

Приказ от 28.07.2009 № 51 «Об утверждении базовых требований к качеству оказания государственной услуги «Предоставление гражданам пожилого возраста и инвалидам стационарного обслуживания»;

УТВЕРЖДЕНЫ
приказом департамента труда
и социальной поддержки
населения Ярославской области
от _____ № _____

**Базовые требования к качеству оказания государственной услуги
«Социальное стационарное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов»**

| № п/п | Структура | Пояснения |
|-------|--|--|
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Общие положения | |
| 1.1. | Наименование государственной услуги | Социальное стационарное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов |
| 1.2. | Категории получателей государственной услуги | <p>Граждане пожилого возраста (женщины старше 55 лет, мужчины старше 60 лет) и инвалиды I и II групп, нуждающиеся в постоянной или временной посторонней помощи в связи с частичной или полной утратой возможности самостоятельно удовлетворять свои основные жизненные потребности вследствие ограничения способности к самообслуживанию и (или) передвижению, при отсутствии у них медицинских противопоказаний</p> <p>Правом внеочередного принятия на стационарное социальное обслуживание пользуются следующие категории граждан:</p> <ul style="list-style-type: none">- инвалиды и участники Великой Отечественной войны;- лица, награждённые знаком «Жителю блокадного Ленинграда». <p>Преимущественным правом принятия на стационарное социальное обслуживание пользуются следующие категории граждан:</p> |

| | | |
|----|---|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - военнослужащие, проходившие военную службу в воинских частях, учреждениях, военно-учебных заведениях, не входивших в состав действующей армии, в период с 22 июня 1941 года по 3 сентября 1945 года не менее шести месяцев, военнослужащие, награжденные орденами или медалями СССР за службу в указанный период; - лица, работавшие в период Великой Отечественной войны на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, на строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и других военных объектов в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих фронтов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог; - лица, проработавшие в тылу в период с 22 июня 1941 года по 9 мая 1945 года не менее шести месяцев, исключая период работы на временно оккупированной территории СССР, либо награжденные орденами и медалями СССР, либо награжденные орденами и за самоотверженный труд в период Великой Отечественной войны; - члены семей погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий. |
| 2. | <p>Нормативно-правовое регулирование государственной услуги</p> | <p>Федеральные законы:</p> <ul style="list-style-type: none"> от 2 августа 1995 года № 122-ФЗ «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов»; от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»; от 10 декабря 1995 года № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации». <p>Национальные стандарты Российской Федерации:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ГОСТ Р 52142-2003 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения», принятый и введенный в действие постановлением Госстандарта России от 24.11.2003 № 326-ст; - ГОСТ Р 52143-2003 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг», принятый и введенный в действие постановлением Госстандарта России от 24.11.2003 № 327-ст; - ГОСТ Р 52495-2005 «Социальное обслуживание населения. Термины и определения», утвержденный и введенный в действие приказом Федерального агентства по техническому |

| |
|---|
| <p>регулированию и метрологии от 30.12.2005 № 532-ст;</p> <ul style="list-style-type: none">- ГОСТ Р 52496-2005 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения», утвержденный и введенный в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30.12.2005 № 533-ст;- ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания», утвержденный и введенный в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30.12.2005 № 534-ст;- ГОСТ Р 52498-2005 «Социальное обслуживание населения. Классификация учреждений социального обслуживания», утвержденный и введенный в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30.12.2005 № 535-ст;- ГОСТ Р 52880-2007 «Социальное обслуживание населения. Типы учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов», утвержденный и введенный в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27.12.2007 № 558-ст;- ГОСТ Р 52882-2007 «Социальное обслуживание населения. Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания», утвержденный и введенный в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27.12.2007 № 560-ст;- ГОСТ Р 52883-2007 «Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания», утвержденный и введенный в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27.12.2007 № 561-ст;- ГОСТ Р 52884-2007 «Социальное обслуживание населения. Порядок и условия предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам», утвержденный и введенный в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27.12.2007 № 562-ст;- ГОСТ Р 53058-2008 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги гражданам пожилого возраста», утвержденный и введенный в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 17.12.2008 № 435-ст;- ГОСТ Р 53059-2008 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги инвалидам», утвержденный и введенный в действие приказом Федерального агентства по техническому |
|---|

регулированию и метрологии от 17.12.2008 № 436-ст;

- ГОСТ Р 53060-2008 «Социальное обслуживание населения. Документация учреждений социального обслуживания», утвержденный и введенный в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 17.12.2008 № 437-ст;
- ГОСТ Р 53064-2008 «Социальное обслуживание населения. Типы учреждений социального обслуживания и социальные услуги лицам без определенного места жительства и занятий», утвержденный и введенный в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 18.12.2008 № 441-ст;
- ГОСТ Р 53347-2009 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг гражданам пожилого возраста», утвержденный и введенный в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27.05.2009 № 177-ст;
- ГОСТ Р 53348-2009 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг инвалидам», утвержденный и введенный в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27.05.2009 № 178-ст;
- ГОСТ Р 53555-2009 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг лицам без определенного места жительства и занятий», утвержденный и введенный в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 15.12.2009 № 838-ст;
- ГОСТ Р 53349-2009 «Социальное обслуживание населения. Реабилитационные услуги гражданам пожилого возраста. Основные виды», утвержденный и введенный в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27.05.2009 № 179-ст.

Приказ Министерства социальной защиты населения Российской Федерации от 28.07.1995 № 170 «Об утверждении Инструкции об организации медицинского обслуживания, противоэпидемических и санитарно-гигиенических мероприятий в домах-интернатах для престарелых и инвалидов».

Законы Ярославской области:

- от 3 ноября 2005 г. № 60-з «О социальном обслуживании населения Ярославской области»;
- от 9 ноября 2007 г. № 70-з «Об организации и осуществлении деятельности по опеке и попечительству».

Постановления Администрации Ярославской области:

| | | |
|----|-------------------------------|---|
| | | <p>от 31.12.2004 № 211-а «О перечне гарантированных государством социальных услуг, предоставляемых населению Ярославской области социальными службами»;</p> <p>от 04.04.2005 № 46-а «О Порядке и условиях социального обслуживания населения Ярославской области»;</p> <p>от 23.11.2005 № 187-а «Об оплате социальных услуг, предоставляемых населению Ярославской области в государственных учреждениях социального обслуживания»;</p> <p>от 26.12.2005 № 211-а «О порядке участия граждан, проживающих в государственных стационарных учреждениях социального обслуживания Ярославской области, в лечебно-трудовой деятельности»;</p> <p>от 26.12.2005 № 215-а «О нормативах и нормах обеспечения в государственных учреждениях социального обслуживания Ярославской области»;</p> <p>от 26.12.2005 № 219-а «О порядке установления государственных стандартов социального обслуживания населения Ярославской области».</p> <p>Приказы департамента труда и социальной поддержки населения Ярославской области:</p> <p>от 05.03.2009 № 22 «Об утверждении государственных стандартов социального обслуживания населения Ярославской области»;</p> <p>от 29.06.2012 № 59-12 «Об утверждении Административного регламента и признании утратившим силу приказа департамента труда и социальной поддержки населения Ярославской области от 21.11.2008 № 4»;</p> <p>от 09.01.2013 № 3 «Об утверждении государственных заданий государственным бюджетным учреждениям социального обслуживания Ярославской области на оказание государственных услуг в 2013 году».</p> |
| 3. | Состав государственной услуги | <p>Утверждён постановлением Администрации области от 31.12.2004 № 211-а «О перечне гарантированных государством социальных услуг, предоставляемых населению Ярославской области социальными службами», включает в себя:</p> <ul style="list-style-type: none"> - социально-бытовые услуги; - социально-медицинские услуги; - социально-психологические услуги; - социально-педагогические услуги; - социально-экономические услуги; |

| | | |
|----|---|---|
| | | <p>- социально-правовые услуги.</p> <p>Содержание указанных видов услуг определяется национальными стандартами Российской Федерации:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ГОСТ Р 52143-2003 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг», утвержденным и введенным в действие постановлением Госстандарта России от 24.11.2003 № 327-ст - ГОСТ Р 53058-2008 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги гражданам пожилого возраста», утвержденный и введенный в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 17.12.2008 № 435-ст; - ГОСТ Р 53059-2008 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги инвалидам», утвержденный и введенный в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 17.12.2008 № 436-ст; - ГОСТ Р 53349-2009 «Социальное обслуживание населения. Реабилитационные услуги гражданам пожилого возраста. Основные виды», утвержденный и введенный в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27.05.2009 № 179-ст. |
| 4. | <p>Порядок информирования о предоставлении государственной услуги</p> | <p>Информацию о предоставлении стационарного социального обслуживания можно получить в органах социальной защиты населения муниципальных образований области, в департаменте труда и социальной защиты населения Ярославской области, в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» http://www.gosuslugi.ru и на портале государственных и муниципальных услуг Ярославской области - http://gu.yar.ru/.</p> <p>Поставщик государственной услуги – государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Ярославской области. Сведения с адресами, контактными телефонами государственных бюджетных учреждений социального обслуживания Ярославской области можно получить в органах социальной защиты населения муниципальных образований области, в департаменте труда и социальной защиты населения Ярославской области, на официальной интернет-странице департамента. Органом власти, ответственным за предоставление услуги, является департамент труда и социальной поддержки населения Ярославской области, находящийся по адресу: 150054, г. Ярославль, ул. Чехова, д. 5., адрес электронной почты e-mail:</p> |

dtspn@soc.adm.yar.ru

Информирование получателей о процедуре предоставления государственной услуги осуществляется путем размещения информационных материалов на стендах в государственных бюджетных учреждениях социального обслуживания, размещения публикаций в областных и районных средствах массовой информации, распространения раздаточных информационных материалов (памяток, брошюр, буклетов, информационных листовок). При поступлении в государственное стационарное учреждение социального обслуживания клиент получает информацию о правилах проживания и внутреннего распорядка в учреждении.

Информация, размещаемая на странице департамента на официальном портале органов государственной власти Ярославской области и на информационных стендах органов социальной защиты населения, обновляется по мере изменения действующего законодательства.

Информация по вопросам предоставления государственной услуги, в том числе о ходе предоставления государственной услуги, предоставляется в устной (лично и (или) по телефону) и (или) письменной форме.

При устном обращении заявителей (лично или по телефону) специалист органа социальной защиты населения, обеспечивающий предоставление государственной услуги (далее - специалист), даёт устный ответ.

Если для подготовки ответа требуется дополнительная информация от заявителя, специалист предлагает заявителю направить в орган социальной защиты населения письменное обращение, ответ на которое предоставляется в письменной форме.

Письменный ответ подписывается руководителем органа социальной защиты населения, содержит фамилию, инициалы и номер телефона специалиста. Ответ направляется по почтовому адресу, указанному в письменном обращении.

При письменном обращении ответ направляется заявителю в течение 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления муниципальных образований области или должностному лицу руководитель органа социальной защиты населения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего обращение.

| | | |
|----|---|---|
| 5. | Порядок оказания государственной услуги | <p>Перечень документов, который должен предоставить получатель для получения государственной услуги, утверждён приказом департамента труда и социальной поддержки населения Ярославской области от 29.06.2012 № 59-12 «Об утверждении Административного регламента и признании утратившим силу приказа департамента труда и социальной поддержки населения Ярославской области от 21.11.2008 № 4».</p> <p>Предоставление государственной услуги в бюджетном учреждении социального обслуживания производится на основании путёвки о направлении гражданина в государственное бюджетное учреждение социального обслуживания, выдаваемой департаментом труда и социальной поддержки населения Ярославской области, договора о стационарном социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов и договора на оказание социальных услуг гражданам, проживающим в государственных бюджетных учреждениях социального обслуживания, а также приказа директора государственного бюджетного учреждения социального обслуживания о приёме заявителя на стационарное обслуживание.</p> <p>Условия оказания государственной услуги либо отказа в её предоставлении установлены постановлением Администрации Ярославской области от 04.04.2005 № 46-а «О Порядке и условиях социального обслуживания населения Ярославской области», национальным стандартом Российской Федерации ГОСТ Р 52884-2007 «Социальное обслуживание населения. Порядок и условия предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам», утверждённым и введённым в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27.12.2007 № 562-ст.</p> <p>Стационарное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов государственными бюджетными учреждениями социального обслуживания осуществляется за плату, которая определяется и взимается с клиента с учётом перечня и объема предоставляемых социальных услуг, включает частичные затраты на приобретение продуктов питания и мягкого инвентаря, содержание предоставляемых жилых помещений, погребение, производится на основании договора о стационарном обслуживании, заключаемого между указанными гражданами (их законными представителями) и стационарными учреждениями социального обслуживания. Порядок и условия оплаты стационарного обслуживания и социальных услуг в учреждениях утверждены постановлениями Администрации Ярославской области от 04.04.2005 № 46-а «О порядке и условиях социального обслуживания населения Ярославской области» и от 23.11.2005 №</p> |
|----|---|---|

| | | |
|---|---|---|
| | | <p>187-а «Об оплате социальных услуг, предоставляемых населению Ярославской области в государственных учреждениях социального обслуживания».</p> <p>Снятие со стационарного социального обслуживания получателя государственной услуги производится по согласованию с департаментом труда и социальной поддержки населения Ярославской области при наличии жилплощади, средств к существованию и возможности самообслуживания или при наличии родственников, которые могут его содержать и обеспечивать необходимый уход за ним, в следующих случаях: по личному заявлению получателя услуги; по заявлению родственников, если получатель услуги является недееспособным; если при очередном переосвидетельствовании инвалиду I или II группы устанавливается III группа инвалидности; за систематическое нарушение установленных правил проживания в бюджетном учреждении социального обслуживания.</p> <p>Порядок обжалования получателем услуги действий государственного бюджетного учреждения социального обслуживания определен Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и приказом департамента труда и социальной поддержки населения Ярославской области от 21.10.2008 № 1 «Об утверждении Административного регламента рассмотрения обращений граждан в департаменте труда и социальной поддержки населения Ярославской области». Решение об отказе в стационарном социальном обслуживании или его прекращении может быть обжаловано в судебном порядке.</p> <p>Права получателя услуги установлены законодательством Российской Федерации и изложены в национальном стандарте Российской Федерации ГОСТ Р 52884-2007 «Социальное обслуживание населения. Порядок и условия предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам», утверждённом и введённом в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27.12.2007 № 562-ст. Права поставщика услуги регламентируются нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ярославской области и уставом учреждения.</p> |
| 6 | Требования к организации предоставления государственной | <p>Стационарное социальное обслуживание предоставляется непосредственно в государственном бюджетном учреждении социального обслуживания Ярославской области.</p> <p>Учреждение имеет жилые и специально оборудованные помещения для организации социально-бытовой и медицинской помощи, трудовой, учебной деятельности, досуга и отдыха</p> |

| | |
|--------|---|
| услуги | <p>клиентов. Учреждение должно размещаться в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), которое должно быть обеспечено необходимыми видами коммунально-бытового обслуживания, охраной и оснащено средствами связи, системой противопожарной автоматики и оповещения. Помещения учреждения должны отвечать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам, противопожарным требованиям, требованиям охраны труда, требованиям национальных стандартов Российской Федерации по социальному обслуживанию населения, утвержденных на территории Ярославской области приказом департамента труда и социальной поддержки населения Ярославской области от 05.03.2009 № 22 «Об утверждении государственных стандартов социального обслуживания населения Ярославской области».</p> <p>Мебель, специальное и табельное оборудование, аппаратура и приборы учреждения должны отвечать требованиям соответствующих стандартов, технических условий и обеспечивать надлежащее качество предоставляемых услуг. Минимальный перечень мебели, специального и табельного оборудования, аппаратуры и приборов учреждения утверждён постановлением Администрации Ярославской области от 26.12.2005 № 215-а «О нормативах и нормах обеспечения в государственных учреждениях социального обслуживания Ярославской области».</p> <p>Учреждение предоставляет клиентам наборы постельных принадлежностей, одежды и обуви, питание, в том числе диетическое. Минимальные нормы предоставления клиентам учреждения мягкого инвентаря, обуви, питания утверждены постановлением Администрации Ярославской области от 26.12.2005 № 215-а «О нормативах и нормах обеспечения в государственных учреждениях социального обслуживания Ярославской области».</p> <p>Стационарное социальное обслуживание осуществляется специалистами учреждения в соответствии с планом работы учреждения.</p> <p>Требования к персоналу установлены национальным стандартом Российской Федерации ГОСТ Р 52883-2007 «Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания», утверждённым и введённым в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27.12.2007 № 561-ст.</p> <p>Нормативы численности работников государственных учреждений социального обслуживания области утверждены постановлением Администрации Ярославской области от 26.12.2005 № 215-а «О нормативах и нормах обеспечения в государственных учреждениях социального обслуживания</p> |
|--------|---|

| | | |
|----|---|---|
| | | <p>Ярославской области». Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.</p> <p>Для оценки работы с кадрами применяется показатель – укомплектованность кадрами - процентное соотношение фактического количества работающих физических лиц в учреждении к плановому количеству ставок (физических лиц) по утвержденной предельной штатной численности учреждения</p> $УК = \frac{Кф}{Кп} \times 100\%$ <p>Укомплектованность кадрами (физическими лицами) (УК); Кп – плановое количество ставок (кадров, физических лиц) по утвержденной предельной штатной численности учреждения; Кф – фактическое количество работающих физических лиц в учреждении. Показатель укомплектованности кадрами составляет 80-100%.</p> |
| 7. | Требования к процессу предоставления государственной услуги | <p>Требования к процессу предоставления государственной услуги установлены национальным стандартом Российской Федерации ГОСТ Р 52884-2007 «Социальное обслуживание населения. Порядок и условия предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам», утверждённым и введённым в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27.12.2007 № 562-ст, приказом Министерства социальной защиты населения Российской Федерации от 28.07.1995 № 170 «Об утверждении Инструкции об организации медицинского обслуживания, противоэпидемических и санитарно-гигиенических мероприятий в домах-интернатах для престарелых и инвалидов» и другими нормативными правовыми актами. Качество услуг, входящих в состав государственной услуги, должно соответствовать нормам, установленным национальным стандартом Российской Федерации ГОСТ Р 52142-2003 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг», утверждённым и введённым в действие постановлением Госстандарта России от 24.11.2003 № 326-ст.</p> <p>Прием клиента в стационарное учреждение социального обслуживания осуществляют дежурная медицинская сестра и врач учреждения. Медицинская сестра при необходимости проводит первичную санитарную обработку, врач учреждения осуществляет медицинский осмотр с оформлением амбулаторной карты, определяет степень тяжести состояния здоровья, составляет рекомендации по выполнению лечебных процедур до назначения систематического лечения, осуществляет ежедневное наблюдение за состоянием здоровья в течение семи дней со дня поступления, секретарь (или работник отдела кадров) учреждения заполняет личное дело клиента.</p> |

Для каждого инвалида разрабатывается индивидуальная программа реабилитации инвалида установленной формы, выдаваемая федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы, с указанием перечня и периодичности предоставления клиенту реабилитационных услуг. В дальнейшем результаты реализации мероприятий индивидуальной программы реабилитации фиксируются специалистами учреждения не реже одного раза в год, при необходимости внесения корректив, врачебно-консультативной комиссией дома-интерната направляется информация в ФГУ МСЭ для оформления новой индивидуальной программы реабилитации инвалида.

Медицинский осмотр клиента, имеющего относительно стабильное соматическое и психическое состояние, оценка эффективности проводимых ему лечебно-оздоровительных процедур осуществляются врачом бюджетного учреждения социального обслуживания не реже одного раза в квартал с оформлением записи в амбулаторной карте и назначением дальнейшего плана лечения. Медицинский осмотр клиента, имеющего ухудшение соматического состояния или обострение психического расстройства, проводится врачом бюджетного учреждения социального обслуживания ежедневно с оформлением записи в истории болезни и назначением дальнейшего плана лечения. Медицинский осмотр клиента, находящегося на постельном режиме, проводится врачом бюджетного учреждения социального обслуживания не реже одного раза в десять дней с оформлением записи в амбулаторной карте и назначением дальнейшего плана лечения.

Выполнение медицинских процедур клиентам по назначению врача осуществляется медицинской сестрой учреждения. Лечебно-оздоровительные мероприятия (утренняя гимнастика, занятия по лечебной физкультуре, массаж, водные и фитопроцедуры, оздоровительная ходьба) проводятся специалистами учреждения индивидуально в соответствии с рекомендациями врача. Мероприятия по использованию остаточных трудовых возможностей клиентов, обучению доступным трудовым навыкам осуществляются в лечебно-трудовых мастерских, подсобных сельских хозяйствах или на штатных должностях бюджетного учреждения социального обслуживания в соответствии с индивидуальной программой реабилитации и индивидуальной картой лечебно-трудовой деятельности.

Мероприятия по организации досуга клиентов (клубной, кружковой работы) проводятся специалистами бюджетного учреждения социального обслуживания ежедневно в соответствии с планом работы учреждения. Индивидуальное социально-психологическое консультирование и

| | | |
|----|---|--|
| | | <p>занятия в группах взаимоподдержки проводятся специалистами бюджетного учреждения социального обслуживания при обращении клиентов или в соответствии с индивидуальной программой реабилитации.</p> <p>Врач (заведующий отделением) проводит оценку качества предоставляемых услуг и результативности принятых мер по улучшению условий проживания и обслуживания клиентов не реже одного раза в квартал. Оценка эффективности лечебно-оздоровительных процедур для каждого клиента проводится врачом бюджетного учреждения социального обслуживания не реже одного раза в квартал с оформлением соответствующей записи в амбулаторной карте.</p> |
| 8. | Требования к результату оказания государственной услуги | <p>Непосредственным результатом оказания государственной услуги являются полнота и своевременность предоставления социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-экономических, социально-правовых услуг в соответствии с требованиями национальных стандартов Российской Федерации ГОСТ Р 52143-2003 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг», утверждённого и введённого в действие постановлением Госстандарта России от 24.11.2003 № 327-ст; ГОСТ Р 52496-2005 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения», утверждённого и введённого в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30.12.2005 № 533-ст; ГОСТ Р 53058-2008 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги гражданам пожилого возраста», утвержденного и введенного в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 17.12.2008 № 435-ст; ГОСТ Р 53059-2008 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги инвалидам», утвержденного и введенного в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 17.12.2008 № 436-ст; ГОСТ Р 53349-2009 «Социальное обслуживание населения. Реабилитационные услуги гражданам пожилого возраста. Основные виды», утвержденного и введенного в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27.05.2009 № 179-ст; ГОСТ Р 53347-2009 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг гражданам пожилого возраста», утверждённого и введённого в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27.05.2009 № 177-ст; ГОСТ Р 53348-2009 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг инвалидам», утверждённого и введённого в действие приказом Федерального агентства по техническому</p> |

| | | |
|----|--|--|
| | | <p>регулированию и метрологии от 27.05.2009 № 178-ст; ГОСТ Р 53555-2009 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг лицам без определенного места жительства и занятий», утвержденного и введенного в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 15.12.2009 № 838-ст; постановлением Администрации области от 31.12.2004 № 211-а «О перечне гарантированных государством социальных услуг, предоставляемых населению Ярославской области социальными службами».</p> <p>Для оценки результатов оказания государственной услуги применяется показатель удовлетворенности потребителей государственной услуги в отчетном периоде (отсутствие обоснованных жалоб со стороны потребителей услуг, либо их законных представителей) - количественный показатель, косвенно отражающий количество жалоб на обслуживание учреждением, оценивается по количеству обоснованных жалоб на обслуживание, поступивших в течение отчетного года:</p> <p style="text-align: center;"> $УП = \frac{О}{Ж} \times 100\%$ </p> <p>УП - удовлетворенность потребителей государственной услуги в отчетном периоде; О - количество обоснованных жалоб на обслуживание учреждением, поступивших в течение отчетного периода; Ж - общее количество жалоб на обслуживание учреждением, поступивших в течение отчетного периода. При значении $О > 0$ удовлетворенность потребителей УП составляет 0%, в остальных случаях 100%.</p> |
| 9. | Цены и тарифы на предоставление государственной услуги | <p>Размер ежемесячной платы за стационарное обслуживание определяется с учетом утвержденных в установленном порядке норм питания, нормативов обеспечения мягким инвентарем, сложившегося в области уровня потребительских цен, тарифов на оплату коммунальных услуг и не может превышать 75% установленного размера пенсии граждан пожилого возраста и инвалидов.</p> <p>Цены (тарифы) на социальные услуги, предоставляемые учреждениями социального обслуживания, утверждены постановлением Администрации области от 23.11.2005 № 187-а «Об оплате социальных услуг, предоставляемых населению Ярославской области в государственных учреждениях социального обслуживания». Цены (тарифы) ежегодно пересматриваются и устанавливаются по представлению департамента труда и социальной поддержки населения</p> |

| | | |
|-----|---|---|
| | | <p>Ярославской области. Материалы по уровню цен (тарифов) на социальные услуги предоставляют государственные учреждения социального обслуживания в департамент топлива, энергетики и регулирования тарифов Ярославской области, который проводит экспертизу уровня цен (тарифов) на социальные услуги в течение месяца.</p> <p>Порядок оплаты стационарного обслуживания и социальных услуг в учреждениях утверждены постановлением Администрации Ярославской области от 04.04.2005 № 46-а «О порядке и условиях социального обслуживания населения Ярославской области».</p> <p>Цены (тарифы) на стационарное обслуживание и оказание социальных услуг, предоставляемых государственными стационарными учреждениями социального обслуживания, утверждаются постановлением Правительства Ярославской области.</p> |
| 10. | Порядок контроля соблюдения базовых требований к качеству | <p>Установлен национальными стандартами Российской Федерации: ГОСТ Р 52496-2005 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения», утверждённым и введённым в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30.12.2005 № 533-ст; ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания», утверждённым и введённым в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30.12.2005 № 534-ст, ГОСТ Р 53347-2009 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг гражданам пожилого возраста», утверждённого и введённого в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27.05.2009 № 177-ст; ГОСТ Р 53348-2009 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг инвалидам», утверждённого и введённого в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27.05.2009 № 178-ст; ГОСТ Р 53555-2009 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг лицам без определенного места жительства и занятий», утверждённого и введённого в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 15.12.2009 № 838-ст.</p> <p>Учреждение должно иметь документально оформленную собственную систему контроля деятельности подразделений и сотрудников по оказанию социальных услуг на их соответствие государственным стандартам социального обслуживания, другим нормативным документам в области социального обслуживания населения. Эта система контроля должна охватывать этапы</p> |

планирования, работы с клиентами, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

Руководитель учреждения несет полную ответственность за политику в области качества предоставления государственных социальных услуг. Он 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 государственной услуги и контроль деятельности, влияющей на качество оказания государственной услуги.

Осуществление контроля качества услуги со стороны департамента труда и социальной поддержки населения Ярославской области проводится в случаях:

- ежеквартального проведения анализа форм отчетности, предоставляемых исполнителем государственного задания;
- проведение выборочных обследований при наличии жалоб со стороны потребителей государственной услуги или их родственников;
- проведения не реже 1 раза в 2 года выездных проверок по вопросам уставной деятельности, выполнения установленных государственных стандартов исполнителем;
- ежегодного заслушивания отчетов исполнения государственного задания на заседаниях балансовой комиссии.

Перечень показателей, по которым ежегодно проводится контроль деятельности учреждения по предоставлению государственной услуги за отчетный год:

- относительный показатель затрат на организацию социального обслуживания в учреждении. Данный показатель позволяет сравнить фактические финансовые затраты на содержание учреждения с нормативными финансовыми затратами.

Показатель рассчитывается по следующей формуле:

$$A = \frac{A1}{A2} \times 100\%$$

A – относительный показатель финансовых затрат на социальное обслуживание в учреждении (в %);
 $A1$ – фактические расходы на содержание учреждений;
 $A2$ – норматив финансовых затрат на содержание учреждений;

- показатель себестоимости 1 обслуживаемого в учреждении. Данный показатель позволяет сравнить фактические средние затраты на 1 обслуживаемого с нормативными расходами.

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>Показатель рассчитывается по следующей формуле:</p> $C = \frac{A1}{П}$ <p>С – средние затраты на 1 обслуживаемого; П – общая численность проживающих в учреждении; А1 – фактические расходы на содержание учреждения;</p> <p>- показатель обеспеченности мягким инвентарем граждан, проживающих в учреждении.</p> <p>Данный показатель отражает обеспеченность одеждой, обувью и постельными принадлежностями граждан, проживающих в учреждении с учётом их возраста и состояния здоровья.</p> <p>Показатель рассчитывается по следующей формуле:</p> $M = \frac{M1}{M2} \times 100\%$ <p>М – средний показатель обеспеченности мягким инвентарем учреждений; М1 – фактические расходы на обеспечение мягким инвентарем учреждений; М2 – норматив финансовых затрат на обеспечение мягким инвентарем учреждения;</p> <p>- показатель обеспеченности медикаментами в учреждении. Данный показатель отражает уровень оказания медицинской помощи с целью увеличения продолжительности жизни и снижения заболеваемости у граждан пожилого возраста и инвалидов, проживающих в учреждении.</p> <p>Показатель рассчитывается по следующей формуле:</p> $E = \frac{E1}{E2} \times 100\%$ <p>Е – средний показатель обеспеченности медикаментами учреждения; Е1 – фактические расходы на обеспечение медикаментами учреждения; Е2 – норматив финансовых затрат на обеспечение медикаментами учреждения;</p> <p>- показатель обеспеченности продуктами питания в учреждении. Данный показатель отражает уровень обеспеченности в четырёхразовом (в том числе диетическом) питании и удовлетворение потребности по калорийности в учреждении.</p> <p>Показатель рассчитывается по следующей формуле:</p> $T = \frac{T1}{Г} \times 100\%$ <p>Т – средний показатель обеспеченности продуктами питания учреждения;</p> |
|--|--|--|

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>T2</p> <p>T1 – фактические расходы на обеспечение продуктами питания учреждения;</p> <p>T2 – норматив финансовых затрат на обеспечение продуктами питания учреждения.</p> <p>Перечень документов, которыми подтверждается фактическое значение индикаторов, подлежащих контролю:</p> <ul style="list-style-type: none"> - годовой отчёт о финансово-хозяйственной деятельности государственного бюджетного учреждения социального обслуживания (1 раз в год); - ежемесячные, еженедельные сведения о движении проживающих в государственном бюджетном учреждении; - ежемесячные сведения о выполнении среднесуточных продуктовых наборов по государственному бюджетному учреждению; - ежеквартальный и годовой отчёты установленной формы по выполнению государственного задания государственному бюджетному учреждению социального обслуживания Ярославской области на оказание услуг. <p>Основание для проведения департаментом труда и социальной поддержки населения Ярославской области контроля качества оказания государственной услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> - план проверок государственных бюджетных учреждений социального обслуживания Ярославской области по обеспечению контроля качества исполнения нормативов и стандартов качества предоставления государственной услуги и мер противопожарной безопасности на текущий год, утверждённый директором департамента труда и социальной поддержки населения Ярославской области; - жалобы со стороны получателей государственной услуги или их родственников. <p>Процедуры осуществления контроля:</p> <ul style="list-style-type: none"> - учреждение ежеквартально представляет отчёт в департамент труда и социальной поддержки населения Ярославской области об исполнении плана финансово-хозяйственной деятельности, при необходимости проводится корректировка по отдельным статьям плана; - балансовая комиссия департамента труда и социальной поддержки населения Ярославской области ежегодно (январь - февраль) заслушивает отчёты руководителей учреждений на своих заседаниях, решения которых оформляются протоколом по каждому учреждению и доводятся до |
|--|--|--|

их руководителей, о финансово-хозяйственной, социальной и медицинской деятельности по итогам года;

- учреждение ежемесячно, еженедельно представляет отчёт в департамент труда и социальной поддержки населения Ярославской области об исполнении установленного плана коечной сети, о прибывших на стационарное социальное обслуживание, снятых с обслуживания, направленных на лечение в учреждения здравоохранения, умерших;

- учреждение ежемесячно представляет отчёт в департамент труда и социальной поддержки населения Ярославской области об исполнении установленной стоимости питания и в натуральном выражении по отдельным группам наименований продуктов питания, утверждённых постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 15.02.2002 № 12 «Об утверждении методических рекомендаций по организации питания в государственных (муниципальных) стационарных учреждениях социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов», постановлением Администрации Ярославской области от 26.12.2005 № 215-а «О нормативах и нормах обеспечения в государственных учреждениях социального обслуживания Ярославской области»;

- комиссия департамента труда и социальной поддержки населения Ярославской области ежегодно проводит выездные проверки в учреждения продолжительностью до одного рабочего дня, по итогам которых готовятся соответствующие акты и оформляются паспорта готовности котельных установок и объектов инженерной инфраструктуры, об оценке готовности инженерных коммуникаций домов-интернатов к работе в осенне-зимние периоды;

- учреждение ежеквартально представляет отчёт в департамент труда и социальной поддержки населения Ярославской области, который вносится в электронную базу данных о нарушениях правил пожарной безопасности в государственных бюджетных учреждениях социального обслуживания, о выполненных мероприятиях по укреплению пожарной безопасности;

- учреждение ежеквартально представляет отчёт в департамент труда и социальной поддержки населения Ярославской области, который вносится в электронную базу данных о нарушениях санитарно-гигиенических и эпидемиологических требований в государственных бюджетных учреждениях социального обслуживания, о выполненных мероприятиях по устранению выявленных нарушений;

- специалисты отделов департамента труда и социальной поддержки населения Ярославской

области в соответствии с утвержденным планом-графиком проводят выездные проверки продолжительностью до одного рабочего дня, по итогам которых оформляются справки и акты по вопросам уставной деятельности государственных бюджетных учреждений социального обслуживания.

По результатам контроля оказания государственной услуги департамент может:

- рассмотреть вопрос о внесении изменений в государственное задание в части корректировки объемов оказания государственных услуг или изменения нормативов затрат на оказание единицы государственной услуги;
- рассмотреть вопрос о сокращении объема финансового обеспечения выполнения государственного задания, исходя из количества фактически не выполненных плановых показателей или оказанной услуги с качеством ниже установленного в государственном задании, путем внесения соответствующих изменений в государственное задание;
- провести внеплановую проверку выполнения государственного задания, качества оказания государственной услуги;
- сократить объем финансового обеспечения выполнения государственного задания в рамках до 20 процентов ассигнований учреждения на оказание услуг (в случае выявления их ненадлежащего качества);
- принять решение о корректировке государственного задания в сторону уменьшения в объеме не более 50 процентов от планового количества государственных услуг (в случае выявления невозможности оказывать услуги в соответствии с заявленным составом, объемом и качеством);
- рассмотреть возможность реорганизации государственного учреждения;
- принять иные меры, в том числе дисциплинарного воздействия.

