ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 52885— 2013

СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ

Социальные услуги семье

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2019

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 октября 2013 г. № 1183-ст

4 ВЗАМЕН ГОСТ Р 52885—2007

5 В настоящем стандарте реализованы нормы Федерального закона Российской Федерации от 10 декабря 1995 г. № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации»

6 ПЕРЕИЗДАНИЕ. Октябрь 2019 г.

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 (www.gost.ru)

© Стандартинформ, оформление, 2014, 2019

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 2
4 Общие положения 2
5 Состав, объемы и формы социальных услуг 3

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ

Социальные услуги семье

Social services of the population.
Social services to family

Дата введения — 2015—01—01

1 Область применения

Настоящий стандарт распространяется на социальные услуги, предоставляемые семье в целом государственными и иных форм собственности учреждениями социального обслуживания (далее — учреждения), а также гражданами, занимающимися предпринимательской деятельностью в области социального обслуживания населения без образования юридического лица.

Настоящий стандарт устанавливает состав, объемы и формы предоставления всего комплекса социальных услуг семьям следующих групп, оказавшимся в трудной жизненной ситуации:

- малообеспеченным семьям;
- семьям, имеющим на попечении детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;
- неполным семьям;
- семьям, имеющим в своем составе детей с ограниченными умственными и физическими возможностями, детей с отклонениями в поведении;
- семьям и отдельным гражданам, оказавшимся в экстремальной ситуации (пострадавшим от стихийных бедствий или приравненных к ним событий), семьям беженцев и вынужденных переселенцев;
- многодетным семьям;
- семьям, имеющим в своем составе нетрудоспособных или длительно болеющих членов семьи, инвалидов, в том числе детей-инвалидов;
- семьям с неблагоприятным психологическим микроклиматом;
- семьям, где дети и женщины подвергаются любым формам физического, сексуального или психического насилия;
- семьям, находящимся в социально-опасном положении;
- семьям, где родители или законные представители несовершеннолетних не исполняют своих обязанностей по их воспитанию, обучению и (или) содержанию и (или) отрицательно влияют на их поведение либо жестоко обращаются с ними;
- семьям, где родители или дети погибли (умерли) во время несения воинской службы.

Учреждения социального обслуживания в соответствии с Федеральным законом «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации» независимо от их ведомственной принадлежности и формы собственности при определении в своих Положениях и в других документах, в соответствии с которыми они функционируют, объемов и форм предоставляемых ими социальных услуг семье, должны выполнять требования настоящего стандарта.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 52143 Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг

ГОСТ Р 52495 Социальное обслуживание населения. Термины и определения

Издание официальное

ГОСТ Р 52498 Социальное обслуживание населения. Классификация учреждений социального обслуживания

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 52143 и ГОСТ Р 52495.

4 Общие положения

4.1 Настоящий стандарт разработан в соответствии с положениями закона Российской Федерации (см. пункт 5 предисловия), ГОСТ Р 52143, ГОСТ Р 52495 и ГОСТ Р 52498.

4.2 Настоящий стандарт устанавливает следующие виды социальных услуг, предоставляемых семьям:

- социально-бытовые, направленные на поддержание или обеспечение привычной социальной среды для семей;
- социально-медицинские, направленные на поддержание и улучшение состояния здоровья семей, не предполагающие медицинского вмешательства;
- социально-психологические, предусматривающих содействие в улучшении психического состояния членов семей в целях их адаптации в обществе;
- социально-педагогические, направленные на профилактику и устранение отклонений в поведении членов семей, организацию досуга, семейное воспитание детей и решение других социально-педагогических проблем;
- социально-экономические, направленные на поддержание и (или) улучшение жизненного уровня семей путем оказания материальной помощи, содействия в трудоустройстве и решении других социально-экономических проблем;
- социально-правовые, направленные на защиту законных прав и интересов членов семьи, содействие в решении правовых проблем.

4.3 Особое внимание в настоящем стандарте уделено социальным услугам, направленным на обеспечение экономической устойчивости семей, упомянутых в разделе 1, и (или) их социальной безопасности, заключающейся в осуществлении необходимых превентивных мер по их защите от нежелательных жизненных факторов, определяемых как трудная жизненная ситуация, характеризуемая возможными бедностью, бездомностью, безработицей членов семей и другими негативными факторами.

4.4 В настоящем стандарте установлен следующий порядок изложения социальных услуг, предоставляемых семье: услуги, направленные в первую очередь на обеспечение экономической устойчивости семей и их социальной безопасности, излагают в начале каждого подраздела, определяющего соответствующий вид предоставляемых услуг (социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-экономических, социально-правовых); затем излагают все остальные социальные услуги, предоставляемые семье.

Исключением из такого порядка изложения услуг является порядок изложения социально-правовых и социально-экономических услуг, поскольку все они направлены либо на обеспечение социальной безопасности (социально-правовые услуги), либо на обеспечение экономической устойчивости (социально-экономические услуги).

5 Состав, объемы и формы социальных услуг

5.1 Социально-бытовые услуги

Социально-бытовые услуги семьям предоставляют в следующих формах и объемах:

5.1.1 Услуги, направленные на обеспечение экономической устойчивости семей:

- содействие в осуществлении мер социальной поддержки семьям в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- социальный патронаж семей;
- содействие в решении вопросов самообеспечения, развития семейного предпринимательства, надомных промыслов и других вопросов улучшения своего материального положения и уровня состоятельности;
- содействие в решении вопросов трудоустройства, выбора профессии, повышения квалификации, в поиске постоянной или временной (сезонной) работы;
- привлечение средств для оказания помощи малообеспеченным семьям (организация благотворительных аукционов, различных лотерей, выставок-продаж бывших в употреблении вещей и т. д.), обеспечение бесплатными продуктовыми наборами;
- обеспечение семей, находящихся в трудной жизненной ситуации, бесплатным горячим питанием или продуктовыми наборами, содействие в направлении детей (при необходимости) в стационарные учреждения социального обслуживания;
- содействие в предоставлении временного жилого помещения семьям и отдельным гражданам, оказавшимся в экстремальной ситуации (пострадавшим от стихийных бедствий или приравненных к ним событий), семьям беженцев и вынужденных переселенцев;
- содействие в оплате жилья и коммунальных услуг;
- содействие в предоставлении услуг предприятиями торговли, коммунально-бытового обслуживания, связи и другими предприятиями, оказывающими услуги населению;
- покупка и доставка на дом продуктов питания, горячих обедов, одежды, обуви и других промышленных товаров первой необходимости, доставка воды, содействие в обеспечении топливом проживающих в жилых помещениях без центрального отопления и/или водоснабжения, малообеспеченным семьям и семьям, имеющим на попечении детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

5.1.2 Услуги, направленные на обеспечение социальной безопасности семей:

- содействие в улучшении жилищных и бытовых условий многодетным семьям, молодым семьям и семьям с несовершеннолетними родителями;
- предоставление при обслуживании семьи помещений для организации реабилитационных и лечебных мероприятий, трудовой и учебной деятельности, культурного и бытового обслуживания;
- оказание социально-бытовых услуг на дому семьям, имеющим в своем составе нетрудоспособных или длительно болеющих их членов (помощь в приготовлении пищи, покупка и доставка на дом продуктов питания, сдача вещей в стирку, химчистку, ремонт и обратная их доставка и т. д.).

5.1.3 Прочие социально-бытовые услуги:

- обеспечение книгами, газетами, журналами, настольными играми (детей — игрушками) и иным необходимым для организации досуга инвентарем, оборудованием и т. п. согласно утвержденным нормативам;
- содействие в получении направления в специализированные учреждения здравоохранения, на санаторное лечение, в стационарные учреждения социального обслуживания;
- помощь в уходе за детьми, другими нетрудоспособными или тяжело и длительно болеющими членами семьи;
- содействие в организации обучения детей в школе;
- содействие в организации летнего отдыха и круглогодичного оздоровления детей, находящихся в трудной жизненной ситуации;
- создание условий для отправления религиозных обрядов;
- содействие малообеспеченным семьям и семьям, имеющим на попечении детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей (при отсутствии или болезни родителей или опекунов по уважительной причине), в организации ремонта и уборки жилых помещений и в помещении ребенка (при необходимости) в специализированное учреждение для детей, нуждающихся в социальной реабилитации;
- социально-бытовые услуги семьям, имеющим в своем составе детей с ограниченными умственными и физическими возможностями, воспитываемых дома (содействие родителям в налаживании быта

детей с учетом их физического и психического состояния, сопровождение детей вне дома, предоставление транспорта для поездки детей на лечение, обучение, для участия в культурных мероприятиях);

- социально-бытовые услуги семьям и отдельным гражданам, оказавшимся в экстремальной ситуации (пострадавшим от стихийных бедствий или приравненных к ним событий), семьям беженцев и вынужденных переселенцев (содействие в налаживании быта в сложившейся ситуации, оказание помощи в зачислении, при необходимости, в стационарное кризисное отделение учреждения социального обслуживания для обеспечения временных жилищных и бытовых условий нормальной жизнедеятельности).

5.2 Социально-медицинские услуги

Социально-медицинские услуги семьям предоставляют в следующих объемах и формах:

5.2.1 Услуги, направленные на обеспечение социальной безопасности семей:

- оказание помощи в получении предусмотренных законодательством Российской Федерации социально-медицинских услуг;
- учет семей и отдельных граждан, нуждающихся в социально-медицинской помощи;
- содействие в обеспечении (по медицинским показаниям) лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения согласно утвержденным нормативам;
- организация работы стационара и размещение в нем нуждающихся;
- содействие в направлении в специализированные лечебные учреждения здравоохранения лиц, нуждающихся в лечении в таких учреждениях;
- социально-медицинский патронаж семей.

5.2.2 Прочие социально-медицинские услуги:

- проведение медицинских процедур в соответствии с назначением лечащих врачей и на основании лицензии на этот вид медицинской деятельности;
- санитарно-просветительская работа с семьями;
- обучение родственников больных практическим навыкам общего ухода за ними;
- проведение мероприятий, направленных на профилактику обострений хронических и предупреждение инфекционных заболеваний;
- формирование и организация работы «группы здоровья» по медицинским показаниям и возрастным особенностям членов различных семей;
- консультирование по социально-медицинским вопросам (планирование семьи, современные безопасные средства контрацепции, гигиена питания и жилища, избавление от вредных привычек, психосексуальное развитие детей);
- обеспечение ухода с учетом состояния здоровья;
- оказание помощи в уходе за членами семей, имеющих на попечении детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с учетом состояния их здоровья, обучение родителей в таких семьях основам социально-медицинских знаний для проведения реабилитационных мероприятий с приемными детьми в домашних условиях, сопровождение нуждающихся детей в лечебно-профилактические учреждения;
- оказание экстренной медико-психологической и доврачебной помощи семьям и отдельным гражданам, попавшим в экстремальную ситуацию (пострадавшим от стихийных бедствий или приравненных к ним событий), семьям беженцев и вынужденных переселенцев.

5.3 Социально-психологические услуги

Социально-психологические услуги семьям предоставляют в следующих объемах и формах:

5.3.1 Услуги, направленные на обеспечение социальной безопасности семей:

- распространение среди населения психологических знаний, способствующих социальной безопасности семей;
- экстренная психологическая (в том числе по телефону) и медико-психологическая помощь;
- психопрофилактическая работа;
- психологическое консультирование по вопросам предупреждения и преодоления семейных конфликтов, социальной адаптации к сложившимся социально-экономическим условиям жизни и быта;
- психологическая коррекция конфликтных взаимоотношений родителей с детьми, неадекватных родительских установок и стереотипов воспитания детей;
- психологические тренинги по снятию последствий нервно-психической напряженности и психотравмирующих ситуаций в семье;

- психологическое консультирование семей, имеющих на воспитании детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, по вопросам отношений между родителями и детьми, специфики семейного воспитания приемных детей;

- психологическое консультирование семей, желающих принять в семью детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, на этапе осуществления выбора и приема ребенка;

- психотерапевтическая помощь родителям приемных детей в понимании их проблем, выработке умения и навыков социальной адаптации к сложившейся ситуации.

5.3.2 Прочие социально-психологические услуги:

- психологическая диагностика и обследование личности детей и родителей;

- беседы, общение, поддержание компании, выслушивание, подбадривание, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса;

- психологическая помощь в преодолении переживаемой кризисной ситуации, негативно влияющей на здоровье и психику членов семьи (в первую очередь детей), направленная на исправление неадекватных форм поведения родителей, проведение психологической коррекции нарушений общения у детей или искажение в их психическом развитии, создание в семье атмосферы взаимопонимания и взаимоуважения, благоприятного микроклимата, нормальных отношений между родителями и детьми, преодоление неадекватных форм поведения лиц, страдающих психическими заболеваниями, восстановление социального статуса, нарушенных связей в семье и социальную реабилитацию лиц, прошедших курс лечения от алкоголизма, наркомании, токсикомании, вернувшихся из мест лишения свободы, специальных учебно-воспитательных учреждений;

- социально-психологический патронаж;

- психологическая помощь родителям семей, где есть дети с ограниченными умственными и физическими возможностями, в проведении психологической коррекции нарушений общения у детей или искажений в их психическом развитии, психологические тренинги по снятию психотравмирующих ситуаций в такой семье, выработке умения и навыков социальной адаптации к сложившейся ситуации;

- психологические консультации молодым семьям и семьям с несовершеннолетними родителями по вопросам формирования семейных и супружеских отношений, психотерапевтическая помощь по созданию в семье атмосферы взаимопонимания и взаимоуважения, благоприятного микроклимата.

5.4 Социально-педагогические услуги

Социально-педагогические услуги семьям предоставляют в следующих объемах и формах:

5.4.1 Услуги, направленные на обеспечение социальной безопасности семей:

- организация работы групп дневного пребывания детей;

- создание обществ, клубов взаимопомощи жителей на территориях, обслуживаемых конкретными учреждениями социального обслуживания;

- социально-педагогическое консультирование по вопросам преодоления семейных конфликтов, ранней профориентации детей и их трудоустройства, по методике семейного воспитания;

- педагогическая помощь семьям с педагогической несостоятельностью родителей: педагогическая коррекция неадекватных форм поведения родителей и их установок при воспитании детей, помощь родителям в вопросах преодоления педагогической запущенности или педагогических ошибок;

- организация досуга (экскурсий, встреч с деятелями литературы и искусства, посещение выставок, театров; концерты художественной самодеятельности, праздники, юбилеи, игры, клубная и кружковая работа, другие культурные мероприятия);

- оказание педагогической помощи семьям, имеющим детей с ограниченными умственными и физическими возможностями, в воспитании, обучении и профессиональной подготовке детей с учетом их психического и физического состояния, обучение родителей основам реабилитации таких детей в домашних условиях, организация их внешкольного образования (при необходимости) и налаживания учебного процесса;

- содействие семьям, оказавшимся в экстремальной ситуации (пострадавшим от стихийных бедствий или приравненным к ним событий), семьям беженцев и вынужденных переселенцев в адаптации детей к сложившейся ситуации, их социально-педагогической реабилитации, оказание родителям педагогической помощи в воспитании детей, содействие в устройстве детей в школу или другое учебное заведение;

- обучение навыкам семейной жизни (навыкам построения адекватных отношений в семье и навыкам позитивного разрешения конфликтов) молодых семей и семей с несовершеннолетними супругами;

- оказание педагогической помощи родителям в семьях, имеющих на попечении детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в воспитании приемных детей с учетом их физического и психологического состояния, характера и наклонностей.

5.4.2 Прочие социально-педагогические услуги:

- социально-педагогический патронаж;
- организация и проведение игротерапии детей.

5.5 Социально-экономические услуги

Социально-экономические услуги, изложенные в настоящем подразделе, направлены на обеспечение экономической устойчивости семей. Социально-экономические услуги предоставляются в следующих объемах и формах:

- содействие в оказании материальной помощи;
- привлечение средств для оказания помощи малообеспеченным семьям (организация благотворительных аукционов, различных лотерей, выставок-продаж бывших в употреблении вещей и т. д.), обеспечение малообеспеченных семей бесплатными продуктовыми наборами;
- обеспечение семей, имеющих в своем составе детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, бесплатным горячим питанием или продуктовыми наборами.

5.6 Социально-правовые услуги

Социально-правовые услуги, изложенные в настоящем подразделе, направлены на обеспечение социальной безопасности семей. Социально-правовые услуги предоставляют в следующих объемах и формах:

- консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов;
- оказание помощи в подготовке и подаче жалоб на действия (или бездействие) социальных служб или работников этих служб, нарушающие или ущемляющие законные права граждан;
- оказание правовой помощи;
- содействие в получении бесплатной помощи адвоката в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- консультирование по социально-правовым вопросам (семейно-брачное, гражданское, жилищное, пенсионное законодательство, права детей, женщин, инвалидов);
- социально-правовой патронаж семей;
- содействие в привлечении к ответственности лиц, допускающих жестокое обращение с детьми, оказание помощи в оформлении документов для направления детей (при необходимости) в учреждения социального обслуживания на временное пребывание;
- социально-правовые услуги семьям и отдельным гражданам, оказавшимся в экстремальной ситуации (пострадавшим от стихийных бедствий или приравненным к ним событий), семьям беженцев и вынужденных переселенцев (помощь в оформлении документов, в первую очередь документов, удостоверяющих личность, оказание юридической помощи в оформлении документов на осуществление мер социальной поддержки, положенных им по законодательству Российской Федерации, а также документов для устройства, проведение юридических консультаций);
- оказание юридической помощи бездетным семьям в оформлении документов на усыновление и другие формы семейного воспитания детей;
- социально-правовые услуги малообеспеченным, многодетным, неполным семьям, беременным женщинам, кормящим матерям и матерям, находящимся в отпуске по уходу за ребенком (оказание юридической помощи в оформлении документов для осуществления мер социальной поддержки, предусмотренных законодательством Российской Федерации);
- социально-правовые услуги семьям, в которых родители уклоняются от воспитания детей, заботы об их здоровье и развитии [содействие в оформлении представлений на родителей в комиссии по делам несовершеннолетних, содействие в оформлении документов на лишение родителей родительских прав, содействие в оформлении документов для направления детей (при необходимости) в учреждения социального обслуживания на временное пребывание];
- социально-правовые услуги безработным гражданам и гражданам, вернувшимся из мест лишения свободы, специальных учебно-воспитательных учреждений (оказание юридической помощи в оформлении документов для трудоустройства).

УДК 658.382.3:006.354 ОКС 03.080.30

Ключевые слова: социальное обслуживание, социальная служба, клиент социальной службы, семья, социально-бытовые услуги, социально-медицинские услуги, социально-психологические услуги, социально-педагогические услуги, социально-экономические услуги, социально-правовые услуги, трудная жизненная ситуация, социальная безопасность семей, экономическая устойчивость семей

Редактор *Ю.А. Расторгуева*
Технические редакторы *В.Н. Прусакова, И.Е. Черепкова*
Корректор *Е.М. Поляченко*
Компьютерная верстка *Г.В. Струковой*

Сдано в набор 27.10.2019. Подписано в печать 09.12.2019. Формат 60 × 84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,40. Уч.-изд. л. 1,20.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

ИД «Юриспруденция», 115419, Москва, ул. Орджоникидзе, 11.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

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

gost.e-ecolog.ru