

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 52497-2005

СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ

Система качества учреждений социального обслуживания

[в сокращении]

Предисловие

Цели и принципы стандартизации в Российской Федерации установлены Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании», а правила применения национальных стандартов Российской Федерации — ГОСТ Р 1.0-2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения»

Сведения о стандарте

1. РАЗРАБОТАН Федеральным государственным унитарным предприятием «Всероссийский научно-исследовательский институт стандартизации оборонной продукции и технологии» (ФГУП «Росо-боронстандарт»; до 8 июля 2005 г. — ФГУП «ВНИИстандарт»)

2. ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 406 «Социальное обслуживание населения»

3. УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30 декабря 2005 г. № 534-ст

4. В настоящем стандарте реализованы нормы федеральных законов Российской Федерации:

— от 10 декабря 1995 г. № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации»;

— от 9 января 1996 г. № 2-ФЗ «О защите прав потребителей»;

— от 27 декабря 2002 г. № 184 —ФЗ «О техническом регулировании».

В стандарте реализованы также нормы постановления Правительства Российской Федерации от 2 февраля 1998 г. № 113 «О некоторых мерах, направленных на совершенствование систем обеспечения качества продукции и услуг»

5 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

<...>

Дата введения — 2007—01—01

1. Область применения

Настоящий стандарт распространяется на социальное обслуживание населения и устанавливает требования к системе качества учреждений социального обслуживания (далее — учреждения), предоставляющих социальные услуги (далее — услуги) различным категориям населения, оказавшимся в трудной жизненной ситуации.

Стандарт разработан с целью его использования в качестве базовой нормативной основы при разработке систем качества конкретных учреждений применительно к специфике их деятельности.

2. Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 50646-94 Услуги населению. Термины и определения

ГОСТ Р 50691-94 Модель обеспечения качества услуг

ГОСТ Р 52142-2003 Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения

ГОСТ Р 52143-2003 Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг

ГОСТ Р ИСО 9000:2001 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

ГОСТ Р ИСО 9004:2001 Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности

<...>

3. Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ Р 50646 и ГОСТ Р ИСО 9000.

4. Требования к системе качества учреждения

4.1. Требования к системе качества учреждения установлены настоящим стандартом в соответствии с положениями Федеральных законов Российской Федерации и постановлением Правительства Российской Федерации, указанными в предисловии стандарта, а также положениями ГОСТ Р 50691, ГОСТ Р 52142, ГОСТ Р 52143 и ГОСТ Р ИСО 9004.

4.2. Под системой качества учреждения понимают совокупность его организационной структуры (с распределением ответственности сотрудников за качество услуг), правил, методов обеспечения качества услуг, процессов предо-

ставления услуг, ресурсов учреждения (людских, материально-технических, информационных и других), обеспечивающую осуществление административного руководства качеством услуг.

4.3. Систему качества учреждения создают для достижения и поддержания уровня качества услуг, соответствующего предъявляемым к нему требованиям.

4.4. Система качества учреждения должна являться неотъемлемой частью общей системы управления деятельностью учреждения по предоставлению социальных услуг.

4.5. Система качества учреждения предназначена для создания необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов, повышения эффективности качества услуг на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации учреждения как надежного и порядочноисполнителя услуг.

4.6. Основными задачами, на решение которых должна быть направлена система качества учреждения, являются:

— осуществление эффективного контроля за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество предоставляемых услуг;

— предотвращение или устранение любых несоответствий услуг предъявляемым к ним требованиям;

— обеспечение стабильного уровня качества услуг;

— решение других задач, отражающих специфику деятельности учреждений.

4.7. Разработка и функционирование системы качества учреждения должны базироваться на следующих основных принципах:

— приоритетности требований (запросов) клиента по обеспечению качества услуг, то есть обеспечения уверенности в том, что эти требования (запросы) будут полностью реализованы при предоставлении услуг;

— предупреждения проблем качества услуг, то есть обеспечения уверенности в том, что эти проблемы будут предупреждаться, а не выявляться и разрешаться после их возникновения;

— соблюдения положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг;

— обеспеченности учреждения соответствующими людскими, материально-техническими и другими ресурсами (базовой и оперативной информацией, технической документацией, данными о результатах предоставления услуг и их контроля, итогах оценки качества и др.);

— четкого распределения полномочий и ответственности персонала за его деятельность по предоставлению услуг, влияющую на обеспечение их качества;

— личной ответственности руководства учреждения за качество предоставляемых услуг, разработку, внедрение и контроль эффективности системы качества, за определение политики в области качества, организацию и общее руководство работами по обеспечению качества;

— услуг в сочетании с материальным и моральным стимулированием качества;

— документального оформления правил и методов обеспечения качества услуг;

— обеспечения понимания всеми сотрудниками учреждения требований системы качества к политике в области качества.

5. Основные факторы, влияющие на качество услуг, и порядок их использования при формировании системы качества учреждений

5.1. При формировании системы качества учреждений (при определении политики учреждения в области качества, разработки документации системы качества, организации работ по качеству) необходимо учитывать ряд факторов (критериев) различного характера, которые в значительной мере влияют на качество предоставляемых услуг.

Правильный учет этих факторов, их использование при разработке соответствующих документов системы качества и в практической деятельности учреждения будут способствовать повышению качества услуг.

5.2. Основными факторами являются:

— наличие и состояние документации, в соответствии с которой функционирует учреждение;

— условия размещения учреждения;

— укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;

— специальное и табельное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т. д.);

— состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам.

5.2.1. В состав документации должны входить:

— положение об учреждении (Устав учреждения), включающее в себя сведения о предназначении учреждения, порядке его формирования, содержания, реорганизации, сведения об основных задачах его деятельности, категори-

ях обслуживаемых лиц, порядке и условиях зачисления на обслуживание, структурных подразделениях и их основных задачах, сведения об объеме и порядке предоставления услуг и о других организационных и технических вопросах;

— положения о структурных подразделениях учреждения, содержащие сведения о категориях граждан, обслуживаемых тем или иным подразделением, стоящих перед ним задачах, сроках и условиях обслуживания граждан, сведения о дополнительных документах, необходимых для зачисления на обслуживание в данное подразделение, сведения о количестве сотрудников подразделения, их основных обязанностях и т. д.;

— руководства, служебные инструкции, правила, методики технологий, предназначенные для регламентирования процесса предоставления услуг, определения методов (способов) их предоставления и контроля, а также для совершенствования работы учреждения;

— документация на оборудование, приборы и аппаратуру, способствующая обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии;

— национальные стандарты социального обслуживания населения в Российской Федерации, составляющие нормативную основу практической работы учреждения в области предоставляемых клиентам социальных услуг.

В зависимости от того, насколько качественно составлены эти документы, насколько квалифицированно и четко изложены в них обязанности, права, порядок выполнения различных процедур при предоставлении услуг и другие функции персонала, зависит эффективность работы учреждения и качество предоставляемых им услуг.

Указанные документы должны составлять основу документации системы качества учреждения. В процессе формирования системы качества они могут быть при необходимости откорректированы с целью приведения их содержания в соответствие с требованиями, предъявляемыми к ним как к части документации системы качества.

5.2.2. Условия размещения учреждения, обеспечивающие его эффективную работу, должны быть следующими:

— учреждение и его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенном здании (зданиях) или помещениях <...>. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью;

— по размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, безопасности труда и должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество пре-

доставляемых услуг (повышенные температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загазованность, шум, вибрация и т. д.);

— площадь, занимаемая учреждением, должна позволять нормальное размещение персонала, клиентов и предоставление им услуг.

В связи с этим при разработке системы качества учреждения должны быть предусмотрены меры, направленные на создание или поддержание упомянутых условий, а при необходимости и возможности — на их улучшение.

5.2.3. Вопросы укомплектованности учреждения специалистами и их квалификации также должны найти отражение в системе качества как один из важнейших факторов, влияющих на качество услуг.

В числе таких вопросов, подлежащих решению в рамках системы качества, могут быть:

— полная укомплектованность учреждения необходимыми специалистами в соответствии со штатным расписанием;

— подбор специалистов с соответствующим образованием, квалификацией, профессиональной подготовкой, обладающих знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей; постоянное повышение их квалификации учебной на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными способами;

— четкое распределение обязанностей специалистов, изложенных в должностных инструкциях, методиках и других документах, регламентирующих их обязанности, права и ответственность;

— обязательная аттестация специалистов в установленном порядке;

— воспитание у всех сотрудников учреждения высоких моральных и морально-этических качеств, чувства ответственности и необходимости руководствоваться в своей работе с клиентами принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности, учитывая их физическое и психическое состояние;

— принятие мер к недопущению разглашения сотрудниками учреждения сведений личного характера о клиентах, ибо эти сведения составляют служебную тайну и за их разглашение виновные несут ответственность в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.2.4. Для качественного предоставления услуг учреждение должно быть оснащено специальными табельным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям соответствующих стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

Поэтому в системе качества учреждения должны быть предусмотрены мероприятия, направленные на то, чтобы:

— оборудование, приборы и аппаратура использовались строго по назначению в соответствии с документацией на их функционирование и эксплуатацию, содержались в технически исправном состоянии, которое систематически бы проверялось;

— неисправное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, своевременно снимались с эксплуатации, заменялись или ремонтировались (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных подтверждалась их проверкой.

5.2.5. Вопросы информации должны являться составной частью системы качества учреждения, так как без правильно организованной информационной работы невозможно обеспечить качество предоставляемых услуг, соответствующее запросам и нуждам клиентов.

Состояние информации об учреждении и правилах предоставления им услуг должно соответствовать требованиям Федерального закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

<...>

6. Документальное оформление системы качества

6.1. Систему качества оформляют в виде комплекта документов (руководств, положений, инструкций, методик и т. д.), в которых устанавливают требования к системе качества учреждения в целом и к ее составным частям, указанным в 4.2.

Степень документированности системы качества различных учреждений может отличаться в зависимости от:

- размера и предназначения учреждения, характера и объема предоставляемых услуг, категорий обслуживаемого населения;
- сложности процесса по предоставлению услуг;
- компетенции персонала учреждения.

Документация может быть любой формы и на любом носителе.

6.2. Документация системы качества должна оформляться как составная часть всей документации учреждения и утверждаться в установленном порядке.

6.3. Основным документом системы качества учреждения является Руководство по качеству.

В нем излагают общее описание системы качества применительно к конкретному учреждению, разъясняют политику учреждения в области качества, отражают организационную структуру системы качества, задачи и функции подразделений и служб учреждения в области качества, приводят сведения о комплекте документов всех уровней, составляющих нормативно-методичес-

кую базу системы качества, устанавливают порядок внедрения, функционирования и контроля системы качества.

6.3.1. Политика в области качества должна представлять собой основные цели, задачи и принципы деятельности учреждения в области качества, документально оформленные и принятые к обязательному выполнению в учреждении.

6.3.1.1. Цели политики в области качества должны отражать следующие вопросы:

- обеспечение постоянного удовлетворения клиентов предоставляемыми услугами;
- повышение качества услуг и эффективности (результативности) их предоставления;
- принятие профилактических мер по предупреждению или урегулированию претензий и жалоб клиентов;
- прочие вопросы, отражающие специфику деятельности учреждения.

Содержание основных задач и принципов деятельности учреждения в области качества приведено в 4.6 и 4.7 соответственно.

6.3.1.2. Наряду с подробным изложением целей, задач и принципов в Руководстве по качеству учреждения должны быть четко определены и сформулированы порядок и способы (методы) их реализации.

6.3.1.3. Ответственность за политику в области качества несет руководитель учреждения.

Он должен обеспечить разъяснение и доведение этой политики до всего персонала учреждения, четко определить полномочия, ответственность и порядок взаимодействия всего персонала учреждения, осуществляющего руководство, исполнение услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

6.3.1.4. В формировании политики в области качества должны принимать участие все руководители, осуществляющие управление учреждением.

6.3.1.5. Политика учреждения в области качества должна охватывать все направления его деятельности, соответствовать потребностям и запросам клиентов, способствовать улучшению социальных и экономических показателей учреждения. Политика должна содержать также обязательство руководства учреждения осуществлять постоянное улучшение качества обслуживания клиентов.

6.3.1.6. Политика учреждения в области качества должна внедряться во всех структурных подразделениях учреждения и регулярно подвергаться анализу на предмет ее постоянной актуальности и пригодности.

6.3.1.7. Реализация политики учреждения в области качества должна быть обеспечена необходимыми ресурсами (кадровыми, материально-техническими, информационными и другими).

Для выполнения принятой учреждением политики в области качества перед подразделениями и службами учреждения ставятся задачи на конкретные плановые периоды и при необходимости своевременно уточняются и корректируются руководством учреждения.

6.3.1.8. В учреждении должны проводиться мероприятия, обеспечивающие понимание, поддержку и реализацию политики в области качества всеми сотрудниками учреждения.

6.3.2. Организационная структура системы качества может быть представлена в виде схемы (с необходимыми пояснениями), на которой должны быть изображены все структурные подразделения, непосредственно участвующие в предоставлении услуг или обеспечивающие их предоставление.

В пояснении к схеме должны быть отражены задачи, функции и ответственность всех подразделений и служб учреждения в области качества и приведены сведения о документах всех уровней, которые должны составлять нормативно-методическую базу системы качества учреждения.

Сведения о документах могут быть представлены в виде самих документов, разработанных вновь (политика в области качества и др.) или уже действующих в учреждении (положения, инструкции, методические руководства, правила и т. д.), но откорректированных при необходимости в целях более полного учета в них вопросов качества, либо в виде ссылки на эти документы с информацией об их предназначении и кратком содержании.

6.3.3. Документация системы качества учреждения должна постоянно поддерживаться в рабочем состоянии; устаревшая документация должна своевременно изыматься и заменяться новой.

7. Организация работы по качеству

7.1. Полномочия и ответственность персонала

7.1.1. В системе качества учреждения должны быть четко определены полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего руководство работой, предоставление услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

Это, в первую очередь, должно относиться к обслуживающему персоналу, деятельность которого связана с выполнением таких процедур, как выявление претензий и жалоб клиентов, проведение мероприятий по устранению или предупреждению недостатков, контроль выполнения этих мероприятий.

7.1.2. В учреждении должно быть назначено ответственное лицо (представитель руководства) из числа руководителей учреждения, которое независимо от других возложенных на него обязанностей должно отвечать за надлежащее выполнение требований, установленных настоящим стандартом, и иметь полномочия для:

— обеспечения разработки системы качества, ее внедрения и поддержания в рабочем состоянии;

— представления отчетов руководителю учреждения о функционировании системы качества с целью ее анализа и использования полученных результатов как основы для совершенствования этой системы.

7.1.3. Учреждение должно установить порядок разработки (или корректировки, при необходимости), рассмотрения, утверждения и ведения всех документов, относящихся к системе качества, а также порядок обеспечения ими.

7.2. Внутренние проверки системы качества

7.2.1. В системе качества учреждения должен быть разработан и поддерживаться в рабочем состоянии порядок проведения внутренних проверок качества. Внутренние проверки системы качества учреждения проводят с целью регулярной оценки ее эффективности и соответствия установленным требованиям, а также для получения информации, необходимой для обеспечения эффективного функционирования этой системы.

7.2.2. Ответственным лицом за организацию и проведение проверки системы качества учреждения должен быть представитель руководства, ответственный за систему качества.

7.2.3. Ответственными исполнителями по проведению проверок рекомендуется назначать руководителей подразделений, эффективность и качество деятельности которых зависят от качества деятельности проверяемых подразделений.

7.2.4. Эффективность системы качества учреждения определяют по результатам ее оценок, получаемых при проверках.

7.2.5. В процессе проверки системы качества учреждений (и ее составных частей) осуществляют:

— контроль соответствия системы качества требованиям настоящего стандарта и документации на нее;

— анализ и оценку состояния функционирования системы качества в целом и отдельных ее составных частей;

- анализ соответствия предоставляемых услуг требованиям нормативных документов;
- анализ и оценку результатов работы учреждения в области качества услуг;
- выработку корректирующих действий, направленных на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления услуг, и совершенствование системы качества.

7.2.6. Проверки системы качества учреждений могут быть плановыми и оперативными. Периодичность плановых проверок устанавливается в зависимости от результатов анализа качества услуг.

Оперативную проверку системы качества или отдельных ее составных частей проводят в случае резкого ухудшения показателей, характеризующих конечные результаты работы по обеспечению качества услуг, предоставляемых каким-либо подразделением или учреждением в целом, в случае оценки эффективности корректирующих действий, а также при значительных изменениях организации работ и технологий предоставления услуг, отрицательно влияющих на их качество.

7.2.7. После окончания внутренней проверки ее результаты оформляют в виде отчета о состоянии системы качества, в котором отражают данные анализа соответствия показателей и результатов деятельности учреждения в области обеспечения качества предоставляемых услуг установленным требованиям.

7.2.8. Результаты проверок системы качества учреждений являются основанием для разработки и реализации мероприятий по ее совершенствованию, по разработке новых методов и средств управления качеством предоставляемых услуг, улучшению состава и содержания нормативной документации на систему качества.

7.3. Подготовка кадров

7.3.1. В учреждении должен быть разработан, документально оформлен и утвержден план мероприятий по подготовке (обучению, повышению квалификации, аттестации, стажировке и т.д.) персонала, выполняющего работы, непосредственно влияющие на качество услуг.

7.3.2. Подготовкой персонала должны быть охвачены все сотрудники учреждения, непосредственно влияющие на качество услуг, включая руководящий состав всех уровней.

7.3.3. При разработке и реализации планов мероприятий по подготовке кадров необходимо учитывать изложенные в 5.2.3 факторы (критерии), касающиеся порядка работы со специалистами учреждения.

7.4 Анализ функционирования системы качества руководством учреждения

7.4.1 Систему качества периодически должно анализировать руководство учреждения для того, чтобы можно было убедиться, что она удовлетворяет предъявляемым к ней требованиям и эффективна.

7.4.2 Анализ должен включать оценку результатов внутренних проверок, проводимых непосредственно руководством или представителем руководства, ответственным за функционирование системы качества учреждения.

Результаты подобных анализов используют для подтверждения достижения требуемого качества и эффективности функционирования системы.

7.5. Контроль и оценка качества услуг

7.5.1. При контроле и оценке качества услуг учреждение должно:

- проверять и идентифицировать услуги на соответствие нормативным документам, регламентирующим их предоставление;
- обеспечить самоконтроль персонала, предоставляющего услуги, как составную часть процессаконтроля;
- обеспечивать приоритет клиентов в оценке качества услуг;
- практиковать в учреждении регулярную оценку степени удовлетворенности клиентов услугами путем проведения социологических опросов.

7.5.2. Сравнение оценок клиентов и исполнителей услуг следует проводить постоянно, чтобы оценить совместимость двух мер их качества, провести (при необходимости) корректирующие действия и определить, насколько деятельность исполнителей услуг отвечает потребностям и запросам клиентов.

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 52498-2005

СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ

Классификация учреждений

социального обслуживания

[в сокращении]

Предисловие

Цели и принципы стандартизации в Российской Федерации установлены Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. «О техническом регулировании», а правила применения национальных стандартов Российской Федерации — ГОСТ Р 1.0-2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения»

Сведения о стандарте

1. РАЗРАБОТАН Федеральным государственным унитарным предприятием «Всероссийский научно-исследовательский институт стандартизации оборонной продукции и технологий» (ФГУП «Росо-боронстандарт», до 8 июля 2005 г. — ФГУП «ВНИИстандарт»)

2. ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 406 «Социальное обслуживание населения»

3. УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30 декабря 2005 г. № 535-ст

4. В настоящем стандарте реализованы нормы Федеральных законов Российской Федерации:

— от 2 августа 1995 г. № 122-ФЗ «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов»;

— от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

— от 10 декабря 1995 г. № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации»;

— от 24 июня 1999 г. № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;

— от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании».

Кроме того, в стандарте были использованы материалы, изложенные в письме Минтруда России от 5 января 2003 г. «О номенклатуре учреждений (отделений) социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов», направленном органам социальной защиты населения субъектов Российской Федерации

5 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

<...>

Дата введения — 2007—01—01

1. Область применения

Настоящий стандарт распространяется на государственные, являющиеся собственностью субъектов Российской Федерации, и иных форм собственности (негосударственные) учреждения социального обслуживания населения, предоставляющие социальные услуги гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, и устанавливает классификацию этих учреждений.

2. Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 50646-94 Услуги населению. Термины и определения

ГОСТ Р 52143-2003 Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг

3. Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ Р 50646.

4. Классификация учреждений социального обслуживания населения

Настоящий стандарт разработан в соответствии с нормами Федеральных законов Российской Федерации, указанных в пункте 4 предисловия, а также с положениями ГОСТ Р 52143.

Учреждения социального обслуживания населения (далее — учреждения) классифицируют по следующим основным признакам (критериям):

— форма собственности учреждений;

— типы учреждений;

— виды учреждений;

— категории и группы населения, обслуживаемые в учреждениях (приложение А).

4.1. Форма собственности учреждений

По форме собственности учреждения подразделяют на государственные и иных форм собственности (негосударственные).

4.1.1 Государственные учреждения — это учреждения, являющиеся собственностью субъектов Российской Федерации и находящиеся в ведении органов государственной власти этих субъектов.

4.1.2 Учреждения иных форм собственности (негосударственные) — это учреждения, учредителями которых являются благотворительные, общественные, религиозные и другие организации или отдельные граждане, занимающиеся предпринимательской деятельностью по социальному обслуживанию населения без образования юридического лица.

4.2. Типы учреждений

В зависимости от условий, в которых предоставляются социальные услуги населению, учреждения подразделяют на следующие типы:

- стационарные;
 - полустационарные;
 - нестационарные;
 - комплексные;
 - учреждения (отделения) социального обслуживания на дому;
 - учреждения (отделения) срочного социального обслуживания;
 - учреждения (отделения) срочной социально-консультационной помощи.
- <...>

4.2.3. Нестационарное учреждение (или нестационарное отделение учреждения) — это учреждение (или отделение учреждения), которое обеспечивает предоставление социальных услуг гражданам без их проживания в указанном учреждении (или отделении учреждения).

<...>

4.2.6. Учреждение (или отделение) срочного социального обслуживания — это учреждение (или отделение учреждения), которое обеспечивает предоставление социальных услуг разового характера гражданам, остро нуждающимся в социальной поддержке.

4.2.7. Учреждение (или отделение) срочной социально-консультационной помощи — это учреждение (или отделение учреждения), оказывающее гражданам социально-консультационную помощь, направленную на их адаптацию в обществе, создание благоприятных отношений в семье, обеспечение взаимодействия личности, семьи, общества и государства.

4.3. Виды учреждений

Виды учреждений определяют в зависимости от их предназначения, номенклатуры (состава) и характера предоставляемых услуг.

Виды учреждений, приведенные ниже в настоящем подразделе, установлены на основании Федеральных законов «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации», «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов», «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних», положений постановлений Правительства Российской Федерации и Минтруда (Минздравсоцразвития) России по вопросам социального обслуживания населения.

Перечень структурных подразделений, входящих в состав любого из учреждений, указанных ниже в настоящем подразделе, устанавливаются в соответствии с Положениями об этих учреждениях (Уставами учреждений).

Вместе с тем в учреждениях могут при необходимости и с учетом имеющихся возможностей дополнительно создаваться, по согласованию с их учредителями, иные структурные подразделения (отделения), деятельность которых отвечает направлениям и содержанию деятельности этих учреждений, а также потребностям населения в социальных услугах.

Учреждения предоставляют социальные услуги различным категориям и группам населения, указанным в приложении А.

4.3.1. Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних — специализированное государственное учреждение, осуществляющее профилактику безнадзорности и беспризорности, обеспечивающее временное проживание, социальную помощь и реабилитацию несовершеннолетних в возрасте от 3 до 18 лет, оказавшихся в трудной жизненной ситуации.

В состав центра могут входить следующие структурные подразделения:

- приемное отделение;
- группа длительного пребывания;
- отделение диагностики и социальной реабилитации;
- отделение социально-правовой помощи;
- семейная воспитательная группа;
- отделение перевозки несовершеннолетних;
- социальная гостиница.

4.3.2. Социальный приют для детей — специализированное государственное учреждение, предназначенное для временного проживания и социальной реабилитации безнадзорных детей и детей, оставшихся без попечения родителей, нуждающихся в экстренной социальной помощи.

В состав приюта могут входить следующие структурные подразделения:

- приемное отделение;

- отделение диагностики и социальной реабилитации;
- отделение социально-правовой помощи;
- отделение перевозки несовершеннолетних;
- семейная воспитательная группа;
- социальная гостица.

4.3.3. Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, — специализированное государственное учреждение, предназначенное для временного содержания детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей (в возрасте от 3 до 18 лет), и оказания содействия в их дальнейшем жизненном устройстве с использованием различных форм передачи на воспитание в семьи граждан.

В состав центра могут входить следующие структурные подразделения:

- приемное отделение;
- отделение диагностики и социальной реабилитации;
- отделение социально-правовой помощи;
- группа длительного пребывания;
- семейная воспитательная группа.

<...>

4.3.6. Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями — государственное учреждение, осуществляющее социальную реабилитацию детей и подростков с отклонениями в умственном и физическом развитии в возрасте до 18 лет, а также семей, в которых детивоспитываются.

В состав центра могут входить следующие структурные подразделения:

- отделение медико-социальной реабилитации;
- отделение профессиональной реабилитации;
- отделение психолого-педагогической помощи;
- отделение дневного пребывания;
- стационарное отделение.

4.3.7. Центр социальной помощи семье и детям — государственное учреждение, предназначенное 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.

В состав центра могут входить следующие структурные подразделения, обслуживающие семьи или отдельных граждан:

- организационно-методическое отделение;
- отделение приема граждан;
- консультативное отделение;
- отделение социально-экономической помощи;

- отделение реабилитации несовершеннолетних с ограниченными умственными и физическими возможностями;
- отделение психолого-педагогической помощи;
- стационарное отделение;
- отделение срочного социального обслуживания;
- отделение дневного пребывания несовершеннолетних;
- отделение помощи женщинам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации;
- отделение профилактики безнадзорности несовершеннолетних.

4.3.8. Комплексный центр социального обслуживания населения — государственное комплексное учреждение, предназначенное для оказания семьям и отдельным гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию, помощи в реализации законных прав и интересов и содействия в улучшении их социального и материального положения, а также психологического статуса.

В состав центра могут входить следующие структурные подразделения:

- организационно-методическое отделение;
- консультативное отделение;
- отделение срочного социального обслуживания;
- отделение торгового обслуживания малообеспеченных граждан;
- отделение дневного пребывания детей и подростков;
- отделение психолого-педагогической помощи семье и детям;
- отделение социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов (может находиться в качестве самостоятельного структурного подразделения при органе социальной защиты населения);
- специализированное отделение социально-медицинского обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов (может находиться в качестве самостоятельного структурного подразделения при органе социальной защиты населения);
- отделение дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов (может находиться в качестве самостоятельного структурного подразделения при органе социальной защиты населения);
- отделение временного проживания граждан пожилого возраста и инвалидов (может находиться в качестве самостоятельного структурного подразделения при органе социальной защиты населения);
- отделение помощи женщинам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации;
- отделение реабилитации детей и подростков с ограниченными умственными и физическими возможностями.

4.3.9. Центр психолого-педагогической помощи населению — государственное учреждение, предназначенное для обеспечения психологической защищенности населения, поддержки и укрепления его психического здоровья, создания благоприятных социально-педагогических и социально-психологических условий для семейного воспитания детей и их социальной защиты.

В состав центра могут входить следующие структурные подразделения:

- организационно-методическое отделение;
- отделение приема граждан;
- консультативное отделение;
- отделение психолого-педагогической помощи.

Социальное обслуживание осуществляется центром в нестационарных условиях и на дому.

4.3.10. Центр экстренной психологической помощи по телефону — государственное учреждение, предназначенное для предоставления экстренной психологической помощи различным категориям и группам населения.

Помощь по телефону предоставляется центром круглосуточно и бесплатно.

4.3.11. Кризисный центр помощи женщинам — государственное учреждение, предназначенное для оказания помощи и социальной реабилитации женщин, подвергшихся физическому или психическому насилию, потерявших жилье или работу, оказавшихся в экстремальных психологических и социально-бытовых условиях.

В состав центра могут входить следующие структурные подразделения:

- отделение дневного пребывания;
- стационарное отделение.

<...>

Приложение А (справочное)

Категории и группы населения, обслуживаемые в учреждениях социального обслуживания населения

1) Дети:

- дети-сироты;
- оставшиеся без попечения родителей;
- беспризорные;
- нуждающиеся в жизненном устройстве в связи с отменой или признанием недействительности усыновления, опеки, попечительства;
- дети из малообеспеченных семей;

- подвергшиеся по месту жительства или учебы физическому или психическому насилию;
 - проживающие с родителями, пренебрегающими родительскими обязанностями, ведущими аморальный или паразитический образ жизни, лишены родительских прав;
 - дети-инвалиды;
 - имеющие отклонения в умственном, физическом и психическом развитии;
 - проживающие с родителями, временно неспособными заботиться о них из-за болезни, нетрудоспособности, привлечения к судебной ответственности, длительных командировок, длительное время имеющими статус официально зарегистрированных безработных;
 - дети семей беженцев и вынужденных переселенцев;
 - проживающие самостоятельно дети и подростки — выпускники детских домов и школ-интернатов;
 - испытывающие негативное воздействие по месту жительства, учебы или работы (жестокое обращение, насилие, оскорбление, унижение, приобщение к алкоголю и наркотикам, вовлечение в противоправную деятельность);
 - имеющие затруднения во взаимоотношениях с окружающими людьми, в профессиональном и жизненном самоопределении;
 - безнадзорные.
- 2) Семьи (отдельные граждане):
- малообеспеченные;
 - имеющие на воспитании детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;
 - неполные;
 - имеющие в своем составе детей с отклонениями в умственном, физическом и психическом развитии;
 - многодетные;
 - бездетные;
 - имеющие в своем составе инвалидов, в том числе детей-инвалидов, нетрудоспособных или длительно болеющих людей;
 - с неблагоприятным психологическим микроклиматом, эмоционально-конфликтными отношениями или находящиеся в состоянии психологического стресса;
 - семьи и отдельные граждане, оказавшиеся в экстремальной ситуации (пострадавшие от стихийных бедствий или приравненных к ним, беженцы и вынужденные переселенцы, с безработными родителями и т.д.);

— семьи, где дети, женщины, старики подвергаются любым формам физического или психологического насилия (жестокому обращению, оскорблению, унижению, приобщению к алкоголю, наркотикам и т.д.);

— семьи, где родители или дети погибли (умерли) во время несения воинской службы или выполнения других заданий;

— семьи, где родители являются военнослужащими срочной службы;

— молодые семьи и семьи с несовершеннолетними родителями;

— семьи, имеющие в своем составе лиц, прошедших курс лечения от алкоголизма, наркомании, токсикомании, вернувшихся из мест лишения свободы, специальных учебно-воспитательных учреждений, злоупотребляющих алкоголем или принимающих наркотики;

— находящиеся в состоянии развода, предразводной и послеразводной ситуации;

— семьи, имеющие в своем составе лиц, страдающих психическими заболеваниями;

— семьи с педагогической несостоятельностью родителей, неблагоприятным психолого-педагогическим микроклиматом, жестоким обращением с детьми;

— семьи, где отцы (матери) хотели бы получить любую доступную им работу с учетом состояния здоровья;

— семьи, состоящие из одних пенсионеров;

— семьи, в которых родители уклоняются от воспитания детей, заботы об их здоровье и развитии;

— семьи, имеющие в своем составе лиц, ведущих аморальный, паразитический или криминальный образ жизни;

— частично трудоспособные граждане, желающие получить доступную работу с учетом состояния здоровья;

— граждане, находящиеся в состоянии психологического стресса, длительного дискомфорта;

— безработные граждане (в том числе и подростки);

— бездомные граждане;

— проживающие в одной квартире бывшие супруги;

— граждане, испытывающие сложности в отношениях с детьми, родственниками, коллегам и по работе и с другими людьми;

3) Женщины:

— подвергшиеся психофизическому насилию;

— имеющие детей-инвалидов, воспитываемых дома;

— потерявшие родных и близких;

— одинокие матери с несовершеннолетними детьми;

- несовершеннолетние матери;
 - беременные женщины (в том числе несовершеннолетние и одинокие);
 - кормящие матери;
 - из неполных семей;
 - находящиеся в состоянии развода, предразводной или послеразводной ситуации;
 - одинокие женщины, имеющие детей в возрасте до 14 лет, длительное время являющиеся официально зарегистрированными безработными;
 - находящиеся в отпуске по уходу за ребенком;
 - самостоятельно проживающие выпускницы детских домов и школ-интернатов;
 - находящиеся в конфликте с семьей;
 - матери, желающие найти временную работу с сокращенным рабочим днем, на дому или работу в других определенных условиях.
- 4) Граждане пожилого возраста (мужчины старше 60 лет, женщины старше 55 лет), оказавшиеся в трудной жизненной ситуации.
 - 5) Инвалиды различных категорий и групп инвалидности.
 - 6) Граждане без определенного места жительства и занятий.