерации по стандартизации и метрологии от 24 ноября 2003 года № 326-ст "О принятии и введении в действие национального стандарта" (национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52142-2002 "Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения");

постановление Государственного комитета Российской Федерации по стандартизации и метрологии от 24 ноября 2003 года № 327-ст "О принятии и введении в действие национального стандарта" (национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52143-2003 "Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг");

Закон Удмуртской Республики от 23 декабря 2004 года № 89-РЗ "Об адресной социальной защите населения в Удмуртской Республике";

постановление Правительства Удмуртской Республики от 11 апреля 2005 года № 53 "Об утверждении Перечня гарантированных социальных услуг, предоставляемых государственными учреждениями социального обслуживания";

постановление Правительства Удмуртской Республики от 24 апреля 2006 года № 35 "Об утверждении норм материального обеспечения детей-сирот и детей, оставшихся без

попечения родителей, лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, обучающихся и воспитывающихся в образовательных учреждениях, находящихся в ведении исполнительных органов государственной власти Удмуртской Республики или органов местного самоуправления в Удмуртской Республике";

приказ Министерства социальной защиты населения Удмуртской Республики от 22 января 2007 года № 5 "Об утверждении Перечня документов, необходимых для зачисления на социальное обслуживание в государственные учреждения социального обслуживания для женщин, семей и детей, находящихся в социально опасном положении или иной трудной жизненной ситуации";

приказ Министерства социальной защиты населения Удмуртской Республики от 22 января 2007 года № 6 "Об утверждении Порядка заключения, изменения и расторжения договора о социальном обслуживании государственными учреждениями социального обслуживания для женщин, семей и детей, находящихся в социально опасном положении или иной трудной жизненной ситуации".

5. Для предоставления государственных услуг выполняются следующие основные действия:

предоставление временного проживания и социальной реабилитации несовершеннолетним, нуждающимся в экстренной социальной помощи;

проведение первичного медицинского осмотра и первичной санитарной обработки несовершеннолетних;

оказание доврачебной помощи несовершеннолетним;

защита прав и законных интересов несовершеннолетних;

оказание первичной психологической помощи несовершеннолетним;

изучение особенностей личностного развития и поведения несовершеннолетних;

разработка и реализация индивидуальных программ социальной реабилитации несовершеннолетних;

социальный патронаж несовершеннолетних и семей, находящихся в социально опасном положении;

создание оптимальных условий для социальной адаптации и социально-психологической реабилитации несовершеннолетних;

перевозка несовершеннолетних, самовольно ушедших из семей, детских домов, школ-интернатов и специальных учебно-воспитательных и иных детских учреждений, к месту проживания на территории Удмуртской Республики, других субъектов Российской Федерации.

6. Требования к материально-техническому обеспечению предоставления государственных услуг:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Здание	<ul style="list-style-type: none"> - Учреждение размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении); - состояние здания, в котором располагается учреждение, не является аварийным; - здание оборудовано водопроводом, системой отопления, имеет водоснабжение и канализацию, оборудовано системой вентиляции; - здание обеспечено телефонной связью

Состав помещений	<p>В учреждении (со стационаром) имеются следующие помещения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - помещение для досуговых мероприятий, комната для занятий, спальная комната, комната психологической разгрузки; - столовая; - помещения для медицинского обслуживания; - санитарные узлы (раздельные умывальные комнаты и туалеты для мальчиков и девочек); - душевые комнаты (раздельные комнаты для мальчиков и девочек); - административно-хозяйственные помещения. <p>Площади помещений соответствуют санитарным нормам и правилам.</p> <p>В учреждении без стационара имеются следующие помещения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - помещение для досуговых мероприятий, комната для занятий, комната психологической разгрузки; - помещения для медицинского обслуживания; - санитарные узлы (раздельные умывальные комнаты и туалеты для мальчиков и девочек); - административно-хозяйственные помещения. <p>Площади помещений соответствуют санитарным нормам и правилам</p>
Прилегающая территория	Прилегающая территория огорожена, озеленена и имеет площадки для отдыха, оборудованные скамейками, беседками, столами, физкультурные площадки
Предметы и оборудование	<ul style="list-style-type: none"> - Учреждение оснащено исправной мебелью и бытовым оборудованием в соответствии с ростом и возрастом несовершеннолетних; - в учреждении (со стационаром) имеется необходимый мягкий инвентарь в соответствии с нормативами, предоставляемый несовершеннолетним в соответствии с их возрастом и ростом; - имеются игры, игрушки, книги, журналы, канцелярские принадлежности, соответствующие возрасту несовершеннолетних; - учреждение (со стационаром) обеспечено столовой посудой и столовыми приборами
Температурно-влажностный режим	Учреждение оборудовано системами теплоснабжения и/или кондиционирования помещений, обеспечивающими поддержание температурного режима в пределах 18 град. С - 20 град. С и относительной влажности 40 - 60%
Информатизация и компьютеризация	Не менее 2 рабочих мест сотрудников оборудовано персональными компьютерами

7. Требования к законности и безопасности предоставления государственных услуг:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Учредительные документы	Устав учреждения (юридического лица) или положение об отделении (в составе центра социального обслуживания) соответствует законодательству, учреждение имеет необходимые лицензии на осуществление деятельности
Санитарное состояние	Деятельность учреждения соответствует установленным государственным санитарным нормам и правилам
Пожарная безопасность	<p>Учреждение оборудовано:</p> <ul style="list-style-type: none"> - установками автоматической пожарной сигнализации; - средствами извещения о пожаре; - первичными средствами пожаротушения

8. Требования, обеспечивающие доступность государственных услуг для потребителей:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Телефонные консультации	Обеспечивается консультирование по вопросам предоставления социальных услуг учреждением по телефону для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, и их родителей

9. Особые требования к организации работы:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Организация питания	В учреждении (со стационаром) предоставляется питание в соответствии с физиологическими потребностями в зависимости от возраста несовершеннолетних
Организация медицинской помощи	Несовершеннолетним предоставляются медико-социальные услуги в соответствии с их состоянием здоровья

10. Требования к кадровому обеспечению предоставления государственных услуг:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Должностной состав	В штате учреждения предусмотрены должности социальных и медицинских работников, педагогов, психологов, воспитателей
Укомплектованность штата	Штат учреждения укомплектован специалистами не менее чем на 90% по занятым должностям
Образовательный уровень	100% социальных, медицинских и педагогических работников, психологов и воспитателей учреждения имеют специальное образование либо специальную подготовку
Переподготовка и повышение квалификации	Не реже одного раза в пять лет проводится повышение квалификации специалистов учреждения
Навыки работы с персональным компьютером	Не менее 20% специалистов учреждения обучены работе с персональным компьютером

11. Требования к информационному обеспечению потребителей государственных услуг:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Информация в общественных местах	В Министерстве социальной защиты населения Удмуртской Республики и учреждениях социального обслуживания размещается информация о наименовании, адресах места нахождения, маршрутах проезда (автобуса), телефонах и видах социальных услуг учреждения
Информация у входа в учреждение	У входа в учреждение размещается вывеска с наименованием учреждения
Информация в помещениях учреждения	В помещениях учреждения в удобном для обозрения месте располагаются: <ul style="list-style-type: none"> - полная информация о видах социальных услуг учреждения; - информация о порядке приема в учреждение; - информация о приемных часах руководителя и заместителей руководителя учреждения; - информация о контактных телефонах учреждения; - информация об адресах и телефонах Министерства социальной защиты населения Удмуртской Республики

Информация в сети "Интернет"	На специализированном сайте, посвященном вопросам социальной защиты населения, и/или сайте Министерства социальной защиты населения Удмуртской Республики, и/или сайте учреждения размещаются следующие сведения об учреждении: - наименование учреждения; - информация об адресе места нахождения, маршрутах проезда (автобуса) и контактных телефонах; - информация о видах социальных услуг, оказываемых учреждением; - фамилия, имя, отчество руководителя учреждения
------------------------------	---

12. Требования к организации учета мнения потребителей государственных услуг:

Параметр	Значение, иная характеристика
Книга отзывов и предложений	В учреждении имеется книга отзывов и предложений, предоставляемая посетителям учреждения по их требованию. Отзывы и предложения посетителей рассматриваются еженедельно с принятием при необходимости соответствующих мер
Дополнительный сбор информации от потребителей	В помещениях учреждения оборудовано место (накопитель) для сбора замечаний и предложений от лиц, посещающих учреждение, проверка содержания которого осуществляется еженедельно
Опросы потребителей	В учреждении проводятся опросы потребителей услуг с целью выявления их мнения относительно качества и доступности предоставляемых услуг

III. Стандарт государственных услуг

"Полустационарное социальное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов",
"Нестационарное социальное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов", "Срочное социальное обслуживание граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации", "Социально-консультативная помощь гражданам, оказавшимся в трудной ситуации"

1. Цель предоставления государственных услуг - оказание гражданам пожилого возраста и инвалидам, гражданам без определенного места жительства и гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, помощи в реализации законных прав и интересов, содействие в улучшении их социального и материального положения, а также психологического статуса.

2. Потенциальные потребители государственных услуг:

граждане пожилого возраста и инвалиды, граждане без определенного места жительства, граждане, находящиеся в трудной жизненной ситуации, в том числе граждане пожилого возраста (женщины старше 55 лет, мужчины старше 60 лет) и инвалиды (в том числе дети-инвалиды):

нуждающиеся в постоянной или временной посторонней помощи в связи с частичной или полной утратой возможности самостоятельно удовлетворять свои основные жизненные потребности; сохранившие способность к самообслуживанию и активному передвижению.

3. Основные показатели оценки качества предоставления государственных услуг:

Наименование показателя, единицы измерения	Методика расчета	Источник информации
Процент лиц из числа обратившихся семей с детьми в отчетном году в учреждение, которым предоставлены	$\frac{П}{у} \times 100,$ где: П - число лиц (семей с детьми), обратившихся в течение года	Форма федерального государственного статистического наблюдения № 2-УСОН "Сведения о лицах, обратившихся в учреждения социального

необходимые социальные услуги (%)	в учреждение, которым были предоставлены необходимые социальные услуги; П - число лиц (семей о с детьми), обратившихся в учреждение в отчетном году и имеющих право на получение услуг учреждения	обслуживания семьи и детей", утвержденная постановлением Федеральной службы государственной статистики от 27 декабря 2005 года № 108
Процент лиц из числа обратившихся граждан пожилого возраста и инвалидов в учреждение, которым предоставлены необходимые услуги нестационарного социального обслуживания (%)	$\frac{П}{у} \times 100,$ где: П - число граждан у пожилого возраста и инвалидов, обратившихся в течение года в учреждение, которым были предоставлены необходимые нестационарного социального обслуживания услуги; П - число граждан о пожилого возраста и инвалидов, обратившихся в учреждение в отчетном году и имеющих право на получение услуг учреждения	Форма федерального государственного статистического наблюдения № 6-собес "Сведения о социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов", утвержденная постановлением Федеральной службы государственной статистики от 11 ноября 2006 года № 59
Процент лиц из числа обратившихся граждан пожилого возраста и инвалидов в учреждение, которым предоставлены необходимые услуги полустационарного социального обслуживания (%)	$\frac{П}{у} \times 100,$ где: П - число граждан у пожилого возраста и инвалидов, обратившихся в течение года в учреждение, которым были предоставлены необходимые услуги полустационарного социального обслуживания; П - число граждан о пожилого возраста и инвалидов, обратившихся в учреждение в отчетном году и имеющих право на получение услуг учреждения	Форма федерального государственного статистического наблюдения № 6-собес "Сведения о социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов", утвержденная постановлением Федеральной службы государственной статистики от 11 октября 2006 года № 59
Процент лиц из числа обратившихся граждан пожилого возраста и инвалидов в учреждение, которым предоставлены необходимые услуги срочного	$\frac{П}{у} \times 100,$ где: П - число граждан у пожилого возраста и инвалидов, обратившихся в течение года в учреждение, которым были предоставлены необходимые	Форма федерального государственного статистического наблюдения № 6-собес "Сведения о социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов", утвержденная постановлением

социального обслуживания (%)	услуги срочного социального обслуживания; П - число граждан о пожилого возраста и инвалидов, обратившихся в учреждение в отчетном году и имеющих право на получение услуг учреждения	Федеральной службы государственной статистики от 11 октября 2006 года № 59
Процент лиц из числа обратившихся граждан пожилого возраста и инвалидов в отчетном году в учреждение, которым предоставлены необходимые услуги социально-консультативной помощи (%)	$\frac{П}{у} \cdot \frac{П}{о} \times 100,$ где: П - число граждан у пожилого возраста и инвалидов, обратившихся в течение года в учреждение, которым были предоставлены необходимые услуги социально-консультативной помощи; П - число граждан о пожилого возраста и инвалидов, обратившихся в учреждение в отчетном году и имеющих право на получение услуг учреждения	Форма федерального государственного статистического наблюдения № 6-собес "Сведения о социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов", утвержденная постановлением Федеральной службы государственной статистики от 11 октября 2006 года № 59
Процент лиц без определенного места жительства из числа обратившихся в отчетном году в учреждение, которым предоставлены необходимые социальные услуги (%)	$\frac{П}{у} \cdot \frac{П}{о} \times 100,$ где: П - число лиц без у определенного места жительства, обратившихся в течение года в учреждение, которым были предоставлены необходимые социальные услуги; П - число лиц о без определенного места жительства, обратившихся в учреждение в отчетном году и имеющих право на получение услуг учреждения	Форма федерального государственного статистического наблюдения № 4-собес "Сведения об учреждениях социальной помощи для лиц без определенного места жительства и занятий", утвержденная постановлением Федеральной службы государственной статистики от 11 октября 2006 года № 59
Процент потребителей, удовлетворенных качеством и доступностью социальных услуг учреждения (%)	$\frac{О + О}{к д} \cdot \frac{О}{2 \times О} \times 100,$ где: О - число опрошенных, к удовлетворенных качеством социальных услуг учреждения; О - число опрошенных, д удовлетворенных	Определяется по результатам опросов потребителей

<p>доступностью социальных услуг учреждения; 0 - общее число опрошенных</p>
--

4. Правовые основы предоставления государственных услуг:

Федеральный закон от 2 августа 1995 года № 122-ФЗ "О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов";

Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации";

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 1999 года № 120-ФЗ "Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних";

постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 27 июля 1999 года № 32 "Об утверждении Методических рекомендаций по организации деятельности государственного (муниципального) учреждения "Комплексный центр социального обслуживания населения";

приказ Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 18 июня 2003 года № 313 "Об утверждении Правил пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03)";

постановление Государственного комитета Российской Федерации по стандартизации и метрологии от 24 ноября 2003 года № 326-ст "О принятии и введении в действие национального стандарта" (национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52142-2003 "Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения");

постановление Государственного комитета Российской Федерации по стандартизации и метрологии от 24 ноября 2003 года № 327-ст "О принятии и введении в действие национального стандарта" (национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52143-2003 "Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг");

приказ Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30 декабря 2005 года № 532-ст "Об утверждении национального стандарта" (национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52495-2005 "Социальное обслуживание населения. Термины и определения");

приказ Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30 декабря 2005 года № 533-ст "Об утверждении национального стандарта" (национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52496-2005 "Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг населению. Основные положения");

приказ Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30 декабря 2005 года № 534-ст "Об утверждении национального стандарта" (национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52497-2005 "Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания");

приказ Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30 декабря 2005 года № 535-ст "Об утверждении национального стандарта" (национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52498-2005 "Социальное обслуживание населения. Классификация учреждений социального обслуживания");

Закон Удмуртской Республики от 23 декабря 2004 года № 89-РЗ "Об адресной социальной защите населения в Удмуртской Республике";

Закон Удмуртской Республики от 30 декабря 2005 года № 83-РЗ "О наделении органов местного самоуправления отдельными государственными полномочиями

Удмуртской Республики в сфере социального обслуживания населения";

постановление Правительства Удмуртской Республики от 11 апреля 2005 года № 53 "Об утверждении Перечня гарантированных социальных услуг, предоставляемых государственными учреждениями социального обслуживания";

постановление Правительства Удмуртской Республики от 11 апреля 2005 года № 54 "Об утверждении Положения о порядке и условиях предоставления и оплаты полустационарного, нестационарного социального обслуживания, срочного социального обслуживания и социально-консультативной помощи";

приказ Министерства социальной защиты населения Удмуртской Республики от 20 апреля 2004 года № 36 "Об утверждении тарифов на социальные услуги, оказываемые государственными и муниципальными учреждениями социального обслуживания";

приказ Министерства социальной защиты населения Удмуртской Республики от 9 июня 2005 года № 49 "Об утверждении Перечня документов, необходимых для зачисления на социальное обслуживание в государственные учреждения социального обслуживания для граждан пожилого возраста, инвалидов и граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации";

приказ Министерства социальной защиты населения Удмуртской Республики от 30 августа 2005 года № 78 "Об утверждении Порядка заключения, изменения и расторжения договора о социальном обслуживании";

приказ Министерства социальной защиты населения Удмуртской Республики от 9 апреля 2008 года № 73 "Об утверждении тарифов на социальные услуги, предоставляемые государственными учреждениями социального обслуживания".

5. Для предоставления государственных услуг выполняются следующие основные действия:

выявление и дифференцированный учет граждан пожилого возраста и инвалидов, граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации, нуждающихся в социальном обслуживании, определение необходимых им форм помощи и периодичности ее оказания;

оказание гражданам пожилого возраста и инвалидам, гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, социально-бытовых, социально-педагогических, социально-правовых, социально-психологических, социально-медицинских, консультативных и иных услуг;

социальная реабилитация детей-инвалидов и детей с ограниченными физическими и умственными возможностями;

работа по профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних;

оказание помощи женщинам и детям - жертвам насилия в семье.

6. Требования к материально-техническому обеспечению предоставления государственных услуг:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Здание	<ul style="list-style-type: none"> - Учреждение размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении); - состояние здания, в котором располагается учреждение, не является аварийным; - здание оборудовано водопроводом, системой централизованного отопления, имеет водоснабжение и канализацию; - здание обеспечено телефонной связью

Состав помещений	<p>В зависимости от специфики оказываемых услуг в учреждении могут иметься следующие помещения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - помещения для выполнения организационно-методической работы; - помещения для оказания консультативной помощи гражданам пожилого возраста и инвалидам, гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации; - помещения для осуществления срочного социального обслуживания; - помещения для оказания психолого-педагогической помощи семье и детям, находящимся в трудной жизненной ситуации; - помещения для ведения работы по профилактике безнадзорности несовершеннолетних, находящихся в трудной жизненной ситуации; - помещения для дневного пребывания несовершеннолетних, находящихся в трудной жизненной ситуации; - помещения для реабилитации детей-инвалидов и детей с ограниченными физическими и умственными возможностями; - помещения для организации социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов; - помещения для организации специализированного социально-медицинского обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов; - помещения для дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов, граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации; - помещения для временного проживания граждан пожилого возраста и инвалидов, граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации
Предметы и оборудование	<p>В зависимости от специфики оказываемых услуг в учреждении имеются:</p> <ul style="list-style-type: none"> - исправная мебель и бытовое оборудование; - кухонное оборудование; - автотранспорт; - при необходимости мягкий инвентарь; - при необходимости игры, игрушки; - канцелярские принадлежности; - при необходимости столовая посуда и столовые приборы; - технологическое (кухонное, прачечное и т.п.) оборудование; - минимальный набор лекарственных средств и изделий медицинского назначения для оказания доврачебной медицинской помощи
Температурно-влажностный режим	<p>Учреждение оборудовано системами теплоснабжения, обеспечивающими поддержание температурного режима в пределах 18 град. С - 20 град. С и относительной влажности 40 - 60%</p>
Информатизация и компьютеризация	<p>В учреждении имеются 3 рабочих места сотрудников, оборудованных персональными компьютерами</p>

7. Требования к законности и безопасности предоставления государственных услуг:

Параметр	Значение, иная характеристика
Учредительные документы	Устав учреждения соответствует законодательству, учреждение имеет лицензию на осуществление медицинской деятельности
Санитарное состояние	Деятельность учреждения соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам

Пожарная безопасность	Учреждение оборудовано: - установками автоматической пожарной сигнализации; - средствами извещения о пожаре; - первичными средствами пожаротушения
-----------------------	---

8. Требования, обеспечивающие доступность государственных услуг для потребителей:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Территориальная доступность учреждения	Размещение учреждения должно быть организовано с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Путь от остановок общественного транспорта до учреждения оборудован соответствующими информационными указателями
Соотношение персонала учреждения и обслуживаемых граждан пожилого возраста и инвалидов на дому	- При осуществлении социального обслуживания на дому один работник учреждения обслуживает не менее 8 граждан пожилого возраста и инвалидов, проживающих в благоустроенном жилом помещении, либо не менее 4 граждан пожилого возраста и инвалидов, проживающих в неблагоустроенном жилом помещении; - при осуществлении специализированного социально-медицинского обслуживания на дому один работник учреждения обслуживает не менее 5 граждан пожилого возраста и инвалидов, проживающих в благоустроенном жилом помещении, или не менее 3 граждан пожилого возраста и инвалидов, проживающих в неблагоустроенном жилом помещении; - одна медицинская сестра обслуживает не менее 7 граждан пожилого возраста и инвалидов, проживающих в благоустроенном жилом помещении, и не менее 5 граждан пожилого возраста и инвалидов, проживающих в неблагоустроенном жилом помещении
Консультации по вопросам получения услуг	В учреждении в течение рабочего дня обеспечивается проведение консультаций (в том числе по телефону) по вопросам получения услуг учреждения

9. Особые требования к организации работы учреждения:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Организация досуга	- В отделении дневного пребывания несовершеннолетних ежегодно организуется не менее 12 досуговых мероприятий (праздников, концертов, встреч, выставок и т.п.); - в отделениях дневного пребывания и временного проживания граждан пожилого возраста и инвалидов, граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, ежегодно организуется не менее 12 досуговых мероприятий (праздников, концертов, встреч, выставок и т.п.)

10. Требования к кадровому обеспечению предоставления государственных услуг:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Должностной состав	В штате учреждения предусмотрены должности социальных и медицинских работников, психологов, педагогов, воспитателей, специалистов по социальной работе
Укомплектованность штата	Штат учреждения укомплектован специалистами не менее чем на 100% по занятым должностям
Образовательный уровень	100% социальных, медицинских и педагогических работников, психологов и воспитателей учреждения имеют специальное образование либо специальную подготовку
Переподготовка и повышение квалификации	Не реже одного раза в пять лет проводится повышение квалификации специалистов учреждения

Навыки работы с персональным компьютером	Не менее 20% специалистов учреждения обучены работе с персональным компьютером
--	--

11. Требования к информационному обеспечению потребителей государственных услуг:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Информация в общественных местах	В Министерстве социальной защиты населения Удмуртской Республики, учреждениях социального обслуживания размещается информация о наименовании, адресах мест нахождения, контактных телефонах и основных видах социальных услуг учреждения
Информация в средствах массовой информации	В средствах массовой информации, доступных потенциальным потребителям государственной услуги, не реже 1 раза в год размещается: <ul style="list-style-type: none"> - информация о наименовании учреждения; - информация об адресе места нахождения и контактных телефонах учреждения; - информация о видах социальных услуг, оказываемых учреждением; - информация о режиме работы учреждения; - информация о порядке приема в учреждение; - информация о приемных часах руководителя и заместителей руководителя учреждения
Информация у входа в учреждение	У входа в учреждение размещается информационный указатель с наименованием и режимом работы учреждения
Информация в помещениях учреждения	В помещениях учреждения в удобном для обозрения месте располагаются: <ul style="list-style-type: none"> - перечень потребителей государственной услуги; - перечень документов, необходимых для получения государственной услуги; - полная информация о видах социальных услуг учреждения (в том числе для платных социальных услуг - с указанием тарифов); - информация о порядке зачисления на социальное обслуживание в учреждение; - информация о приемных часах руководителя и заместителей руководителя учреждения; - информация о контактных телефонах учреждения; - информация об адресах и телефонах Министерства социальной защиты населения Удмуртской Республики; - информация об адресе и телефонах территориальных органов Управления Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и социального развития по Удмуртской Республике; - блок-схема последовательности действий при предоставлении государственной услуги "Предоставление полустационарного, нестационарного социального обслуживания, срочного социального обслуживания и социально-консультативной помощи гражданам пожилого возраста и инвалидам"

Информация в сети "Интернет"	<p>На специализированном сайте, посвященном вопросам социальной защиты населения, и/или сайте Министерства социальной защиты населения Удмуртской Республики, и/или сайте учреждения размещаются следующие сведения об учреждении:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наименование учреждения; - информация об адресе места нахождения, маршрутах проезда и контактных телефонах; - информация о видах социальных услуг, оказываемых учреждением; - информация об обслуживаемой территории; - информация о режиме работы учреждения; - фамилия, имя, отчество руководителя учреждения
------------------------------	---

12. Требования к организации учета мнения потребителей государственных услуг:

Параметр	Значение, иная характеристика
Книга отзывов и предложений	В учреждении имеется книга отзывов и предложений, предоставляемая посетителям учреждения по их требованию. Отзывы и предложения посетителей рассматриваются еженедельно с принятием при необходимости соответствующих мер
Дополнительный сбор информации от потребителей	В помещениях учреждения социального обслуживания может быть оборудовано место (накопитель) для сбора замечаний и предложений от лиц, посещающих учреждение, проверка содержания которого осуществляется еженедельно
Опросы потребителей	В учреждении могут проводиться опросы потребителей услуг с целью выявления их мнения относительно качества и доступности предоставляемых услуг

IV. Стандарт государственной услуги

"Предоставление образовательных услуг: начальное профессиональное образование, среднее профессиональное образование"

1. Цель предоставления государственной услуги - бесплатное содержание и организация обучения и воспитания с учетом индивидуальных особенностей обучаемого контингента и в соответствии с государственными образовательными стандартами.

2. Потенциальные потребители государственной услуги - инвалиды, в том числе дети-инвалиды.

3. Основные показатели оценки качества предоставления государственной услуги:

Наименование показателя, единицы измерения	Методика расчета	Источник информации
Процент потребителей, удовлетворенных качеством услуг (%)	$\frac{O}{K} \times 100,$ <p>где:</p> <p>O - число опрошенных, получивших социальные услуги учреждения;</p> <p>K - общее количество опрошенных потребителей социальных услуг</p>	Определяется по результатам опросов потребителей

4. Правовые основы предоставления государственной услуги:

Закон Российской Федерации от 10 июля 1992 года № 3266-1 "Об образовании";

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

Федеральный закон от 21 декабря 1996 года № 159-ФЗ "О дополнительных гарантиях по социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей";

приказ Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 18 июня 2003 года № 313 "Об утверждении Правил пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03)";

постановление Государственного комитета Российской Федерации по стандартизации и метрологии от 24 ноября 2003 года № 326-ст "О принятии и введении в действие национального стандарта" (национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52142-2003 "Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения");

постановление Государственного комитета Российской Федерации по стандартизации и метрологии от 24 ноября 2003 года № 327-ст "О принятии и введении в действие национального стандарта" (национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52143-2003 "Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг");

Закон Удмуртской Республики от 23 декабря 2004 года № 89-РЗ "Об адресной социальной защите населения в Удмуртской Республике";

Закон Удмуртской Республики от 24 апреля 2006 года № 35 "Об утверждении норм материального обеспечения детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, обучающихся и воспитывающихся в образовательных учреждениях, находящихся в ведении исполнительных органов государственной власти Удмуртской Республики или органов местного самоуправления в Удмуртской Республике".

5. Для предоставления государственной услуги выполняются следующие основные действия:

осуществление образовательного процесса в соответствии с лицензией и свидетельством о государственной аккредитации;

создание условий для обучения, воспитания, получения квалифицированной помощи в обучении и коррекция имеющихся проблем в развитии;

бесплатное содержание, предоставление временного проживания и социальной реабилитации инвалидам, в том числе детям-инвалидам;

предоставление медицинской помощи;

оказание первичной психологической помощи;

изучение особенностей личностного развития и поведения инвалидов, в том числе детей-инвалидов.

6. Требования к материально-техническому обеспечению предоставления государственной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Здание	<ul style="list-style-type: none"> - Учреждение размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении); - состояние здания, в котором располагается учреждение, не является аварийным; - здание оборудовано водопроводом, системой отопления, имеет водоснабжение и канализацию, оборудовано системой вентиляции; - здание обеспечено телефонной связью

Состав помещений	<p>В учреждении имеются:</p> <ul style="list-style-type: none"> - учебные кабинеты, - лаборатории, - мастерские, - комната для занятий, - спортивный зал, - актовый зал, - библиотека, - помещение для досуговых мероприятий, - комната для занятий, - спальные комнаты, - пищеблок, - помещения для медицинского обслуживания, - санитарные узлы, - душевые комнаты, - административно-хозяйственные помещения. <p>Площади помещений соответствуют санитарным нормам и правилам</p>
Прилегающая территория	Прилегающая территория огорожена, озеленена и имеет оборудованные площадки для отдыха
Предметы и оборудование	<ul style="list-style-type: none"> - Учреждение оснащено исправной мебелью и бытовым оборудованием в соответствии с численностью обучающихся; - в учреждении имеется необходимый мягкий инвентарь в соответствии с нормативами; - учреждение обеспечено кухонным оборудованием, столовой посудой и столовыми приборами
Температурно-влажностный режим	Учреждение оборудовано системами теплоснабжения и/или кондиционирования помещений, обеспечивающими поддержание температурного режима в пределах 18 град. С - 20 град. С и относительной влажности 40 - 60%
Информатизация и компьютеризация	Не менее 5 рабочих мест сотрудников оборудовано персональными компьютерами

7. Требования к законности и безопасности предоставления государственной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Учредительные документы	Устав учреждения соответствует законодательству, учреждение имеет необходимые лицензии на осуществление деятельности
Санитарное состояние	Деятельность учреждения соответствует установленным государственным санитарным нормам и правилам
Пожарная безопасность	<p>Учреждение оборудовано:</p> <ul style="list-style-type: none"> - установками автоматической пожарной сигнализации; - средствами извещения о пожаре; - первичными средствами пожаротушения

8. Требования, обеспечивающие доступность государственной услуги для потребителей:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Телефонные консультации	Обеспечивается консультирование по вопросам предоставления услуг учреждением по телефону для инвалидов, в том числе детей-инвалидов

9. Особые требования к организации работы:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
----------	---

Организация питания	В учреждении предоставляется питание, в том числе диетическое, в соответствии с физиологическими потребностями
Организация медицинской помощи	Предоставляются медико-социальные услуги в соответствии с состоянием здоровья инвалидов, в том числе детей-инвалидов

10. Требования к кадровому обеспечению предоставления государственной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Должностной состав	В штате учреждения предусмотрены должности педагогических, инженерно-педагогических, медицинских работников, психологов, воспитателей
Укомплектованность штата	Штат учреждения укомплектован специалистами не менее чем на 90% по занятым должностям
Образовательный уровень	100% педагогических, инженерно-педагогических и медицинских работников, психологов и воспитателей учреждения имеют специальное образование либо специальную подготовку
Переподготовка и повышение квалификации	Не реже одного раза в пять лет проводится повышение квалификации специалистов учреждения
Навыки работы с персональным компьютером	Не менее 20% специалистов учреждения обучены работе с персональным компьютером

11. Требования к информационному обеспечению потребителей государственной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Информация в общественных местах	В Министерстве социальной защиты населения Удмуртской Республики, учреждении размещается информация о наименовании, адресах места нахождения, маршрутах проезда (автобуса), телефонах и видах услуг учреждения
Информация у входа в учреждение	У входа в учреждение размещается вывеска с наименованием учреждения
Информация в помещениях учреждения	В помещениях учреждения в удобном для обозрения месте располагаются: <ul style="list-style-type: none"> - полная информация о видах услуг учреждения; - информация о порядке приема в учреждение; - информация о приемных часах руководителя и заместителей руководителя учреждения; - информация о контактных телефонах учреждения; - информация об адресах и телефонах Министерства социальной защиты населения Удмуртской Республики
Информация в сети "Интернет"	На специализированном сайте, посвященном вопросам социальной защиты населения, и/или сайте Министерства социальной защиты населения Удмуртской Республики, и/или сайте учреждения размещаются следующие сведения об учреждении: <ul style="list-style-type: none"> - наименование учреждения; - информация об адресе места нахождения, маршрутах проезда (автобуса) и контактных телефонах; - информация о видах социальных услуг, оказываемых учреждением; - фамилия, имя, отчество руководителя учреждения

12. Требования к организации учета мнения потребителей государственной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика
Книга отзывов и предложений	В учреждении имеется книга отзывов и предложений, предоставляемая посетителям учреждения по их требованию. Отзывы и предложения посетителей рассматриваются еженедельно с принятием при необходимости соответствующих мер
Дополнительный сбор информации от потребителей	В помещениях учреждения может быть оборудовано место (накопитель) для сбора замечаний и предложений от лиц, посещающих учреждение, проверка содержания которого осуществляется еженедельно
Опросы потребителей	В учреждении проводятся опросы потребителей услуг с целью выявления их мнения относительно качества и доступности предоставляемых услуг