ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО
ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 52142— 2013

СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ

Качество социальных услуг

Общие положения

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2014

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. № 1179-ст

4 В настоящем стандарте реализованы нормы:
федеральных законов Российской Федерации:
- от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- от 10 декабря 1995 г. № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации»;
- от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- от 24 июня 1999 г. № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»

5 Взамен ГОСТ Р 52142—2003

Правила применения настоящего стандарта установлены в ГОСТ Р 1.0—2012 (раздел 8). 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 формационном 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.ru)

© Стандартинформ, 2014

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

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ
Качество социальных услуг.
Общие положения

Social services of the population. Quality of social services. General provisions

Дата введения — 2015—01—01

1 Область применения

Настоящий стандарт распространяется на социальные услуги, предоставляемые населению учреждениями социального обслуживания (далее – учреждения), и устанавливает основные положения, определяющие качество социальных услуг.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:
ГОСТ Р 52143 — 2013 Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг
ГОСТ Р 52495 — 2005 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 по стандартизации в сети Интернет или по ежегодно издаваемому 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 Качество социальных услуг

4.1 Основные факторы, определяющие качество социальных услуг

Основными факторами, влияющими на качество социальных услуг, предоставляемых населению учреждениями, являются:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение (далее – документы);
- условия размещения учреждения;
- укомплектованность учреждения специалистами и уровень их квалификации;
- специальное и табельное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);
- состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам социальной службы (далее – клиенты);
- наличие собственной и внешней систем (служб) контроля за деятельностью учреждения).

4.1.1 Документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение

В состав документов должны входить:

- Устав учреждения, Положение об учреждении;

Издание официальное

- руководства, правила, инструкции, методики;
- эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру;
- национальные стандарты социального обслуживания населения.

4.1.1.1 Устав учреждения, который является учредительным документом, должен содержать следующие разделы:

- общие положения, которые должны содержать сведения о полном официальном наименовании учреждения (его организационно-правовая форма, дата его создания, фактический и юридический адреса);
- правовой статус учреждения;
- предмет, цели и направления деятельности учреждения;
- имущество и финансы учреждения;
- финансово-хозяйственная деятельность учреждения;
- структурные подразделения учреждения;
- управление учреждением;
- порядок ликвидации и реорганизации учреждения.

4.1.1.2 Положение об учреждении должно содержать следующие сведения:

- назначение учреждения;
- порядок его формирования, деятельности, реорганизации и ликвидации;
- источники финансирования;
- юридический статус (организационно-правовая форма и форма собственности);
- ведомственная принадлежность и подчиненность;
- штатное расписание, правила внутреннего распорядка;
- порядок принятия (зачисления) клиентов на обслуживание и снятия с него;
- основные задачи деятельности, категории обслуживаемых лиц;
- структурные подразделения, основные направления их деятельности, объем и порядок предоставления ими услуг в соответствии с национальными стандартами социального обслуживания населения.

4.1.1.3 Руководства, правила, инструкции, методики должны регламентировать процесс предоставления услуг, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы учреждения.

4.1.1.4 Эксплуатационные документы на имеющиеся в учреждении оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

4.1.1.5 Национальные стандарты социального обслуживания населения в Российской Федерации должны составлять нормативную основу практической работы учреждения в избранной области социального обслуживания населения.

4.1.1.6 В учреждении следует осуществлять постоянный пересмотр документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

4.1.2 Условия размещения учреждения

4.1.2.1 Учреждение и его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенном здании (зданиях) или помещениях, доступных для инвалидов. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной и электронной связью.

4.1.2.2 По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил противопожарного режима, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенные температура и влажность воздуха, запыленность, загазованность, шум, вибрация и т.д.).

4.1.2.3 Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение персонала, клиентов и предоставление услуг в соответствии с нормами, утвержденными в установленном порядке.

4.1.3 Специальное и табельное техническое оснащение учреждения

4.1.3.1 Каждое учреждение должно быть оснащено специальным и табельным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиями стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

4.1.3.2 Специальное и табельное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять.

4.1.3.3 Неисправное специальное и табельное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при осмотре сомнительные результаты, должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность к эксплуатации отремонтированного оборудования должна быть подтверждена его проверкой.

4.1.4 Укомплектованность учреждений специалистами и уровень их квалификации

4.1.4.1 Учреждение должно быть укомплектовано необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

4.1.4.2 Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне постоянной (периодической) учебой на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами.

4.1.4.3 Для специалистов каждой категории должны быть в наличии должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

4.1.4.4 Все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке.

4.1.4.5 Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения должны обладать высокими моральными и морально-этическими качествами, чувством ответственности и руководствоваться в работе принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности.

4.1.4.6 При оказании услуг персонал учреждения должен проявлять к клиентам максимальные чуткость, вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение и учитывать их физическое и психическое состояние.

4.1.4.7 Сведения личного характера о клиентах, ставшие известными сотрудникам учреждения при оказании социальных услуг, составляют профессиональную тайну. Сотрудники, виновные в разглашении профессиональной тайны, несут ответственность в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.1.5 Состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам

4.1.5.1 Состояние информации должно соответствовать требованиям федерального закона «О защите прав потребителей».

4.1.5.2 Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию.

4.1.5.3 Клиент вправе потребовать предоставления ему необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

4.1.5.4 Состав информации об услугах в обязательном порядке должен включать в себя:

- перечень основных услуг, предоставляемых учреждением;
- характеристику услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;
- наименование национальных стандартов социального обслуживания, требованиям которых должны соответствовать предоставляемые услуги;
- взаимосвязь между качеством услуги, условиями ее предоставления и стоимостью (для полностью или частично оплачиваемой услуги);
- возможность влияния клиентов на качество услуги;
- адекватные и легкодоступные средства для эффективного общения персонала с клиентами учреждения;
- возможность получения оценки качества услуги со стороны клиента;
- установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями клиента;
- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг;
- гарантийные обязательства учреждения – исполнителя услуг.

4.1.5.5 Если предоставление недостоверной или недостаточно полной информации об услуге повлекло причинение вреда жизни, здоровью или имуществу клиента (вследствие производственных, рецептурных и иных недостатков услуги), клиент вправе предъявить учреждению требования о возмещении причиненного вреда, в том числе и в судебном порядке.

4.1.6 Наличие собственной и внешней систем (служб) контроля за деятельностью учреждения

4.1.6.1 Учреждения должны иметь документально оформленную собственную систему (службу) контроля за деятельностью подразделений и сотрудников по оказанию социальных услуг на их

соответствие национальным стандартам социального обслуживания, другим нормативным документам в области социального обслуживания населения.

Эта система контроля должна охватывать этапы планирования, работы с клиентами, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

4.1.6.2 Внешняя система контроля должна включать в себя контроль, который осуществляют:

- уполномоченные органы государственной власти Российской Федерации, органы государственной власти субъектов Российской Федерации в сфере социального обслуживания;
- общественные объединения (фонды, центры и др.), занимающиеся в соответствии с их учредительными документами защитой интересов граждан соответствующих категорий.

4.1.7 Работа учреждений в области качества услуг должна быть направлена на полное удовлетворение нужд клиентов, непрерывное повышение качества услуг и эффективности социальной адаптации и реабилитации граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации.

4.1.8 Руководитель учреждения несет полную ответственность за политику в области качества услуг, предоставляющую собой задачи, основные направления и цели учреждения в области качества. Руководитель учреждения должен обеспечить разъяснение и доведение этой политики до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения, четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего руководство, исполнение услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

4.1.9 При оценке качества услуги используют следующие критерии:

а) полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями документов и ее своевременность;

б) результативность (эффективность) предоставления услуги:

- материальная (степень решения материальных или финансовых проблем клиента), оцениваемая непосредственным контролем результатов выполнения услуги;
- нематериальная (степень улучшения психоэмоционального, физического состояния клиента, решение его правовых, бытовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги), оцениваемая косвенным методом, в том числе путем проведения социальных опросов, при этом должен быть обеспечен приоритет клиента в оценке качества услуги.

4.2 Качество социально-бытовых услуг

4.2.1 Питание, предоставляемое клиентам учреждений, включая диетическое питание, должно быть приготовлено из доброкачественных продуктов, удовлетворять потребности клиентов по калорийности, соответствовать установленным нормам питания, санитарно-техническим требованиям и состоянию здоровья клиентов.

4.2.2 Одежда, обувь, постельные принадлежности, нательное белье и средства личной гигиены, предоставляемые клиентам, должны быть удобными, соответствовать росту и размерам клиентов, отвечать, по возможности, их запросам, а также санитарно-гигиеническим нормам и требованиям.

4.2.3 Жилая площадь, занимаемая клиентами, по размерам и другим жизненным показателям (состояние зданий и помещений, их комфортность) должна обеспечивать удобство проживания клиентов. При размещении клиентов в жилых помещениях (комнатах) должны быть учтены их физическое и психическое состояние, наклонности, психологическая совместимость; мебель, предоставляемая клиентам, должна быть удобной в пользовании, подобрана с учетом их физического состояния, отвечать современным требованиям дизайна.

Содержание и ремонт жилых помещений следует осуществлять в соответствии со строительными нормами и правилами (СНИП).

4.2.4 Помещения, предоставляемые для организации реабилитационных мероприятий, бытового обслуживания, культурно-досуговой и лечебно-трудовой деятельности, по размерам, конфигурации и расположению должны обеспечивать проведение в них всех упомянутых выше мероприятий с учетом специфики обслуживаемого контингента.

4.2.5 При создании условий для отправления религиозных обрядов должны быть строго учтены вероисповедание, возраст, пол, физическое состояние клиентов, особенности религиозных обрядов, принятых в различных конфессиях. Не допускаются любые ущемления прав свободного отправления религиозных обрядов верующими, а также прав атеистов.

4.2.6 Консультирование по вопросам самообеспечения граждан и их семей, развития семейного предпринимательства, народных промыслов, другим вопросам улучшения клиентами своего материального положения должно разъяснять клиентам их права и возможности, касающиеся развития семейного предпринимательства, народных промыслов, оказывать квалифицированную помощь в решении вопросов поддержания и улучшения материального положения и жизненного уровня семьи.

4.2.7 Содействие в обеспечении клиентов протезами и протезно-ортопедическими изделиями, слуховыми аппаратами должно позволить получение клиентами необходимых им упомянутых реабилитационных изделий хорошего качества, надежных и удобных в пользовании.

4.2.8 Предоставляемые клиенту на время дневного (ночного) пребывания в учреждении постельные принадлежности и спальное место в специальном помещении должны отвечать соответствующим санитарно-гигиеническим требованиям.

4.2.9 Продукты, предоставляемые клиентам в наборах на дом, должны быть доброкачественными, удовлетворять потребности клиентов, соответствовать санитарно-гигиеническим требованиям и поставляться с учетом состояния здоровья клиентов.

4.2.10 Содействие в оплате жилья и коммунальных услуг, в организации представления услуг предприятиями торговли, приобретении промышленных товаров первой необходимости, лекарственных препаратов и изделий медицинского назначения должно удовлетворять потребности клиентов в своевременном и по умеренным ценам приобретении необходимых товаров, изделий и препаратов.

4.2.11 Содействие в обеспечении топливом и водой (для проживающих в жилых помещениях без центрального отопления и/или водоснабжения), а также в организации ремонта и уборки жилых помещений должно обеспечивать полное и своевременное удовлетворение нужд и потребностей клиентов в решении этих проблем в целях создания им нормальных условий жизни.

4.2.12 Поддержание условий проживания клиентов в соответствии с гигиеническими требованиями должно быть направлено на постоянное соблюдение клиентами всех санитарно-гигиенических норм и правил, способствующих устранению неприятных ощущений дискомфорта.

4.3 Качество социально-медицинских услуг

4.3.1 Обеспечение ухода с учетом состояния здоровья должно включать в себя наблюдение (с готовностью в любой момент прийти на помощь), проведение медицинских процедур, выдачу лекарств в соответствии с назначением лечащих врачей, оказание помощи в передвижении (при необходимости) и в других действиях клиента.

4.3.2 Проведение лечебно-оздоровительных мероприятий, направленных на сохранение, поддержку и охрану здоровья, и выполнение других, связанных со здоровьем процедур, должно осуществляться с максимальной осторожностью и аккуратностью без причинения какого-либо вреда клиентам.

4.3.3 Содействие в профилактике обострений хронических и предупреждении инфекционных заболеваний должно обеспечивать своевременное и в необходимом объеме предоставление необходимых услуг с учетом характера заболевания, медицинских показаний, физического и психического состояния клиентов.

4.3.4 Содействие в прохождении диспансеризации должно обеспечить посещение клиентами всех предписанных им врачей-специалистов для углубленного и всестороннего обследования состояния здоровья.

4.3.5 Содействие в получении бесплатной либо на льготных условиях зубопротезной (за исключением протезов из драгоценных металлов и других дорогостоящих материалов) и протезно-ортопедической помощи должно быть осуществлено в соответствии с практическими потребностями клиентов и способствовать получению ими качественных реабилитационных изделий, указанных выше.

4.3.6 Качество содействия в получении медицинской помощи, в том числе сопровождения в медицинские учреждения, должно определяться тем, насколько правильно поставлен предварительный диагноз заболевания клиента, в какой степени обеспечены доставка клиента в лечебное учреждение, его обслуживание и возвращение домой.

4.3.7 Качество содействия в оформлении документов при направлении на медико-социальную экспертизу определяется тем, в какой степени оно обеспечивает посещение клиентом соответствующих специалистов и сбор всех документов, необходимых для комплексной оценки состояния его организма на основе анализа всех необходимых данных освидетельствуемого клиента.

4.4 Качество социально-психологических услуг

4.4.1 Предоставление консультаций по вопросам психического здоровья должно на основе полученной от клиента информации и обсуждения с ним возникших социально-психологических проблем помочь ему раскрыть и мобилизовать внутренние ресурсы на решение этих проблем.

4.4.2 Экстренная психологическая помощь должна способствовать эффективному решению клиентами таких лежащих в основе жизненных трудностей и личных конфликтов проблем, как преодоление в семье острой психотравмирующей или стрессовой ситуации, негативно влияющей на здоровье и психику прежде всего детей, неадекватные формы поведения родителей, социальная адаптация к изменяющимся социально-экономическим условиям жизни и быта.

4.4.3 Проведение психодиагностики, направленной на психокоррекцию личности, должно по результатам анализа психологического состояния и индивидуальных особенностей личности клиента, влияющих на отклонения в его поведении и взаимоотношениях с окружающими людьми, предоставить необходимую информацию для составления прогноза и разработки рекомендаций по проведению коррекционных мероприятий.

4.4.4 Услуги, направленные на преодоление отклонений в развитии, эмоциональном состоянии и поведении клиентов, на проведение мероприятий по психологической разгрузке, должны с помощью психологической коррекции обеспечивать преодоление этих отклонений (неблагоприятных форм эмоционального реагирования и стереотипов поведения отдельных лиц, конфликтных отношений родителей с детьми, нарушений общения у детей или искажений в их психическом развитии) с целью приведения этих показателей в соответствии с возрастными нормами и требованиями социальной среды.

4.4.5 Оказание психологической (экстренной психологической) помощи гражданам, в том числе, гражданам, осуществляющим уход на дому за тяжелобольными пожилыми родственниками и родственниками-инвалидами, должно способствовать эффективному решению клиентами таких лежащих в основе жизненных трудностей и личных конфликтов, проблем, как преодоление в семье острой психотравмирующей или стрессовой ситуации, негативно влияющей на здоровье и психику прежде всего детей, инвалидов, тяжелобольных членов семьи, социальная адаптация к изменяющимся социально-экономическим условиям жизни и быта.

4.5 Качество социально-педагогических услуг

4.5.1 Социально-педагогические обследования и социально-педагогическая диагностика проводиться с использованием современных приборов, аппаратуры, тестов и предоставлять на основе всестороннего изучения личности (взрослого или ребенка) объективную оценку ее состояния для оказания (в соответствии с установленным диагнозом) эффективной педагогической помощи клиенту, попавшему в кризисную или конфликтную ситуацию.

4.5.2 Услуги, связанные с проведением мероприятий по использованию остаточных трудовых возможностей клиентов, должны обеспечивать создание в стационарных учреждениях таких условий, которые позволят вовлечь клиентов в различные формы трудовой деятельности с учетом состояния их здоровья, а также обеспечивать активное участие клиентов.

4.5.3 Качество услуг, связанных с содействием в получении образования инвалидами (в том числе детьми-инвалидами) в соответствии с их физическими возможностями и умственными способностями определяется тем, в какой степени созданные в учреждениях условия для дошкольного воспитания детей-инвалидов и получения ими школьного образования по специальным программам, а также для получения общего (профессионального) образования взрослыми инвалидами по специальным программам и сами программы способствуют успешному и результативному проведению воспитательной работы и обучению.

4.5.4 Содействие инвалидам в реализации мероприятий по профессиональной реабилитации, предусмотренных индивидуальной программой реабилитации инвалида, должно содействовать максимально возможному восстановлению их профессиональных навыков и овладению новыми профессиями.

4.5.5 Организация досуга и отдыха должна быть направлена на удовлетворение социокультурных и духовных запросов клиентов (взрослых и детей). Она должна способствовать расширению общего кругозора, сферы общения, повышению творческой активности клиентов, привлечению их к участию различных культурно-досуговых и спортивных мероприятий.

4.6 Качество социально-экономических услуг

4.6.1 Качество услуг, связанных с содействием в трудоустройстве, в том числе в работе на дому или на рабочих местах в учреждении социального обслуживания, определяется степенью вовлечения клиентов учреждения в эти мероприятия по трудоустройству, фактическими их результатами в повышении жизненного уровня клиентов, а также степенью удовлетворения клиентов указанными услугами.

4.6.2 Качество услуг по оказанию материальной помощи клиентам определятся тем, насколько полно и своевременно предоставляются полагающиеся им денежные средства, продукты питания, средства санитарии и гигиены, одежда, обувь, белье и другие предметы первой необходимости (в пределах установленных норм), средства ухода за детьми, специальные транспортные средства, технические средства реабилитации инвалидов и других лиц, нуждающихся в постоянном уходе.

4.6.3 Обеспечение клиентов при выписке из учреждений стационарного обслуживания одеждой, обувью и денежным пособием по утвержденным нормативам должно удовлетворять их потребности в добротной, соответствующих ростов и размеров одежде и обуви, а также денежных средствах.

4.7 Качество социально-правовых услуг

4.7.1 Консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание, пенсионное обеспечение и предоставление социальных выплат, а также содействие в осуществлении мер социальной поддержки, установленных законодательством Российской Федерации, должно обеспечить клиентам полное представление об установленных законодательством правах на обслуживание и о путях их защиты от возможных нарушений.

4.7.2 Содействие в оформлении и восстановлении документов (на положенные меры социальной поддержки, для удостоверения личности, трудоустройства, при направлении на медико-социальную экспертизу и т.д.) должно обеспечивать разъяснение клиентам содержание необходимых документов в зависимости от их предназначения, изложение и написание (при необходимости) текста документов или заполнение форменных бланков, написание сопроводительных писем. Качество содействия оценивают тем, в какой степени оно способствовало своевременному и объективному решению стоящих пред клиентами проблем.

4.7.3 Содействие в сохранении занимаемых ранее по договору найма или аренды жилых помещений в течение 6 мес. с момента поступления в стационарное учреждения социального обслуживания, а также во внеочередном обеспечении жилым помещением в случае отказа от услуг этого учреждения по истечении указанного срока, если не может быть возвращено ранее занимаемое помещение, должно быть направлено на защиту клиента от возможной потери вследствие различных обстоятельств законно принадлежащей или положенной ему жилой площади и недопущение ущемления его законных прав на жилище.

4.7.4 Содействие в предоставлении бесплатной помощи адвоката в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, или сопровождение (представление интересов) в судах различных инстанций для защиты прав и интересов должно гарантировать клиенту квалифицированную юридическую защиту законных прав и помощь в целях принятия объективного решения по его вопросу.

4.7.5 Исполнение функций опекунов и попечителей в отношении недееспособных пожилых людей, инвалидов (в том числе детей-инвалидов), нуждающихся в опеке и попечительстве, должно обеспечивать оказание помощи подопечным клиентам в осуществлении их прав и исполнении обязанностей, охранять несовершеннолетних подопечных от злоупотреблений третьих лиц, а также давать согласие совершеннолетним подопечным на совершение ими действий, предусмотренных Гражданским кодексом Российской Федерации.

4.7.6 Содействие в оказании юридической помощи и иных правовых услуг (оформление и восстановление различных документов, организация помощи в вопросах пенсионного обеспечения и предоставления социальных выплат, организация социально-правового консультирования) должно обеспечивать разъяснение сути и состояния интересующих клиента проблем, определять пути их решения и осуществлять практические меры (содействие в подготовке и направлении в соответствующие инстанции необходимых документов, личное обращение в эти инстанции, контроль за прохождением документов и т.д.).

УДК 658.382.3:006.354 ОКС 03.080.30

Ключевые слова: учреждение социального обслуживания, клиент социальной службы, социально-экономические услуги, социально-психологические услуги, социально-педагогические услуги, социально-медицинские услуги, социально-бытовые услуги, социально-правовые услуги, качество социальных услуг

Подписано в печать 01.10.2014. Формат 60x84 1/8.

Усл. печ. л. 1,40. Тираж 41 экз. Зак. 3827.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»

123995 Москва, Гранатный пер., 4.

www.gostinfo.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru