

Стандарт государственной услуги

«Предоставление временного приюта и реабилитационных услуг в социально-реабилитационных центрах для несовершеннолетних и в социальных приютах для детей и подростков»

1. Общее описание государственной услуги

1.1. Цель оказания государственной услуги: Восстановление социального и психологического статуса несовершеннолетних, оказавшихся в трудной жизненной ситуации

1.2. Основные действия по оказанию государственной услуги

Для оказания государственной услуги выполняются следующие основные действия:

- выявление детей, нуждающихся к экстренной социальной помощи (далее – несовершеннолетние);
- предоставление временного проживания;
- оказание социальной, психологической и иной помощи несовершеннолетним, их родителям (законным представителям) в ликвидации трудной жизненной ситуации, восстановлении социального статуса несовершеннолетних в коллективах сверстников по месту учебы, работы, жительства;
- защита прав и законных интересов несовершеннолетних;
- содействие возвращению несовершеннолетних в семьи;
- защита прав и законных интересов несовершеннолетних;
- организация медицинского обслуживания и обучения несовершеннолетних;
- уведомление родителей несовершеннолетних (их законных представителей), органы опеки и попечительства о нахождении в учреждении несовершеннолетних;
- на основании проверки целесообразности возвращения в семьи несовершеннолетних, самовольно ушедших из них, приглашение родителей (законных представителей) для решения вопроса о возвращении им несовершеннолетних;
- на основании проверки целесообразности возвращения несовершеннолетних в образовательные учреждения для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, или другие детские учреждения вызов представителей этих учреждений для решения вопроса о возвращении им несовершеннолетних, самовольно ушедших из указанных учреждений.

1.3. Организации, оказывающие государственную услугу

Государственные учреждения Тверской области – социально-реабилитационные центры

Государственные учреждения Тверской области - социальные приюты для детей и подростков

1.4. Потенциальные потребители государственной услуги:

Находящиеся на территории Тверской области безнадзорные и беспризорные несовершеннолетние в возрасте от 3 до 18 лет и дети, находящиеся в трудной жизненной ситуации

1.5. Правовые основы оказания государственной услуги

- Федеральный закон от 10.12.1995 № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в РФ»;
- Федеральный закон от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;
- Постановление Правительства РФ от 27.11.2000 № 896 «Об утверждении примерных положений о специализированных учреждениях для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации»;
- Рекомендации по организации деятельности специализированных учреждений для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации (утверждены Постановлением Минтруда России от 29.03.2002 № 25);

- Рекомендации по созданию и организации деятельности попечительских (общественных) советов при учреждениях социальной защиты населения (утверждены Постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 29.10.1998 №44);
- Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы «Гигиенические требования к устройству, содержанию, оборудованию и режиму работы специализированных учреждений для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации. СанПиН 2.4.1201-03»;
- Постановление Минтруда России от 12.05.2003 № 25 «Об утверждении методических рекомендаций по организации деятельности государственных и муниципальных учреждений социального обслуживания – «Дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов»»;
- Правила пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01003) (утверждены приказом Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 18.06.2003 № 313);
- ГОСТ Р 52142-2003. Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения;
- ГОСТ Р 52143-2003. Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг;
- ГОСТ Р 52495-2005. Социальное обслуживание населения. Термины и определения;
- ГОСТ Р 52496-2005. Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг;
- ГОСТ Р 52497-2005. Система качества учреждений социального обслуживания;
- ГОСТ Р 52498-2005. Классификация учреждений социального обслуживания;
- Закон Тверской области от 20.09.2001 № 173-03-2 «Об основах деятельности по опеке и попечительству» (с изменениями от 15 ноября 2005 г).
- Закон Тверской области от 29.12.2004 № 83-ЗО « Об основах социального обслуживания населения Тверской области»;
- Закон Тверской области от 28.12.2006 г. № 149-ЗО «О патронате»;
- Закон Тверской области от 14.02.2007 г. № 6-ЗО «Об организации деятельности по профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в Тверской области»;
- Закон Тверской области от 14.01.2008 № 6-ЗО «О внесении изменений в закон Тверской области «Об основах деятельности по опеке и попечительству»»;
- Постановление Правительства РФ от 17.07.1996 № 829 «О приемной семье»;
- Постановление Администрации Тверской области от 26.12.2007 № 394-па «О внесении изменений в Порядок организации работы по выплате денежных средств приемному родителю на содержание ребенка (детей) и оплаты труда приемных родителей и признании утратившим силу постановления Администрации Тверской области от 21.02.2006 № 21-па».

1.6. Документы, необходимые для получения государственной услуги

Оказание государственной услуги осуществляется при наличии хотя бы одного из следующих документов (обстоятельств):

- личное обращение несовершеннолетнего, заявление родителей несовершеннолетнего или иных его законных представителей с учетом мнения несовершеннолетнего, достигшего возраста десяти лет, за исключением случаев, когда учет мнения несовершеннолетнего противоречит его интересам;
- направление органа управления социальной защитой населения или согласованное с этим органом ходатайство должностного лица органа или учреждения системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних;
- постановление лица, производящего дознание, следователя или судьи в случаях задержания, административного ареста, заключения под стражу, осуждения к аресту, ограничению свободы, лишению свободы родителей или иных законных представителей несовершеннолетнего;
- акт оперативного дежурного районного, городского отдела (управления) внутренних дел, отдела (управления) внутренних дел иного муниципального образования, отдела (управления) внутренних дел закрытого административно-территориального образования, отдела (управления) внутренних дел на транспорте о необходимости приема несовершеннолетнего в

специализированное учреждение для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации.

1.7. Основания для отказа в оказании государственной услуги

- нахождение лица в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
- наличие у лица явных признаков обострения психического заболевания;
- отсутствие свободных мест в организации, оказывающей государственную услугу.

2. Способы получения потребителями информации о государственной услуге:

Способ	Характеристика
Информирование при личном обращении	В случае личного обращения потребителя работники организации в вежливой форме предоставляют необходимые разъяснения об оказываемой государственной услуге. Время ожидания потребителем консультации не превышает 5 минут
Телефонная консультация	В случае обращения потребителя по телефону работники организации в вежливой форме предоставляют необходимые разъяснения об оказываемой государственной услуге. Время ожидания потребителем консультации не превышает 5 минут При отсутствии у сотрудника, принявшего звонок, возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию
Информация в общественных местах	В органах и учреждениях социальной защиты населения Тверской области размещается информация о наименовании, адресе, телефонах и основных услугах организации
Информация у входа в здание	У входа размещается наименование и режим работы организации, оказывающей государственную услугу
Информация в помещениях организации, оказывающей государственную услугу	В помещениях в удобном для обозрения месте располагаются: <ul style="list-style-type: none">• информация о составе оказываемых услуг;• информация о порядке приема в организацию, оказывающую государственную услугу;• информация об условиях и основных процедурах усыновления детей,• информация о телефонах и режиме приема директора и его заместителей;• информация об адресе, телефонах и режиме работы органов опеки и попечительства;• информация об адресе, телефонах и режиме приема граждан вышестоящим органом управления социальной защитой населения области;• адрес Интернет-сайта департамента социальной защиты населения Тверской области
Информация в сети Интернет и печатных СМИ	На сайте департамента социальной защиты населения Тверской области и в печатных СМИ размещаются следующие сведения об организации, оказывающей государственную услугу: <ul style="list-style-type: none">• наименование;• информация об адресе, маршрутах проезда и контактных телефонах;

	<ul style="list-style-type: none"> • информация о составе оказываемых услуг; • информация об условиях и основных процедурах усыновления детей
--	---

3. Требования к удобству и комфортности

Требование	Характеристика
Прием в организацию, оказывающую государственную услугу	Прием осуществляется круглосуточно. В организацию, оказывающую государственную услугу, принимаются независимо от места жительства несовершеннолетние, обратившиеся за помощью самостоятельно, по инициативе родителей (законных представителей), направленные (поступившие) по другим основаниям предусмотренных действующим законодательством
Формы содержания	Несовершеннолетние содержатся в организации, оказывающей государственную услугу, в течение времени, необходимого для оказания социальной помощи и (или) социальной реабилитации (круглосуточное, дневное пребывание)
Организация питания	В организации, оказывающей государственную услугу, предоставляется питание в соответствии с физиологическими потребностями детей в зависимости от возраста и формы их пребывания (дневное, круглосуточное)
Организация досуга	Ежегодно организуется не менее 10 досуговых мероприятий для детей (праздников, концертов, встреч, выставок и т.п.)
Организация религиозной деятельности	В организации, оказывающей государственную услугу, должны быть созданы условия для соблюдения религиозных обрядов

4. Требования к организации учета мнения потребителей государственной услуги

Требование	Характеристика
Письменные обращения граждан	В организации, оказывающей государственную услугу, организован прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка в месячный срок ответов на них
Дополнительный сбор информации от потребителей	В организации, оказывающей государственную услугу, оборудовано место (накопитель) для сбора замечаний и предложений от граждан, находящихся в организации либо посещающих ее, проверка содержания которого осуществляется еженедельно
Опросы потребителей	В организации, оказывающей государственную услугу, по результатам оказания услуги, но не реже одного раза в полугодие проводятся опросы содержащихся детей (в письменной либо устной форме с участием психолога) с целью выявления их мнения относительно качества предоставляемых услуг. Результаты опросов обобщаются и один раз в полугодие представляются начальнику территориального отдела социальной защиты населения и в департамент социальной защиты населения Тверской области для принятия управленческих решений.

5. Требования к материально-техническому обеспечению оказания государственной услуги:

Требование	Характеристика
------------	----------------

Здание	<ul style="list-style-type: none"> • организация, оказывающая государственную услугу, учрежде- ние размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении); • состояние здания, в котором располагается организация, не является аварийным; • здание оборудовано водопроводом, имеет горячее водоснабжение и канализацию, водостоки; • здание обеспечено телефонной связью.
Состав помещений	<p>В организации, оказывающей государственную услугу, имеются следующие помещения:</p> <ul style="list-style-type: none"> • помещения для проживания; • помещения для приготовления пищи; • помещения для приема пищи; • помещения для осуществления: медицинского обслуживания, медико-социальной реабилитации, психологической реабилитации, социально-трудовой реабилитации, социально-консультативной помощи; • помещения для личной гигиены; • санитарные узлы; • административно-хозяйственные помещения.
Предметы и оборудование	<p>В организации, оказывающей государственную услугу, имеется:</p> <ul style="list-style-type: none"> • исправная мебель и бытовое оборудование; • кухонное и прачечное оборудование; • телевизоры (не менее 1 на каждый холл); • автотранспорт (микроавтобус) (не менее 1 единицы); • мягкий инвентарь в соответствии СанПиН 2.4.1201-03 "Гигиенические требования к устройству, содержанию, оборудованию и режиму работы специализированных учреждений для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации"; • в библиотеке имеются книги, журналы, газеты с постоянно пополняющимся ассортиментом; • столовая посуда и столовые приборы.
Температурно-влажностный режим	Организация, оказывающая государственную услугу, Учрежде- ние оборудована системами теплоснабжения помещений
Информатизация и компьютеризация	Не менее 3-х рабочих мест сотрудников персональными компьютерами, из них, подключено к сети Интернет не менее одного

6. Требования к законности и безопасности оказания государственной услуги:

Требование	Характеристика
Учредительные документы	Устав организации, оказывающей государственную услугу, соответствует действующему законодательству
Санитарное состояние	Деятельность организации, оказывающей государственную услугу, соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам
Криминальная безопасность	Организация, оказывающая государственную услугу, обеспечено круглосуточной охраной
Пожарная безопасность	Организация, оказывающая государственную услугу, оборудована: <ul style="list-style-type: none"> • необходимыми средствами пожаротушения; • средствами индивидуальной защиты;

	<ul style="list-style-type: none"> • средствами, необходимыми для организации эвакуации. <p>В организации, оказывающей государственную услугу:</p> <ul style="list-style-type: none"> - на видных местах вывешены планы (схемы) эвакуации людей в случае пожара; - имеется инструкция, определяющая действия персонала по обеспечению безопасной и быстрой эвакуации людей; - не реже одного раза в полугодие проводятся практические тренировки всех задействованных в эвакуации людей работников организации
--	--

7. Требования к кадровому обеспечению оказания государственной услуги

Требование	Характеристика
Должностной состав	В штате организации, оказывающей государственную услугу, предусмотрены должности педагогов, психологов, социальных и медицинских работников, специалистов по социальной работе, технических работников
Укомплектованность штата	Штат организации, оказывающей государственную услугу, укомплектован специалистами не менее чем на 85 %
Образовательный уровень	Не менее 25 % от общего числа работников организации, оказывающей государственную услугу, имеют высшее профессиональное. Не менее 50 % от общего числа работников организации, оказывающей государственную услугу, имеют среднее профессиональное образование
Повышение квалификации	Не реже одного раза в пять лет проводится повышение квалификации специалистов организации, оказывающей государственную услугу В период между плановым повышением квалификации не менее специалисты организации, оказывающей государственную услугу посещают специализированные курсы, семинары, тренинги.
Навыки работы с персональным компьютером	Не менее 50% административно-управленческого персонала организации, оказывающей государственную услугу, являются уверенными пользователями персонального компьютера

Показатели оценки качества оказания государственной услуги

Наименование показателя, единицы измерения	Методика расчета	Источник информации
Доля детей, которым была оказана государственная услуга в отчетном периоде, от общего числа выявленных в отчетном периоде детей, проживающих в социально опасном положении (%)	$\frac{Пу}{По} * 100, \text{ где}$ Пу – число лиц, которым была оказана государственная услуга «Предоставление временного приюта несовершеннолетним в социальных приютах для детей и подростков» в отчетном периоде По – число выявленных в отчетном периоде детей, проживающих в социально опасном положении	Форма отчета в автоматизированной информационной системе 1.1. АИС «Дети» Информация о семьях и несовершеннолетних, находящихся в социально опасном положении
Процент детей, оставшихся без попечения родителей, воспитывающихся в семейных воспитательных группах (%)	$\frac{Дг}{Д} * 100, \text{ где}$ Дг – число содержащихся в организации детей, оставшихся без попечения родителей, воспитывающихся в семейных воспитательных группах Д – общее число находящихся в организации детей, оставшихся без попечения родителей	Форма федерального государственного статистического наблюдения №2-УСОН «Сведения о лицах, обратившихся в учреждения социального обслуживания семьи и детей» (Утверждена Постановлением Росстата от 27.12.2005 №108)
Процент несовершеннолетних, устроенных в семью * (%)	$\frac{Нс}{Н} * 100, \text{ где}$ Нс – число несовершеннолетних, прошедших социальную реабилитацию и устроенных в семью Н – общее число несовершеннолетних, прошедших социальную реабилитацию	Форма федерального государственного статистического наблюдения №1-ДЕТИ (соц) "Сведения о численности беспризорных и безнадзорных несовершеннолетних, помещенных в специализированные учреждения для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации" (Утверждена Постановлением Росстата от 01.04.2005 №25)
Количество нарушений санитарного законодательства в отчетном году, выявленных при проведении проверок органами и учреждениями Роспотребнадзора (ед.)	Общее число	Акты по результатам проверок органами и учреждениями Роспотребнадзора
Количество нарушений законодательства в области пожарной безопасности в отчетном году, выявленных при проведении проверок органами и учреждениями Госпожнадзора (ед.)	Общее число	Акты по результатам проверок органами и учреждениями Госпожнадзора

Наименование показателя, единицы измерения	Методика расчета	Источник информации
Количество обоснованных жалоб потребителей, поступивших в организацию, оказывающую государственную услугу, и/или вышестоящий орган системы социальной защиты населения Тверской области, по которым приняты меры (ед.)	Абсолютная величина	Определяется на основании анализа жалоб потребителей, поступивших в виде писем граждан по почте, электронной почте

*) Под несовершеннолетними, устроенными в семью, подразумеваются дети:

- переданные родителям или законным представителям;
- переданные под опеку;
- переданные на усыновление, в том числе иностранным гражданам;
- устроенные в приемные семьи.

Примерная форма анкеты потребителя государственной услуги

1. Сколько тебе лет?

2. Сколько времени ты провел(а) в приюте?

3. Что тебе понравилось

<input type="checkbox"/> Хорошо кормили	<input type="checkbox"/> Здесь красиво, чисто, уютно	<input type="checkbox"/> Воспитатели (_____
<input type="checkbox"/> Много игр, игрушек, книг	<input type="checkbox"/> Появились друзья	_____
<input type="checkbox"/> Другое _____		_____

4. Что тебе не понравилось?

5. Как к тебе относились взрослые в приюте?

<input type="checkbox"/> Помогали, поддерживали	<input type="checkbox"/> Не обращали внимания, был(а) никому не нужен (нужна)	<input type="checkbox"/> Ругали не часто, за дело
<input type="checkbox"/> Ругали очень часто (_____	<input type="checkbox"/> Кричали (_____	<input type="checkbox"/> Били (_____
_____	_____	_____
_____)	_____)	_____)

Спасибо за ответы!