ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 53060— 2008

СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ

Документация учреждений социального обслуживания

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2020

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Федеральным государственным унитарным предприятием «Российский научно-технический центр информации по стандартизации, метрологии и оценке соответствия» (ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»)

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 17 декабря 2008 г. № 437-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

5 ПЕРЕИЗДАНИЕ. Июнь 2020 г.

6 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 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании».

Кроме того, при разработке стандарта были использованы «Рекомендации по подготовке Уставов государственных (муниципальных) учреждений социального обслуживания», утвержденные постановлением Минтруда России от 28 декабря 2000 г.

7 Настоящий стандарт разработан по заказу Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации

*Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (*gost.e-ecolog.ru

© Стандартинформ, оформление, 2009, 2020

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

Содержание

1 Область применения 1
2 Нормативные ссылки 1
3 Термины и определения 1
4 Состав и характеристика документации учреждений социального обслуживания 1
4.1 Устав учреждения 2
4.2 Положение об учреждении 3
4.3 Правила, инструкции, методики 6
4.4 Документация на специальное и табельное техническое оснащение (оборудование, аппаратуру и приборы) 6
4.5 Документы в области стандартизации 6
4.6 Прочие документы 7

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ

Документация учреждений социального обслуживания

Social service of the population.
Documentation of social service establishments

Дата введения — 2010—01—01

1 Область применения

Настоящий стандарт распространяется на документацию, оказывающую существенное влияние на качество предоставляемых социальных услуг и в соответствии с которой функционируют учреждения социального обслуживания населения (далее — учреждения) независимо от их типа, вида, форм собственности, и устанавливает состав документации, ее назначение и краткую характеристику.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использована нормативная ссылка на следующий стандарт:
ГОСТ Р 52495 Социальное обслуживание населения. Термины и определения

Примечание — При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодному информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты» за текущий год. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого стандарта с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого стандарта с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ Р 52495.

4 Состав и характеристика документации учреждений социального обслуживания

Документация учреждения включает в себя:
- Устав учреждения;
- Положение об учреждении;
- правила, инструкции, методики;
- документация на специальное и табельное техническое оснащение (оборудование, аппаратуру и приборы);
- документы в области стандартизации;
- прочие документы.

Издание официальное

Состав документации конкретного учреждения может быть уточнен по сравнению с изложенным в настоящем стандарте (в сторону увеличения или уменьшения) в зависимости от типа учреждения, специфики обслуживаемых категорий населения, характера предоставляемых услуг.

4.1 Устав учреждения

В Уставе учреждения, который является учредительным документом, должны быть следующие разделы:

- общие положения;
- правовой статус учреждения;
- предмет, цели и направления деятельности учреждения;
- имущество и финансы учреждения;
- финансово-хозяйственная деятельность учреждения;
- структурные подразделения учреждения;
- управление учреждением;
- ликвидация и реорганизация учреждения.

4.1.1 Общие положения

Раздел должен содержать сведения о полном официальном наименовании учреждения (оно должно включать в себя его организационно-правовую форму, дату его создания, местонахождение, фактический и юридический адреса).

4.1.2 Правовой статус учреждения

В разделе должны указываться цели создания учреждения, сведения об учредителе (учредителях), правоспособности учреждения как юридического лица, отнесении учреждения к объектам той или иной формы собственности, нормативных правовых актах, которыми руководствуется учреждение, о других вопросах правового характера.

4.1.3 Предмет, цели и направления деятельности учреждения

В разделе должны быть указаны направления социального обслуживания населения, по которым предоставляются услуги гражданам, с указанием категорий обслуживаемых граждан, видов социальных услуг (социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-экономических, социально-правовых и других), а также вопросы, связанные с лицензированием услуг.

4.1.4 Имущество и финансы учреждения

В разделе должны быть указаны положения о правах на имущество учреждения и порядке распоряжения им, о закреплении за учреждением имущества на праве оперативного управления, об источниках формирования имущества и финансовых средств учреждения, не запрещенных законодательством Российской Федерации (бюджет субъекта Российской Федерации или местный бюджет, доходы от предоставляемых платных услуг, доходы от предпринимательской деятельности, добровольных имущественных взносов, пожертвований третьих лиц и др.).

4.1.5 Финансово-хозяйственная деятельность учреждения

В разделе должны быть отражены сведения о наличии филиалов учреждения, о договорных отношениях учреждения с третьими лицами в сфере хозяйственной деятельности, организации ведения бухгалтерского и статистического учетов и отчетности в соответствии с действующими в Российской Федерации положениями о них, проведении контроля и ревизии за деятельностью учреждения.

4.1.6 Структурные подразделения учреждения

В разделе должны быть указаны структурные подразделения, создаваемые в учреждении и отвечающие его предмету, целям и направлениям деятельности, а также права на открытие (по согласованию с учредителем) отделений, служб и иных структурных подразделений, деятельность которых не противоречит направлениям его деятельности.

4.1.7 Управление учреждением

Раздел должен содержать сведения о порядке назначения руководителя учреждения, компетенции руководителя учреждения и учредителя (учредителей) по отношению к учреждению, правах руководителя учреждения: представлять интересы учреждения в федеральных, государственных, муниципальных органах и организациях различных форм собственности; утверждать структуру и смету расходов учреждения и штатное расписание в пределах выделенных ассигнований; заключать коллективный договор и трудовые договоры (контракты) с работниками; устанавливать форму, систему и размеры оплаты труда работников учреждения в соответствии с законодательством Российской Федера-

ции и утвержденной сметой расходов; направлять часть внебюджетных средств на социальную защиту работников учреждения и других.

4.1.8 Трудовой коллектив учреждения

В разделе указывается, что в состав трудового коллектива учреждения входят все граждане, участвующие в деятельности учреждения на основе трудового договора (контракта). Трудовой коллектив учреждения рассматривает и решает вопросы, отнесенные к его компетенции в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.1.9 Ликвидация и реорганизация учреждения

В разделе должны быть указаны положения о ликвидации и реорганизации учреждения, которые осуществляются на условиях и в порядке, предусмотренных гражданским законодательством.

4.2 Положение об учреждении

Положение об учреждении социального обслуживания — основной рабочий документ, в соответствии с которым организуется работа учреждения.

В Положении излагают следующие сведения об учреждении:

4.2.1 Назначение учреждения с указанием его вида (комплексный центр, центр, дом-интернат, социальный приют и т. д.), типа (стационарное, полустационарное, помощи на дому и т. д.), категорий обслуживаемого населения (дети, женщины, семьи, инвалиды, граждане пожилого возраста, лица без определенного места жительства и занятий и др.), видов предоставляемых социальных услуг (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-экономические, социально- правовые), ведомственной принадлежности и формы собственности (государственной или иной формы собственности, в том числе собственности граждан, занимающихся предпринимательской деятельностью по социальному обслуживанию населения без образования юридического лица).

4.2.2 Правовые и нормативные акты Российской Федерации и ее субъектов, в соответствии с которыми осуществляется деятельность учреждения.

4.2.3 Условия размещения учреждения, его обеспеченность коммунально-бытовыми услугами всех видов (отоплением, водопроводом, канализацией, электричеством, газом, радио, телефоном, телевидением и т. д.), соответствие санитарно-гигиеническим нормам и требованиям пожарной безопасности.

4.2.4 Порядок организации взаимодействия и поддержания контактов учреждения с другими учреждениями социальной защиты населения, органами здравоохранения, образования, внутренних дел и другими органами и учреждениями, осуществляющими социальную работу с населением.

4.2.5 Порядок создания, реорганизации или ликвидации учреждения с указанием, какие органы исполнительной власти и по согласованию с кем осуществляют эти мероприятия.

4.2.6 Источники финансирования, за счет которых организуется и содержится учреждение (средства бюджета субъекта Российской Федерации, местного бюджета или дополнительные внебюджетные средства за счет доходов от хозяйственной и иной деятельности учреждения и прочее).

4.2.7 Юридический статус учреждения с изложением вопросов, касающихся возможности иметь как юридическому лицу самостоятельный баланс или смету, банковский счет, штампы и бланки, эмблему, открывать (при необходимости) филиалы и т. д.

4.2.8 Штатное расписание учреждения с указанием наименования должностей обслуживающего персонала и его численности.

4.2.9 Порядок принятия (зачисления) граждан на обслуживание и снятия с него.

В разделе должны быть указаны документы, на основании которых граждане (взрослые и несовершеннолетние) зачисляются на обслуживание:

а) для взрослых граждан должны предоставляться следующие документы:

- личное письменное или устное заявление (обращение) граждан или их законных представителей о предоставлении им социальных услуг;
- документы, удостоверяющие личность гражданина (паспорт; заграничный паспорт — для постоянно проживающих за границей граждан, которые временно находятся на территории Российской Федерации; справка об освобождении — для лиц, освободившихся из мест лишения свободы; иные, выдаваемые в установленном порядке, документы, удостоверяющие личность гражданина);
- заключение лечебно-профилактического учреждения о состоянии здоровья лица, об отсутствии медицинских противопоказаний к принятию на обслуживание и о необходимости постоянного

постороннего ухода и обслуживания вследствие частичной или полной утраты способности к самообслуживанию;

- акт материально-бытового обследования условий проживания;

- справка, свидетельство, удостоверение или другой документ установленного образца о праве на меры социальной поддержки в соответствии с действующим законодательством;

- справка (для пенсионеров), выданная органом, осуществляющим пенсионное обеспечение, о размере пенсии, в том числе с учетом надбавок, справка об иных имеющихся доходах.

Для психически больных взрослых граждан при их направлении в стационарные учреждения социального обслуживания дополнительно должны представляться следующие документы:

- для психически больных граждан, не лишенных дееспособности, — справка клинико-экспертной комиссии в соответствии со статьей 41 Федерального закона Российской Федерации «О психической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании»;

- для психически больных недееспособных граждан, — вышеупомянутая справка клинико-экспертной комиссии и дополнительно копия решения суда о лишении гражданина дееспособности и постановление органа местного самоуправления об освобождении от опекунских обязанностей ранее назначенного опекуна;

б) для несовершеннолетних должны представляться следующие документы:

- личное заявление (обращение) несовершеннолетнего;

- заявление родителей несовершеннолетнего или его законных представителей с учетом мнения несовершеннолетнего, достигшего возраста десяти лет, за исключением случаев, когда учет мнения несовершеннолетнего противоречит его интересам;

- направление органа управления социальной защиты населения или согласованное с этим органом ходатайство должностного лица органа или учреждения системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних;

- постановление лица, проводящего дознание, следователя, прокурора или судьи в случае задержания, ареста или осуждения родителей или законных представителей несовершеннолетнего;

- постановление органа местного самоуправления о закреплении за несовершеннолетним из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей жилой площади;

- акт оперативного дежурного районного, городского отдела (управления) внутренних дел, отдела (учреждения) внутренних дел иного муниципального образования, отдела (управления) внутренних дел закрытого административно-территориального образования, отдела (управления) внутренних дел на транспорте о необходимости помещения несовершеннолетнего в специализированное учреждение для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации;

- акт материально-бытового обследования условий проживания.

Для психически больных несовершеннолетних лиц дополнительно представляются:

- заключение областной медико-педагогической комиссии;

- медицинская карта в соответствии с инструкцией «О медицинских показаниях и противопоказаниях к приему в дома-интернаты».

В разделе должны быть также изложены сведения о том, какие категории граждан пользуются правом внеочередного и первоочередного принятия на обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также, в каком порядке и в каких случаях проводится снятие с обслуживания (по личному заявлению обслуживаемого лица, истечению срока обслуживания, при нарушении договорных условий оплаты за обслуживание, выявлении медицинских противопоказаний, злостных нарушений правил поведения обслуживаемыми гражданами и т. д.).

4.2.10 Условия оказания социальных услуг

В разделе должны быть указаны:

- документы, на основании которых руководство учреждения принимает решение об условиях оказания социальных услуг (бесплатно, с частичной или полной оплатой);

- порядок заключения договора на социальные услуги, оказываемые на условиях полной или частичной оплаты, содержание договора, причины и порядок пересмотра условий оказания социальных услуг и размера взимаемой платы за них.

4.2.11 Основные задачи деятельности учреждения, категории обслуживаемого населения

4.2.11.1 Общими для всех видов и типов учреждений социального обслуживания взрослых граждан являются следующие основные задачи, которые должны отражаться в Положении:

- выявление совместно с государственными и муниципальными органами (здравоохранения, образования, внутренних дел, занятости и др.), общественными и религиозными организациями и объединениями граждан, нуждающихся в социальном обслуживании, и их учет;

- определение конкретных форм помощи гражданам, нуждающимся в социальном обслуживании, исходя из состояния их здоровья, возможности к самообслуживанию и материально-бытового положения;

- оказание необходимых гражданам социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-экономических, социально-правовых услуг в соответствии с назначением учреждения, а также осуществление социального патронажа нуждающихся в социальной помощи, реабилитации и поддержке;

- внедрение в практику новых и более эффективных форм социального обслуживания населения;

- привлечение различных государственных, муниципальных органов и общественных объединений к решению вопросов социальной помощи гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, и координация их деятельности в этом направлении.

4.2.11.2 В Положения об учреждениях социального обслуживания детей и семьи, кроме основных задач, указанных в 4.2.11.1, необходимо дополнительно включать задачи, присущие только этим конкретным учреждениям и отражающие специфику социального обслуживания населения конкретных категорий:

- выявление источников и причин социальной дезадаптации детей, их психолого-медико-педагогическое обследование, направленное на установление форм и степени социальной дезадаптации;

- разработка и реализация индивидуальных программ социальной реабилитации и адаптации детей и семей с детьми в трудной жизненной ситуации;

- обеспечение (при необходимости) временного проживания детей в нормальных бытовых условиях с предоставлением бесплатного питания, одежды, обуви, других предметов первой необходимости, коммунальных услуг, медицинского обслуживания, должного ухода, возможности посещать образовательное учреждение или обучаться по индивидуальной программе, либо работать;

- поддержка семей в решении проблем их самообеспечения, реализации собственных возможностей по преодолению трудной жизненной ситуации;

- участие в работе по профилактике безнадзорности детей, защите их прав и интересов;

- оказание психологической, психокоррекционной и иной помощи по ликвидации кризисной ситуации в семье и содействие возвращению ребенка к родителям или лицам, их замещающим;

- подготовка рекомендаций для органов опеки и попечительства о наиболее целесообразных формах устройства детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, на дальнейшее воспитание и организация работы по реализации этих рекомендаций;

- апробация по согласованию с органами опеки и попечительства новых форм устройства детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;

- разработка и реализация индивидуальных программ социальной реабилитации и адаптации детей и семей с детьми в трудной жизненной ситуации.

4.2.11.3 Перечень основных задач конкретного учреждения может выбираться из указанных в настоящем разделе, сокращаться или дополняться в зависимости от профиля учреждения и состава обслуживаемого контингента.

4.2.11.4 В учреждениях могут обслуживаться следующие категории населения, находящихся в трудной жизненной ситуации:

- дети;
- семьи;
- женщины;
- граждане пожилого возраста;
- инвалиды;
- граждане без определенного места жительства и занятий.

4.2.11.5 Категории обслуживаемого населения указываются в Положении об учреждении вместе с группами, входящими в их состав.

Например, категория населения «семья» включает в себя следующие группы:

- малообеспеченные;
- неполные, многодетные, бездетные, несовершеннолетних родителей;
- имеющие в составе неизлечимо больных людей, инвалидов, пенсионеров, лиц, страдающих психическими заболеваниями, злоупотребляющих алкоголем, принимающих наркотики;
- с неблагоприятным психологическим климатом, педагогической несостоятельностью родителей, жестоким обращением с детьми;
- имеющие в своем составе лиц, ведущих аморальный, паразитический, криминогенный образ жизни и т. д.

4.2.12 Структурные подразделения, основные направления их деятельности, объем предоставляемых ими услуг

Структурными подразделениями каждого учреждения являются аппарат руководителя учреждения и соответствующие отделения.

Их число и состав обслуживающего персонала в каждом из них зависят от объема и видов предоставляемых социальных услуг.

В Положении применительно к каждому отделению должно быть указано:

- наименование и назначение;
- основные направления деятельности с указанием перечня предоставляемых социальных услуг и кратким изложением их содержания.

4.3 Правила, инструкции, методики

Правила, должностные инструкции, методики предназначаются для регламентирования процесса предоставления клиентам социальных услуг.

4.3.1 Правила внутреннего трудового распорядка должны определять режим работы учреждения, порядок действия его структурных подразделений и их взаимодействия между собой при оказании социальных услуг.

4.3.2 Правила поведения граждан, обслуживаемых учреждением, должны определять их права и обязанности как клиентов учреждения, характер их взаимоотношений с обслуживающим персоналом и между собой, степень ответственности за возможные нарушения режима учреждения.

4.3.3 Должностные инструкции должны быть у каждого специалиста учреждения и устанавливать его обязанности, права, ответственность за оказываемые им социальные услуги, требования к его образованию, квалификации, профессиональной подготовке, деловым и моральным качествам, к соблюдению принципов гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности по отношению к обслуживаемым гражданам, необходимости проявлять к ним максимальную чуткость, вежливость, выдержку, предусмотрительность, учитывать их физическое и психическое состояние, а также требования этики взаимоотношений с клиентами и их социальным окружением.

4.3.4 Инструкции по предоставлению отдельных наиболее важных и ответственных социальных услуг должны устанавливать объем и порядок оказания этих услуг и предупреждать возможные ошибки и их негативные последствия.

4.3.5 Инструкции о приеме, учете, хранении и выдаче денежных сумм, драгоценностей предназначены для предупреждения возможных противоправных действий обслуживающего персонала, ущемляющих интересы клиентов.

4.3.6 Методики должны содержать методы (приемы) оказания социальных услуг и их контроля.

4.4 Документация на специальное и табельное техническое оснащение (оборудование, аппаратуру и приборы)

Документация (паспорта, технические описания, инструкции по эксплуатации, формуляры и др.) на специальное и табельное техническое оснащение, имеющееся в учреждении (оборудование, аппаратуру и приборы), предназначена для обеспечения грамотной и эффективной их эксплуатации, обслуживания, поддержания в работоспособном состоянии, своевременного выявления и устранения неисправностей, ремонта и замены.

4.5 Документы в области стандартизации

К документам в области стандартизации, используемым учреждениями, относятся:

- национальные стандарты Российской Федерации, устанавливающие характеристики продукции (продовольственной продукции, технических средств специального оснащения учреждений социального обслуживания и др.), а также правила осуществления и характеристики предоставляемых услуг, и прежде всего национальные стандарты в области социального обслуживания населения, устанавливающие государственные эталоны, образцы деятельности учреждений в части объемов, качества социальных услуг, порядка и условий их предоставления;
- стандарты организаций (учреждений), устанавливающие правила внутренней деятельности учреждения и направленные на повышение эффективности его работы, повышение качества предоставляемых услуг и эффективности помощи гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации;

- общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации, применяемые при составлении учредительных документов и для предоставлении информации для информационных систем и создания информационных ресурсов, статистического учета и при налогообложении.

4.6 Прочие документы

К прочим документам относятся:

4.6.1 Свидетельство на право оперативного управления. Данное свидетельство, выданное на право аренды, является обязательным и единственным документом для заключения договора аренды в зданиях, относящихся к муниципальной собственности, между арендатором и арендодателем.

4.6.2 Свидетельство регистрационной палаты соответствующего субъекта Российской Федерации на право осуществлять хозяйственную деятельность в соответствии с учредительными документами в рамках действующего законодательства Российской Федерации.

4.6.3 Документ комитета государственной статистики субъекта Российской Федерации о включении учреждения в состав Единого государственного регистра предприятий и организаций всех форм собственности и хозяйствования и присвоении ему кода Общероссийского классификатора предприятий и организаций (ОКПО) и классификационных признаков (подчиненность министерству, местонахождение, вид деятельности, форма собственности, организационно-правовая форма учреждения).

4.6.4 Документы государственной противопожарной службы о разрешении размещения учреждения или его отделений в запрашиваемых помещениях при условии выполнения соответствующих мер пожарной безопасности.

4.6.5 Информационное письмо государственной налоговой инспекции субъекта Российской Федерации о постановке на учет налогоплательщика — учреждения социального обслуживания с информацией о постановке и присвоении соответствующего идентификационного номера налогоплательщика (ИНН).

4.6.6 Документы, связанные с обслуживанием в учреждении:

- личные дела граждан, принимаемых на социальное обслуживание, предусматривающие наличие заявлений, медицинских заключений, актов обследования;
- сведения об обслуживаемых гражданах с указанием фамилии, имени и отчества, числа, месяца и года рождения, даты принятия на обслуживание и снятия с обслуживания, перечня предоставляемых услуг, дат проверки качества обслуживания, результатов обслуживания;
- коллективный договор коллектива учреждения с руководством учреждения;
- индивидуальные программы работы с клиентами.

УДК 658.382.3:006.354 ОКС 03.080

Ключевые слова: социальное обслуживание, социальные услуги, учреждение социального обслуживания, документация, положение об учреждении, устав учреждения, инструкция, методика, правила, национальный стандарт

Редактор переиздания *Е.И. Мосур*
Технический редактор *И.Е. Черепкова*
Корректор *Р.А. Ментова*
Компьютерная верстка *И.А. Налейкиной*

Сдано в набор 02.06.2020. Подписано в печать 20.07.2020. Формат 60×84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,40. Уч.-изд. л. 1,05.
Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Создано в единичном исполнении во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» для комплектования Федерального информационного фонда стандартов, 117418 Москва, Нахимовский пр-т, д. 31, к. 2.
www.gostinfo.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru