

АДМИНИСТРАЦИЯ БРЯНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 28 июня 2007 года N 487

**Об утверждении областных стандартов
качества предоставления бюджетных услуг**

В соответствии с Законом Брянской области [от 9 июня 2007 г. N 77-3](#) «Об областных стандартах качества предоставления бюджетных услуг» и постановлением администрации области [от 24 октября 2005 г. N 560](#) «Об утверждении программы реформирования системы управления общественными финансами Брянской области»

постановляю:

1. Утвердить прилагаемые областные стандарты:

«Качество услуг в области здравоохранения»;

«Качество услуг в области культуры и искусства»;

«Качество услуг в области образования»;

«Качество предоставления социальных услуг».

2. Настоящее постановление опубликовать в средствах массовой информации и на официальном сайте администрации Брянской области в сети «Интернет».

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителей Губернатора области Старченко Т.А. и Теребунова А.Н.

Губернатор
Н.В. Денин

Утвержден
постановлением
администрации Брянской области
от 28 июня 2007 г. N 487

ОБЛАСТНОЙ СТАНДАРТ
«Качество услуг в области здравоохранения»

1. Область применения

Настоящий стандарт распространяется на услуги в области здравоохранения, предоставляемые населению учреждениями (организациями) здравоохранения, и устанавливает основные положения, определяющие качество услуг в области здравоохранения, оплачиваемых (финансируемых) из средств областного бюджета.

2. Нормативные ссылки

Помимо настоящего стандарта, качество услуг в области здравоохранения определяют следующие нормативные акты:

Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан от 22 июля 1993 г. N 5487-1;

Закон Российской Федерации от 2 июля 1992 г. N 3185-1 «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании»;

Федеральный закон от 9 июня 1993 г. N 5142-1 «О донорстве крови и ее компонентов»;

Федеральный закон от 30 марта 1995 г. N 38-ФЗ «О предупреждении распространения в Российской Федерации заболевания, вызываемого вирусом иммунодефицита человека (ВИЧ-инфекции)»;

Федеральный закон от 21 декабря 1996 г. N 159-ФЗ «О дополнительных гарантиях по социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей»;

Федеральный закон от 22 июня 1998 г. N 86-ФЗ «О лекарственных средствах»;

Федеральный закон от 24 июля 1998 г. N 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 6 октября 1999 г. N 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации»;

Федеральный закон от 18 июня 2001 г. N 77-ФЗ «О предупреждении распространения туберкулеза в Российской Федерации»;

Закон Брянской области [от 5 октября 2000 г. N 58-3](#) «Об охране здоровья населения Брянской области»;

Закон Брянской области [от 11 апреля 2003 г. N 21-3](#) «О лекарственном обеспечении населения Брянской области».

3. Качество услуг в области здравоохранения

3.1. Основные факторы, определяющие качество услуг в области здравоохранения.

Основными факторами, влияющими на качество услуг в области здравоохранения, предоставляемых населению, являются:

наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение (организация);

условия размещения учреждения (организации);

укомплектованность учреждения (организации) специалистами и их квалификация;

специальное и табельное техническое оснащение учреждения (организации): оборудование, приборы, аппаратура и др.;

состояние информации об учреждении (организации), порядке и правилах предоставления услуг населению;

наличие собственной и внешней систем контроля за деятельностью учреждения (организации).

3.1.1. Документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение (организация).

В состав документов должны входить:

положение (устав) учреждения (организации);

руководства, правила, инструкции, методики собственной деятельности и работы с населением;

эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру;

государственные стандарты в области здравоохранения (в случае их утверждения).

3.1.1.1. Положение (устав) учреждения (организации) должно включать в себя следующие сведения:

предназначение учреждения (организации);

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) населения 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 государственными стандартами в области здравоохранения (в случае их утверждения).

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

3.1.1.3. Эксплуатационные документы на имеющееся в учреждении (организации) оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживанию и поддержанию в работоспособном состоянии.

3.1.1.4. Государственные стандарты в области здравоохранения (в случае их утверждения) должны составлять нормативную основу практической работы учреждения (организации).

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

3.1.2. Условия размещения учреждения (организации).

3.1.2.1. Учреждения (организации) и их структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

3.1.2.2. По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и др.).

3.1.2.3. Площадь, занимаемая учреждением (организацией), должна обеспечивать размещение работников и населения и предоставление им услуг в соответствии с нормами, утвержденными в установленном порядке.

3.1.3. Укомплектованность учреждения (организации) специалистами и их квалификация.

3.1.3.1. Учреждение (организация) должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

3.1.3.2. 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) учебной работой на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами.

3.1.3.3. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

3.1.3.4. Все специалисты учреждения (организации) должны быть аттестованы в установленном порядке.

3.1.3.5. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения (организации) должны обладать высокими моральными и морально-этическими качествами, чувством ответственности.

3.1.3.6. При оказании услуг работники учреждения (организации) должны проявлять к населению максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

3.1.4. Специальное и табельное техническое оснащение учреждения (организации).

3.1.4.1. Каждое учреждение (организация) должно быть оснащено специальным и табельным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

3.1.4.2. 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.

3.1.4.3. Неисправное специальное и табельное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

3.1.5. Состояние информации об учреждении (организации), порядке и правилах предоставления услуг населению.

3.1.5.1. Состояние информации должно соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 «О защите прав потребителей».

3.1.5.2. Учреждение (организация) 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 населения.

3.1.5.3. Гражданин вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах.

3.1.5.4. Состав информации об услугах в обязательном порядке должен в соответствии с Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 «О защите прав потребителей») включать следующие позиции:

перечень основных услуг, предоставляемых учреждением (организацией), в том числе бесплатно и платно;

характеристика услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;

наименование государственных стандартов, требованиям которых должны соответствовать услуги (в случае наличия таковых);

взаимосвязь между качеством услуги, условиями ее предоставления и стоимостью (для полностью или частично оплачиваемой услуги);

возможность влияния пациентов на качество услуги;

адекватные и легкодоступные средства для эффективного общения работников учреждения (организации) с пациентами;

возможность получения оценки качества услуги со стороны пациента;

установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями пациента;

правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг;

гарантийные обязательства учреждения (организации) - исполнителя услуг.

3.1.6. Наличие собственной и внешней систем (служб) контроля за деятельностью учреждения (организации).

3.1.6.1. Учреждения (организации) должны иметь документально оформленную собственную систему (службу) контроля за деятельностью подразделений и сотрудников по оказанию услуг в области здравоохранения для оценки их соответствия государственным стандартам (при наличии таковых), другим нормативным документам в области здравоохранения. Данная система (служба) контроля формируется из числа работников учреждения (организации) и должна охватывать этапы планирования, работы с пациентами, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

3.1.6.2. Внешняя система контроля должна включать в себя контроль, который осуществляет департамент здравоохранения Брянской области и его структурные подразделения в соответствии с утверждаемым Губернатором области Порядком оценки соответствия качества фактически предоставляемых бюджетных услуг областным стандартам качества.

3.1.7. Работа учреждений (организаций) в области качества услуг должна быть направлена на полное удовлетворение нужд пациентов, непрерывное повышение качества услуг.

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

3.1.9. При оценке качества услуги используют следующие критерии:

полнота предоставления услуги в соответствии требованиями документов и ее своевременность;

результативность (эффективность) предоставления услуги, оцениваемая косвенным методом, в том числе путем проведения опросов.

3.2. Качество услуг по оказанию специализированной медицинской помощи гражданам в стационарных условиях.

3.2.1. Качество услуг по оказанию специализированной медицинской помощи гражданам в стационарных условиях должно обеспечивать своевременное и в необходимом объеме предоставление услуг с учетом характера заболевания, медицинских показаний, физического и психического состояния пациентов.

3.2.2. Содействие в получении направления в стационарные учреждения (организации) для прохождения медицинской помощи должно быть осуществлено строго в соответствии с

показаниями, подтверждающими необходимость такого направления, и удовлетворять законным требованиям пациентов.

3.2.3. Площадь помещений, занимаемых учреждениями (организациями) здравоохранения, должна отвечать санитарно-гигиеническим нормам и правилам, требованиям пожарной безопасности. Помещения должны быть оснащены необходимым специальным оборудованием, инструментом.

3.2.4. Организация обследования пациентов в стационарах должна обеспечивать точность и быстроту диагностики, диагностики на ранних стадиях заболеваний. При этом должно обеспечиваться посещение пациентом соответствующих специалистов и сбор всех документов, необходимых для правильного диагноза заболеваний.

3.2.5. Оказание медицинской помощи в стационарных условиях должно обеспечивать необходимое количество мест в стационаре и достаточный объем предоставляемых медикаментов и препаратов.

3.2.6. Услуги по оказанию медицинской помощи в стационарных условиях должны обеспечиваться необходимым количеством медицинского и технического персонала. Максимальная внимательность, аккуратность и осторожность лечащих врачей к пациентам должна обеспечивать недопущение врачебных ошибок.

3.2.7. Обеспечение ухода в стационарных учреждениях (организациях) с учетом состояния здоровья должно включать в себя такие услуги, как наблюдение (готовность в любой момент прийти на помощь), проведение медицинских процедур, выдача лекарств в соответствии с назначением лечащих врачей, а при необходимости оказание помощи в передвижении и других действиях пациента.

3.2.8. Содействие в оказании медицинской помощи в стационарных условиях должно обеспечивать необходимое время для лечения пациентов лечащим врачом (достаточное проведение времени для ежедневного обследования больного), необходимый уход и чуткое обращение со стороны медицинского персонала, что должно способствовать более быстрому выздоровлению пациентов.

3.2.9. Оказание помощи пациентам, нуждающимся в операциях, должно обеспечивать проведение всех необходимых мероприятий. Подготовка больного к операции должна включать его обследование, назначение препаратов для улучшения показателей здоровья, необходимых для проведения операции, проверку на переносимость анестезии. Проведение самой операции должно происходить в учреждении (организации), соответствовать установленным нормам и включать необходимый состав медицинского персонала. Мероприятия в послеоперационный период должны обеспечивать повышенный уход за пациентом, своевременное оказание помощи по обезболиванию, проведению процедур, перевязок и других мероприятий, необходимых для скорейшего выздоровления.

3.2.10. Проведение медицинских процедур (измерение температуры тела, артериального давления, наложение компрессов, перевязка, обработка пролежней, раневых поверхностей, очистительные клизмы и др.) и оказание помощи при выполнении других процедур (прием лекарств, закапывание капель, пользование катетерами и др.) должны осуществляться с максимальной аккуратностью и осторожностью без причинения вреда пациентам.

3.2.11. Социально-бытовые условия пребывания пациентов в стационарах должны обеспечивать определенную комфортность, которая заключается в непричинении неудобств пациентам.

Мебель и постельные принадлежности должны быть удобными в пользовании и подобранными с учетом физического состояния пациентов.

Одежда, обувь, нательное белье должны быть удобны в носке, соответствовать размерам пациентов, а также отвечать санитарно-гигиеническим нормам и требованиям.

Питание в стационарах должно быть полноценным в зависимости от заболевания. Блюда должны быть приготовлены из доброкачественных продуктов, удовлетворять потребности пациентов по калорийности, соответствовать установленным нормам питания и санитарно-гигиеническим требованиям.

При оказании социально-бытовых услуг должна обеспечиваться особая корректность обслуживающего персонала к пациентам.

В стационарах должны быть обязательно предусмотрены специальные помещения для посещения пациентов родственниками и разработаны удобные графики посещений.

3.2.12. Уход за лежачими больными должен обеспечивать выполнение необходимых процедур без причинения какого-либо вреда их здоровью, физических или моральных страданий и неудобств.

3.2.13. Содействие в госпитализации пациентам пожилого возраста и другим пациентам в силу их тяжелого состояния здоровья должно обеспечиваться доставкой в стационар, а при необходимости - и по возвращению пациентов домой.

3.3. Диагностические услуги.

3.3.1. Качество диагностических услуг должно определяться быстротой и точностью установления диагноза, что будет способствовать выявлению заболеваний на ранних стадиях, их быстрому лечению и восстановлению здоровья пациентов.

3.3.2. Организация диагностических мероприятий должна обеспечивать наличие необходимого диагностического оборудования для проведения рентгенологических, ультразвуковых исследований, магниторезонансной томографии, лабораторных исследований и других методов диагностики.

3.3.3. При оказании помощи пациентам в установлении диагноза заболевания необходимо обеспечить условия мобильного сбора и получения результатов исследований. Необходимо установление удобных графиков работы диагностических и лабораторных отделений, а также обеспечение для отдельных больных возможности взятия анализов на дому.

3.3.4. Организация помощи в период установления диагноза должна обеспечивать установление предварительного диагноза, правильный выбор и получение лекарств, порядок их приема до установления окончательного диагноза.

При необходимости пациентам необходимо давать разъяснения о пагубности вредных привычек (употребление алкоголя, наркотиков, курения и др.), которые усугубляют выявляющиеся заболевания, предоставлять рекомендации по предупреждению или преодолению вредных привычек.

3.3.5. Обследование пациентов должно проходить в комфортных для них условиях и должно сопровождаться вежливым и внимательным отношением со стороны обслуживающего персонала.

3.4. Качество услуг лечебно-вспомогательных отделений (кабинетов) учреждений (организаций) здравоохранения.

3.4.1. Услуги лечебно-вспомогательных отделений (кабинетов) должны обеспечивать получение пациентами назначенных им процедур с учетом характера заболеваний, медицинских показаний, физического состояния пациентов. Услуги должны быть оказаны с максимальной аккуратностью и осторожностью без причинения пациентам какого-либо вреда, физических или моральных страданий и неудобств.

3.4.2. Должна быть обеспечена своевременность и непрерывность получения пациентом услуги в соответствии с предписанием лечащего врача.

3.4.3. Оказание услуги должно производиться в индивидуальном порядке в комфортных для пациента условиях. При необходимости место оказания услуг должно быть ограждено от посторонних глаз.

3.4.4. Услуги лечебно-вспомогательных отделений (кабинетов) должны обеспечивать возможность их проведения на дому для пациентов, которые по состоянию здоровья не могут получить такие услуги в местах их оказания или возможность доставки пациентов к местам оказания услуг и возвращения их домой. При необходимости должна быть оказана необходимая помощь в передвижении пациентов.

3.4.5. Помещения для физиотерапевтических услуг, услуг массажа, лечебной физкультуры, рефлексотерапии по размерам, расположению и конфигурации должны обеспечивать проведение в них указанных услуг с учетом специфики обслуживаемого контингента. Помещения должны быть оснащены необходимым специальным оборудованием, инвентарем, находящимся в исправном состоянии, и соответствовать установленным санитарно-гигиеническим нормам.

3.4.6. Должно быть обеспечено наличие достаточного количества необходимых для оказания процедур медикаментов и препаратов.

3.4.7. Услуги по лечебной физкультуре должны обеспечивать овладение пациентами доступным и безопасным для здоровья комплексом физических упражнений в целях его систематического выполнения и укрепления здоровья пациентов.

3.5. Услуги службы медицины катастроф.

3.5.1. Оказание или содействие в оказании медицинской помощи с помощью санитарного транспорта Брянского территориального центра медицины катастроф должно обеспечивать своевременно и в необходимом объеме предоставление соответствующих услуг.

3.5.2. Оказание помощи с использованием санитарного транспорта должно обеспечивать экстренный выезд бригад Брянского территориального центра медицины катастроф (готовность медицинского и водительского персонала в любой момент выехать на вызов, полная экипировка оборудованием и препаратами на выезде). Техника должна находиться в исправном состоянии. Необходимо иметь достаточное количество горючего для выполнения самого дальнего из возможных рейсов.

3.5.3. При необходимости транспортировка больных должна осуществляться с максимальной аккуратностью и осторожностью без причинения вреда здоровью пациентов. Должно быть обеспечено соблюдение условий экстренной помощи при транспортировке граждан.

3.6. Поликлинические услуги.

3.6.1. Помощь гражданам всех категорий и групп в получении ими предусмотренных законодательством Российской Федерации медицинских услуг, предоставляемых поликлиническими учреждениями (организациями), должна обеспечивать своевременное и в необходимом объеме предоставление услуг с учетом характера заболевания пациентов.

3.6.2. Организация медицинского обследования в поликлиниках, квалифицированное консультирование, проведение первичного медицинского осмотра, оказание первичной доврачебной помощи должны обеспечивать удовлетворение потребности пациентов в поликлинических услугах до начала лечения.

3.6.3. Организация оказания медицинской помощи в поликлинических учреждениях (организациях) должна обеспечивать посещение пациентами всех предписанных им врачей-специалистов для углубленного и всестороннего обследования состояния здоровья.

3.6.4. Содействие в организации приема в поликлиниках должно обеспечивать удобный и возможно непрерывный график работы регистратуры и врачей-специалистов, возможность записи на прием по телефону, а также по самостоятельной предварительной записи к специалистам (с использованием журналов регистрации записей, находящихся в открытом доступе для пациентов).

3.6.5. Прием врачами-специалистами должен осуществляться строго по утвержденному графику.

3.6.6. Проведение медицинских процедур в поликлинических учреждениях (организациях) должно осуществляться максимально аккуратно и осторожно без причинения вреда пациентам. Обслуживающий персонал должен соблюдать корректность, внимательность и вежливость по отношению к пациентам.

3.6.7. Организация медицинского обслуживания с выездом на дом должна оказываться своевременно. При оказании этих услуг необходимо достаточное количество исправного транспорта и профессиональных водителей.

3.6.8. Организация учета пациентов должна обеспечивать четкое ведение и хранение амбулаторных карт. Поиск и передача в регистратуре амбулаторной карты должны занимать минимальное время. Записи в карте должны вестись своевременно и разборчиво.

3.6.9. Помещения для ожидания приема должны соответствовать санитарно-гигиеническим нормам, а по возможности отвечать требованиям современного дизайна, что будет способствовать поднятию жизненного тонуса пациентов.

3.6.10. Организация поликлинических услуг должна учитывать потребность в материально-техническом обеспечении всех медицинских кабинетов. Оснащение кабинетов необходимым спецоборудованием, инструментами, лекарственными препаратами должно удовлетворять потребности в них пациентов.

3.6.11. Организация оказания других видов медицинских услуг в поликлиниках по возможности должна обеспечивать наличие аптечных пунктов, буфетов в зданиях поликлиник.

3.7. Качество услуг по содержанию детей в домах ребенка. Качество услуг детских санаториев.

3.7.1. Содержание детей в домах ребенка и детских санаториях должно обеспечивать их проживание под постоянным наблюдением персонала с готовностью в любой момент оказать помощь. Работники домов ребенка и детских санаториев должны быть максимально внимательными и терпеливыми. Условия проживания детей в доме ребенка должны быть максимально приближены к семейным.

3.7.2. Условия содержания детей должны соответствовать санитарно-гигиеническим нормам и исключать воздействие на них неблагоприятных факторов. Должно быть обеспечено своевременное, квалифицированное и с высоким качеством проведение санитарно-гигиенических и медицинских процедур без причинения вреда здоровью детей, физических и моральных страданий и неудобств.

3.7.3. Услуги по содержанию детей в домах ребенка и услуги детских санаториев должны обеспечивать своевременное оказание медицинской помощи детям, условия для профилактики заболеваний у детей, медицинскую диагностику, качественную лечебно-оздоровительную работу с учетом характера заболевания ребенка, его физического состояния, медицинских показаний, медицинскую реабилитацию детей-инвалидов и детей, страдающих хроническими заболеваниями.

3.7.4. Предоставляемые детям мебель и постельные принадлежности должны быть удобными в пользовании, подобранными с учетом возраста и физического состояния ребенка. Одежда, обувь, нательное белье, предоставляемые детям в домах ребенка, должны быть удобными в носке, соответствовать их росту, размеру, физиологическим особенностям, отвечать санитарно-гигиеническим нормам и требованиям.

3.7.5. Предоставляемое детям питание должно быть приготовлено из доброкачественных продуктов, витаминизировано, удовлетворять потребности по калорийности, соответствовать установленным нормам питания и санитарно-гигиеническим требованиям.

3.7.6. Должны быть обеспечены условия для отдыха и развития ребенка в соответствии с его возрастом, для занятий творчеством, наличие достаточного количества игрушек и игровых сооружений, развивающих настольных и иных игр, подготовлены соответствующие кино-, радио-, теле- и видеопрограммы для детей.

3.8. Качество услуг противотуберкулезных санаториев.

3.8.1. Услуги противотуберкулезных санаториев должны обеспечивать полное, высококачественное и своевременное выполнение всех медицинских процедур и мероприятий, направленных на лечение пациентов. Отношение медицинских и иных работников, участвующих в оказании противотуберкулезной помощи пациентам, должно быть уважительным и гуманным.

3.8.2. Оказание противотуберкулезной помощи должно производиться в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям, и исключать возможность заражения персонала противотуберкулезных санаториев.

3.8.3. Пациенты должны быть обеспечены информацией о своих правах и обязанностях, о характере имеющихся у них заболеваний и применяемых методах лечения. Необходимо

консультирование пациентов по вопросам здорового образа жизни при наличии данной болезни, в том числе по рациональному режиму питания, личной гигиене.

3.8.4. Предоставляемые пациентам мебель и постельные принадлежности должны быть удобными в пользовании, отвечать санитарно-гигиеническим нормам и требованиям. Предоставляемое питание должно быть приготовлено из доброкачественных продуктов, рацион должен быть составлен с учетом специфики заболеваний, соответствовать установленным нормам питания и санитарно-гигиеническим требованиям.

3.9. Услуги центров по профилактике и борьбе со СПИДом и инфекционными заболеваниями.

3.9.1. Организация профилактических мероприятий по борьбе со СПИДом и инфекционными заболеваниями должна обеспечивать своевременное и в необходимом объеме предоставление услуг по предотвращению указанных заболеваний.

3.9.2. Консультирование по вопросам социально-медицинских проблем (современные средства контрацепции, гигиена питания и жилища, вредных привычек, профилактика различных заболеваний и др.) должно обеспечивать оказание квалифицированной помощи пациентам в понимании и решении стоящих перед ними проблем.

3.9.3. Организация прохождения диспансеризации должна обеспечивать посещение пациентами всех предписаний врачей-специалистов для их обследования.

3.9.4. Проведение профилактических мероприятий должно проводиться с использованием современных приборов и аппаратуры, тестов и давать объективную оценку состояния здоровья пациента для оказания при необходимости дальнейшей медицинской помощи.

3.9.5. Помещения центров по борьбе со СПИДом и инфекционными заболеваниями должны быть комфортными, соответствовать требованиям современного дизайна, быть уютными, чтобы пациенты чувствовали себя спокойно, удобно, обстановка способствовала мобилизации их физических и духовных ресурсов.

3.9.6. Организация учета обследуемых должна обеспечивать постоянное наблюдение за состоянием здоровья пациентов и вовремя оказывать медицинскую помощь.

3.10. Качество услуг по проведению судебно-медицинской экспертизы.

3.10.1. Судебно-медицинская экспертиза производится в предназначенных для этой цели учреждениях системы здравоохранения. Помещения, предназначенные для судебно-медицинской экспертизы, должны соответствовать условиям, необходимым для проведения соответствующих исследований.

3.10.2. При проведении судебно-медицинской экспертизы должны соблюдаться права и законные интересы лица, в отношении которого проводятся исследования. Не допускается ограничение прав, обман, применение насилия, угроз и иных незаконных мер в целях получения сведений от лица, в отношении которого производится судебно-медицинская экспертиза. Запрещается испытание новых лекарственных средств, методов диагностики, профилактики и лечения болезней, а также проведение биомедицинских экспериментальных исследований с использованием в качестве объекта живого лица, в отношении которого производится судебно-медицинская экспертиза.

3.10.3. Заключение по результатам судебно-медицинской экспертизы должны основываться на достоверных сведениях и фактах, максимально исключать возможность назначения повторной экспертизы.

3.10.4. Сроки проведения экспертизы должны быть оптимальными и не выходить за рамки, установленные законодательством.

3.11. Качество услуг по заготовке донорской крови.

3.11.1. Услуги по заготовке донорской крови должны обеспечивать постоянное наличие донорской крови и ее компонентов в необходимом количестве. Заготовка донорской крови должна производиться в специально отведенных для этого помещениях, отвечающих санитарно-гигиеническим нормам.

3.11.2. Взятие донорской крови у доноров должно производиться с максимальной осторожностью и аккуратностью, без причинения какого-либо вреда донору.

3.11.3. Должны быть обеспечены максимально комфортные условия для медицинского обследования доноров и сдачи крови. Пациенту, изъявившему желание стать донором, должны быть разъяснены его права и обязанности, а также предоставляемые льготы.

3.11.4. Организация учета доноров должна обеспечивать четкое ведение карточек учета для быстрого нахождения необходимых в сложившейся ситуации доноров.

3.12. Услуги по сертификации и контролю качества лекарственных средств.

3.12.1. Организация услуг по сертификации лекарственных средств должна обеспечивать наличие сертификатов на все имеющиеся лекарственные средства, полученные у аккредитованных органов по соответствующей сертификации.

3.12.2. Организация контроля качества лекарственных средств должна способствовать созданию системы контроля качества лекарственных средств.

3.12.3. Организация контроля качества лекарственных средств должна обеспечивать проведение экспертизы качества, эффективности и безопасности лекарственных средств, проведение сбора и обобщение данных о применении, побочных действиях и особенностях взаимодействия лекарственных средств.

3.12.4. Контроль за качеством лекарственных средств должен обеспечивать проведение экспертизы экологической и санитарно-эпидемиологической безопасности производства лекарственных средств, а также надзор за фармацевтической деятельностью и другие виды контроля, предусмотренные действующим законодательством.

3.12.5. Содействие в получении информации о лекарственных средствах должно осуществляться в соответствии с требованиями государственного информационного стандарта.

3.13. Качество услуг по проведению профилактических мероприятий.

3.13.1. Проведение профилактических мероприятий должно препятствовать росту числа заболеваний среди населения, а также распространению инфекций и причин, их вызывающих.

3.13.2. Услуги по проведению профилактических мероприятий (вакцинация, дезинфекция, дезинсекция, дератизация) должны осуществляться своевременно и с использованием качественных препаратов, быть эффективными и результативными. Они должны исключать

возможность отрицательного воздействия на пациентов, соответствовать установленным санитарно-гигиеническим требованиям и нормам, проводиться с соблюдением установленных инструкций.

3.13.3. Пациенты должны быть проинформированы о целях профилактических мероприятий и возможных последствиях отказа от них.

3.13.4. Должна быть предусмотрена возможность проведения профилактических мероприятий по месту нахождения пациентов.

3.13.5. По желанию пациентов им должна быть предоставлена информация о видах вакцин, средств дезинфекции, дезинсекции, дератизации, последствиях их применения и использования, в том числе отрицательных. Также должна быть предусмотрена возможность приобретения пациентами препаратов для проведения дезинфекционных, дератизационных и дезинсекционных работ и получение необходимой информации о порядке их использования.

4. Заключительные положения

4.1. Настоящий стандарт должен быть предоставлен учреждением (организацией), оказывающим услугу, для ознакомления любому лицу по месту предоставления услуги (месту подачи заявки на предоставление услуги) незамедлительно при поступлении такой просьбы.

4.2. Информация о наличии стандарта, возможности и способе его получения должна быть размещена по месту предоставления услуги (месту подачи заявки на предоставление услуги) и заметна для получателя услуг, в том числе потенциального. Рядом с этой информацией должны быть указаны сведения о наличии книги замечаний и предложений, а также телефоны и адреса учреждений (организаций), осуществляющих контроль за соблюдением настоящего стандарта.

4.3. Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего стандарта должны быть рассмотрены в установленные сроки, а их подателю дан письменный ответ о принятых мерах по привлечению виновных к ответственности (если будет установлена вина учреждения (организации) в некачественном предоставлении услуг), а также предложения о возможных действиях по устранению последствий некачественно предоставленной услуги (или предоставлению ее с надлежащим качеством).

Сроки рассмотрения жалоб в том случае, если они не установлены нормативными правовыми актами, должны быть определены руководителем учреждения (организации), обеспечивающим контроль за предоставлением услуг и их качеством.

Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуг подлежат обязательной регистрации.

4.4. Качество услуг должно обеспечиваться проведением контрольных мероприятий в соответствии с установленным порядком. При проведении контрольных мероприятий в обязательном порядке должна проверяться книга замечаний и предложений на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также факты принятия мер по жалобам.

4.5. Ответственность юридических лиц за качественное предоставление услуг должна быть предусмотрена договором на оказание услуг. Должностные лица и работники учреждения

(организации), предоставляющего услуги, несут материальную, дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с нормами действующего законодательства, трудовыми договорами и положениями об оплате труда и премировании. Требования к качеству предоставляемых услуг должны быть предусмотрены должностными инструкциями, а ответственность за их невыполнение - положениями об оплате труда и премировании.

Утвержден
постановлением администрации
Брянской области
от 28 июня 2007 г. N 487

ОБЛАСТНОЙ СТАНДАРТ «Качество услуг в области культуры и искусства»

1. Область применения

Настоящий стандарт распространяется на услуги в области культуры и искусства, предоставляемые населению учреждениями (организациями) культуры и искусства, и устанавливает основные положения, определяющие качество услуг в области культуры и искусства, оплачиваемых (финансируемых) из средств областного бюджета.

2. Нормативные ссылки

Помимо настоящего стандарта, качество услуг в области культуры и искусства определяют следующие нормативные акты:

Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 9 октября 1992 г. N 3612-1;

Федеральный закон от 29 декабря 1994 г. N 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

Федеральный закон от 26 мая 1996 г. N 54-ФЗ «О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 6 января 1999 г. N 7-ФЗ «О народных художественных промыслах»;

Указ Президента Российской Федерации от 7 октября 1994 г. N 1987 «О мерах государственной поддержки народных художественных промыслов»;

постановление Правительства Российской Федерации от 22 марта 1995 г. N 268 «О дополнительных мерах государственной поддержки народных художественных промыслов Российской Федерации»;

постановление Правительства Российской Федерации от 12 февраля 1998 г. N 179 «Об утверждении Положения о музейном фонде Российской Федерации, о государственном

каталоге музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев в Российской Федерации»;

постановление Правительства Российской Федерации от 8 декабря 2005 г. N 740 «О федеральной целевой программе «Культура России (2006 - 2010 годы)»;

Закон Брянской области [от 7 апреля 1999 г. N 23-3](#) «О культурной деятельности на территории Брянской области»;

Закон Брянской области [от 13 марта 2000 г. N 10-3](#) «О народных художественных промыслах в Брянской области»;

Закон Брянской области [от 5 апреля 2000 г. N 18-3](#) «О музейном деле в Брянской области»;

Закон Брянской области [от 8 февраля 2006 г. N 11-3](#) «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) в Брянской области»;

Закон Брянской области [от 11 октября 2006 г. N 90-3](#) «О библиотечном деле в Брянской области».

3. Качество услуг в области культуры и искусства

3.1. Основные факторы, определяющие качество услуг в области культуры и искусства.

Основными факторами, влияющими на качество услуг в области культуры и искусства, предоставляемых населению, являются:

наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение (организация);

условия размещения учреждения (организации);

укомплектованность учреждения (организации) специалистами и их квалификация;

специальное и табельное техническое оснащение учреждения (организации): оборудование, приборы, аппаратура и др.;

состояние информации об учреждении (организации), порядке и правилах предоставления услуг населению;

наличие собственной и внешней систем контроля за деятельностью учреждения (организации).

3.1.1. Документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение (организация).

В состав документов должны входить:

положение (устав) учреждения (организации);

руководства, правила, инструкции, методики собственной деятельности и работы с населением;

эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру;

государственные стандарты в области культуры и искусства (в случае их утверждения).

3.1.1.1. Положение (устав) учреждения (организации) должно включать в себя следующие сведения:

предназначение учреждения (организации);

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 населения 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 государственными стандартами в области культуры и искусства (в случае их утверждения).

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

3.1.1.3. Эксплуатационные документы на имеющееся в учреждении (организации) оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживанию и поддержанию в работоспособном состоянии.

3.1.1.4. Государственные стандарты в области культуры и искусства должны составлять нормативную основу практической работы учреждения (организации) в соответствующей сфере культуры и искусства (в случае их утверждения).

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

3.1.2. Условия размещения учреждения (организации).

3.1.2.1. Учреждения (организации) и их структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

3.1.2.2. По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и др.).

3.1.2.3. Площадь, занимаемая учреждением (организацией), должна обеспечивать размещение работников и населения и предоставление им услуг в соответствии с нормами, утвержденными в установленном порядке.

3.1.3. Укомплектованность учреждения (организации) специалистами и их квалификация.

3.1.3.1. Учреждение (организация) должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

3.1.3.2. 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.

3.1.3.3. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

3.1.3.4. Все специалисты учреждения (организации) должны быть аттестованы в установленном порядке.

3.1.3.5. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения (организации) должны обладать высокими моральными и морально-этическими качествами, чувством ответственности.

3.1.3.6. При оказании услуг работники учреждения (организации) должны проявлять к населению максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

3.1.4. Специальное и табельное техническое оснащение учреждения (организации).

3.1.4.1. Каждое учреждение (организация) должно быть оснащено специальным и табельным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

3.1.4.2. 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.

3.1.4.3. Неисправное специальное и табельное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

3.1.5. Состояние информации об учреждении (организации), порядке и правилах предоставления услуг населению.

3.1.5.1. Состояние информации должно соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 «О защите прав потребителей».

3.1.5.2. Учреждение (организация) обязано довести до сведения граждан свое наименование и адрес местонахождения. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

3.1.5.3. Посетитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах.

3.1.5.4. Состав обязательной информации об услугах должен, в соответствии с Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 «О защите прав потребителей», включать следующие позиции:

перечень основных услуг, предоставляемых учреждением (организацией), в том числе бесплатно и платно;

характеристика услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;

наименование государственных стандартов, требованиям которых должны соответствовать услуги (в случае наличия таковых);

взаимосвязь между качеством услуги, условиями ее предоставления и стоимостью (для полностью или частично оплачиваемой услуги);

возможность влияния посетителей на качество услуги;

адекватные и легкодоступные средства для эффективного общения работников учреждения (организации) с посетителями;

возможность получения оценки качества услуги со стороны посетителя;

установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями посетителя;

правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг;

гарантийные обязательства учреждения (организации) - исполнителя услуг.

3.1.6. Наличие собственной и внешней систем (служб) контроля за деятельностью учреждения (организации).

3.1.6.1. Учреждение (организация) должно иметь документально оформленную собственную систему (службу) контроля за деятельностью подразделений и сотрудников по оказанию услуг в области культуры и искусства на их соответствие государственным стандартам (при наличии таковых), другим нормативным документам в области культуры и искусства. Данная система (служба) контроля формируется из числа работников учреждения (организации) и должна охватывать этапы планирования, работы с посетителями, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

3.1.6.2. Внешняя система контроля должна включать в себя контроль, который осуществляет управление культуры Брянской области и его структурные подразделения в соответствии с утверждаемым Губернатором Брянской области Порядком оценки соответствия качества фактически предоставляемых бюджетных услуг областным стандартам качества.

3.1.7. Работа учреждений (организаций) в области качества услуг должна быть направлена на полное удовлетворение потребностей посетителей, непрерывное повышение качества услуг.

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

3.1.9. При оценке качества услуги используют следующие критерии:

полнота предоставления услуги в соответствии требованиями документов и ее своевременность;

результативность (эффективность) предоставления услуги, оцениваемая косвенным методом, в том числе путем проведения опросов.

3.2. Качество услуг по поддержке народных художественных промыслов и ремесел.

3.2.1. Поддержка народных художественных промыслов и ремесел должна способствовать сохранению, возрождению и развитию традиций народных художественных промыслов и ремесел путем обеспечения экономических, социальных и иных условий.

3.2.2. Площадь помещений, занимаемых учреждениями (организациями) народных художественных промыслов и ремесел, должна отвечать санитарно-гигиеническим нормам и правилам, требованиям пожарной безопасности. Помещения должны быть оснащены необходимым специальным оборудованием, инструментом.

3.2.3. Содействие в сохранении и развитии народных художественных промыслов и ремесел, а также сохранении преемственности должно обеспечиваться путем обучения и подготовки достаточного количества народных мастеров.

3.2.4. Содействие в развитии производства изделий народных художественных промыслов и ремесел должно обеспечивать их ценовую доступность и разнообразие ассортимента.

3.2.5. Организация ярмарок, выставок, конкурсов, специализированной торговли изделиями народных художественных промыслов и ремесел должна обеспечивать получение населением полной информации об имеющихся народных промыслах и ремеслах, их истории, специфике производства и возможности приобретения изделий народных художественных промыслов и ремесел.

3.2.6. Поддержка центров, клубов, кружков, занимающихся народными художественными промыслами и ремеслами, должна обеспечивать привлечение населения и увеличение количества граждан, занимающихся народными художественными промыслами и ремеслами, посредством обеспечения информацией учебных заведений, средств массовой информации (объявления, проведение бесед, выступления, пресс-релизы).

3.2.7. Содействие в организации разнообразных выставок, ярмарок, конкурсов должно обеспечивать демонстрацию всех имеющихся в регионе народных художественных промыслов и ремесел. Выставки, ярмарки, конкурсы должны проводиться в удобных и комфортных помещениях.

3.2.8. Содействие в проведении уникальных выставок, ярмарок за пределами региона и на международном уровне должно обеспечивать наличие необходимых условий для доставки и демонстрации экспонатов (транспорт, охрана, оборудование и др.).

3.3. Качество услуг по организации и поддержке учреждений (организаций) культуры и искусства.

3.3.1. Качественное оказание услуг в сфере культуры и искусства должно обеспечивать расширение общего и культурного кругозора и сферы общения населения, способствовать поднятию жизненного тонаса граждан, мобилизации физических, духовных, личностных, интеллектуальных ресурсов, отвлечению от жизненных трудностей и конфликтов и

преодолению стрессовых ситуаций, развитию творческих начал граждан, повышению творческой активности населения и всестороннего развития детей и подростков.

3.3.2. Оказание услуг, предоставляемых учреждениями (организациями) культуры и искусства в соответствии с законодательством Российской Федерации, должно обеспечивать своевременное и в необходимом объеме предоставление услуг с учетом потребности населения в тех или иных видах услуг по доступным большей части населения ценам.

3.3.3. Содействие в организации и поддержке населения в области культуры и искусства в соответствии с основной федеральной программой, а также региональными целевыми программами в области культурного наследия должно обеспечивать своевременное и качественное выполнение мероприятий, предусмотренных соответствующими программами.

3.3.4. Помещения, предоставляемые для организации мероприятий учреждениям (организациям) культуры и искусства, по размерам, расположению и конфигурации должны обеспечивать проведение в них всех мероприятий с учетом специфики их вида.

Все служебные и производственные помещения должны отвечать санитарным нормам и правилам, требованиям безопасности. Они должны быть защищены от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье персонала, граждан и качество предоставляемых услуг.

3.3.5. Содействие, направленное на развитие и поддержку народной культуры, должно обеспечивать и включать в себя следующие позиции:

организация и проведение фестивалей, смотров, гастролей фольклорных, этнических, национальных коллективов, выставок традиционного национального искусства;

оказание помощи в передвижении творческих коллективов (при необходимости), привлечение детей и молодежи в проводимые мероприятия;

обеспечение населения информацией о времени, месте и порядке проведения мероприятий.

3.3.6. Содействие в организации и поддержке работы творческих коллективов, студий и кружков, народных театров, филармоний, музеев, любительских объединений и клубов должно обеспечивать достаточное количество таких учреждений (организаций) для посещения всеми желающими, организацию обязательного методического обеспечения, проведение профессиональных конкурсов работников и организаций, способствующих росту профессионального уровня специалистов и повышению авторитета учреждений (организаций).

3.3.7. Качество услуг, связанное с организацией отдыха и проведения досуга населения в учреждениях (организациях) культуры и искусства, должно обеспечивать комфортные условия предоставления услуг. В учреждениях (организациях) должно быть необходимое освещение, вентиляция, возможность обеспечения минимального питания (наличие буфетов).

3.3.8. Работники учреждений (организаций) культуры и искусства должны быть максимально вежливыми, внимательными и терпеливыми, уметь вовремя помочь посетителям во всех интересующих их вопросах.

3.3.9. Содействие в организации и проведении фестивалей, смотров, конкурсов, выставок и других форм показа результатов творческой деятельности должно обеспечивать удобные для просмотра помещения или специально отведенные места, оборудованные необходимой для

этого техникой и аппаратурой, хорошо освещаемые, достаточные по площади для удобного расположения экспонатов и просмотра их посетителями.

3.3.10. Содействие в создании необходимых условий для выявления, становления и развития талантов должно способствовать выявлению творчески одаренных детей, занимающихся в кружках, студиях, театрах, специализированных школах путем опроса педагогов (мастеров, тренеров), обеспечивать возможность дальнейшего развития талантов одаренных детей, а также участия молодых талантов в федеральных и международных мероприятиях.

3.3.11. Содействие в повышении культурного уровня населения, расширении кругозора должно обеспечиваться путем обновляемости репертуара, создании нового и проката в установленном порядке и объеме текущего репертуара театральных и концертных организаций, проведения фестивалей и конкурсов профессионального искусства, демонстрации кинофильмов. Создание равных условий доступа к культурным благам населения обеспечивается через проведение гастрольной деятельности профессиональных коллективов областных организаций, а также творческих коллективов и исполнителей других регионов.

3.3.12. Организация мероприятий в области культуры и искусства должна обеспечивать своевременную информацию о проводимом мероприятии, ценовую доступность и возможность посещения мероприятий всеми желающими.

3.3.13. Образование работников культуры и искусства, позволяющее улучшить качество услуг, должно включать обязательное методическое обеспечение, проведение профессиональных конкурсов работников и учреждений (организаций) культуры и искусства, способствующих росту их профессионального уровня и повышению авторитета учреждений (организаций), получение работниками званий и способствовать проявлению талантов.

3.3.14. Качество услуг по организации клубно-кружковой деятельности для детей и подростков должно способствовать дальнейшему выбору профессиональной деятельности и скорости ее освоения.

3.4. Качество услуг по организации библиотечного обслуживания граждан.

3.4.1. Библиотечное обслуживание граждан должно обеспечивать получение посетителями информации о составе библиотечных фондов, получение консультационной помощи в поиске и выборе источников информации, получение во временное пользование любого документа из библиотечных фондов, получение документов или их копий по межбиблиотечному абонементу из других библиотек.

3.4.2. Имеющаяся в библиотеках система каталогов должна обеспечивать быстроту получения интересующей посетителя информации и ее разнообразие, возможность получения информации по интересующей теме из различных источников.

3.4.3. Библиотечное обслуживание слепых и слабовидящих должно обеспечивать получение ими документов на специальных носителях информации. В этих целях должно быть произведено комплектование и обеспечение специальными техническими средствами библиотек для слепых, приобретение брошюр серии «Круг чтения» и брайлевских малотиражных изданий, приобретение информационных, тифлотехнических, инновационных средств и «говорящих книг» в библиотеки.

3.4.4. Библиотечное обслуживание национальных меньшинств должно обеспечивать получение ими материалов на родном языке.

3.4.5. Библиотечное обслуживание пользователей, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и физических недостатков, должно обеспечивать получение ими материалов из фондов общедоступных библиотек через заочные или внестационарные формы обслуживания, возможность доставки информации на дом. При этом должны быть налажены постоянная связь с такими посетителями, изучение сферы их интересов, подготовка перечня литературы по их запросам, обмен информацией между такими посетителями.

3.4.6. Библиотечное обслуживание пользователей детского и юношеского возраста должно обеспечивать их обслуживание в общедоступных библиотеках, специализированных детских и юношеских библиотеках, в библиотеках образовательных учреждений (организаций), а также достаточное обеспечение учебной, научной литературой и литературой для внеклассного чтения. Помещения и оборудование для детских и юношеских библиотек должны удовлетворять их возрастным особенностям.

3.4.7. Обеспечение сохранности библиотечных фондов должно быть достигнуто путем обеспечения нормативного режима хранения, реставрации и консервации библиотечных фондов, создания страхового фонда документов библиотек и регистра страховых микрофильмов. В целях сохранности библиотечного фонда возможно установление санкций за утерю или порчу экземпляров библиотечного фонда.

3.4.8. Доступность необходимой литературы обеспечивается путем постоянного пополнения библиотечных фондов, приобретения ценной научной и методической литературы, периодических изданий, художественных новинок.

3.4.9. Содействие в сохранности редких изданий, имеющих в фондах, особо значимых изданий и коллекций, отнесенных к памятникам истории и культуры, возможность доступа к ним населения должны обеспечиваться своевременным их учетом в сводных каталогах, регистрацией их как части культурного достояния.

3.4.10. Свободный доступ посетителей к информации должен быть обеспечен посредством создания системы информационно-библиотечного обслуживания населения, обеспечения модернизации деятельности библиотек, содействия созданию единого информационного пространства России, его интеграции в мировую информационную инфраструктуру. В этих целях должно быть произведено подключение региональных библиотек к действующим компьютерным сетям, создание электронных информационных баз и внедрение современных информационных технологий.

3.4.11. Читальные залы должны обеспечивать условия для научной, образовательной деятельности посетителей, проведения мероприятий и соответствовать санитарно-гигиеническим нормам, обеспечивать удобство посетителей. По возможности необходимо оснащение читальных залов копировальной техникой.

3.4.12. Образование работников библиотек, позволяющее улучшить качество услуг, должно включать обязательное методическое обеспечение, проведение профессиональных конкурсов работников и организаций, способствующих росту их профессионального уровня и повышению авторитета учреждений (организаций).

3.5. Услуги по созданию и поддержке государственных музеев, в том числе услуги по обеспечению сохранности музейных фондов.

3.5.1. Создание и поддержка музеев должны обеспечивать сохранение, пополнение, изучение и представление музейного фонда. Организация деятельности музеев должна способствовать хранению и популяризации музейных предметов и музейных коллекций.

3.5.2. Организация хранения музейных предметов и музейных коллекций должна обеспечивать безопасность музейных собраний от разрушения и криминальных посягательств путем создания систем пожарной и охранной сигнализации, маркировки музейных предметов.

3.5.3. Музейные экспонаты подлежат учету и хранению в соответствии с правилами и условиями, установленными Положением о Музейном фонде Российской Федерации.

3.5.4. Создание экспозиций должно максимально обеспечивать доступ граждан к культурным ценностям, находящимся в фондах музеев. Экспозиции должны регулярно обновляться с использованием ранее не выставившихся или новых предметов. Организация разноплановых выставок должна обеспечивать привлечение посетителей разного возрастного уровня и интересов.

Тематика проводимых выставок должна обеспечивать наиболее полную публичную демонстрацию предметов, имеющихся в фондах музеев.

3.5.5. Разнообразие форм работы музеев (экскурсии, лекции, передвижные выставки, дни открытых дверей) должны создавать условия доступа к культурным ценностям жителей отдаленных территорий и представителей разных социальных групп.

3.5.6. Приоритет в пополнении и формировании музейного фонда должен отдаваться произведениям и памятникам общемирового и общероссийского значения.

3.5.7. Создание непрерывного мониторинга фондов музеев должно своевременно выявить нарушения в хранении предметов, способствовать созданию более полных коллекций, отсутствию дублирования предметов.

3.5.8. Навыки и знания персонала музеев должны соответствовать современным требованиям, что обеспечит предоставление наиболее полной, достоверной и наглядной информации для граждан. Экскурсии, лекции должны проводиться квалифицированным персоналом доступным языком в соответствии с психофизическим развитием посетителей и удовлетворять запросы посетителей на получение информации.

3.5.9. Порядок и условия доступа к предметам для изучения собраний музеев должны доводиться до сведения граждан.

3.5.10. Дополнительное образование на базе музеев должно быть доступно для представителей разных социальных групп и возрастов и способствовать изучению гражданами истории региона и приобретению навыков народных ремесел.

3.5.11. Подготовка и издание каталогов, собраний, альбомов, репродукций должно удовлетворять эстетические и информационные запросы пользователей. Издательская продукция должна быть представлена в широком ассортименте (буклеты, альбомы, монографии).

3.5.12. Выявление и собирание музейных предметов и музейных коллекций должно происходить систематически на всей территории Брянской области и может происходить как на платной, так и на безвозмездной основе. Сумма платежа за предмет должна

соответствовать его уникальности, состоянию, а также его культурной и художественной ценности.

3.5.13. Производство изобразительной, печатной, сувенирной и другой тиражированной продукции и товаров народного потребления с использованием изображений музейных предметов и коллекций, зданий музеев, объектов, расположенных на территориях музеев, а также с использованием их названий и символики должно осуществляться с разрешения руководителя музея, за которым закреплены данные музейные предметы и коллекции.

3.5.14. День работы музея с бесплатным посещением для лиц, не достигших восемнадцати лет, определяется органами управления музеем и доводится до сведения посетителей.

3.5.15. Создание открытых фондов должно обеспечивать сохранность музейных предметов. Должны соблюдаться рекомендации специалистов по освещенности и влажности помещений для хранения и демонстрации предметов, а также по количеству посетителей, которые могут находиться в помещении одновременно.

3.5.16. Своевременная реставрация предметов должна способствовать их дальнейшему сохранению и возможности публичной демонстрации.

3.5.17. Ограничения доступа к музейным предметам могут устанавливаться по следующим основаниям: неудовлетворительное состояние сохранности музейных предметов и музейных коллекций, проведение реставрационных работ, нахождение музейного предмета в хранилище (депозитарии) музея.

3.5.18. Образование работников государственных музеев, позволяющее улучшить качество услуг, должно включать обязательное методическое обеспечение, проведение профессиональных конкурсов работников и организаций, способствующих росту их профессионального уровня и повышению авторитета учреждений (организаций).

3.6. Услуги по охране и сохранению объектов культурного наследия.

3.6.1. Проведение противоаварийных работ, консервационных работ должно способствовать сохранению памятников для их последующей реставрации.

3.6.2. Восстановление памятников культового зодчества должно осуществляться посредством их реставрации в исключительных случаях при особой исторической, архитектурной, научной, художественной, градостроительной, эстетической или иной значимости указанных объектов и при наличии достаточных научных данных, необходимых для их воссоздания с учетом мнения религиозных организаций.

3.6.3. Проведение реставрационных работ по сохранению памятников культового назначения, переданных в пользование религиозным организациям, должно обеспечивать сохранение состояния памятников, их культурного значения, позволять проведение религиозных обрядов.

3.6.4. Проведение полного комплекса реставрационных работ по сохранению памятников должно осуществляться строго в соответствии с рекомендациями специалистов и соблюдением технических заданий.

3.6.5. Мониторинг сохранности и использования памятников истории и культуры должен осуществляться систематически для своевременного изменения данных об объектах культурного наследия. Документация должна соответствовать установленным нормам и правилам.

3.6.6. Объекты культурного наследия (памятники истории и культуры) должны быть доступны для ознакомления, изучения и посещения. Граждане должны беспрепятственно получать информацию об объектах в пределах данных, содержащихся в едином государственном реестре объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации.

3.6.7. Охрана памятников культурного наследия должна предотвращать их повреждение, разрушение или уничтожение, изменение облика и интерьера, нарушение установленного порядка их использования и их перемещение, а также предотвращать другие действия, которые могут причинить вред объектам культурного наследия, в целях их защиты от неблагоприятного воздействия окружающей среды и иные негативные воздействия.

3.6.8. На объектах культурного наследия, включенных в реестр, должны быть установлены надписи и обозначения, содержащие информацию об объектах культурного наследия.

3.6.9. Использование объекта культурного наследия должно осуществляться с обязательным выполнением следующих требований:

обеспечение неизменности облика и интерьера объекта культурного наследия в соответствии с особенностями данного объекта, послужившими основанием для включения объекта культурного наследия в реестр и являющимися предметом охраны данного объекта, описанными в его паспорте;

обеспечение режима содержания земель историко-культурного назначения;

обеспечение доступа к объекту культурного наследия, условия которого устанавливаются собственником объекта культурного наследия по согласованию с соответствующим органом охраны объектов культурного наследия.

3.7. Стандарты качества бюджетных услуг, предоставляемых планетарием.

3.7.1. Создание и поддержка планетариев должны обеспечивать сохранение, пополнение, изучение и представление фондов планетария. Организация работы должна способствовать хранению и популяризации деятельности планетария.

3.7.2. Организация деятельности планетария должна обеспечивать безопасность предметов планетария от разрушения и криминальных посягательств путем создания систем пожарной и охранной сигнализации.

3.7.3. Предметы планетария подлежат учету и хранению в соответствии с правилами и условиями, устанавливаемыми положением (уставом) планетария.

3.7.4. Проведение тематических лекций, семинаров, посещений должно максимально обеспечивать доступ граждан к фондам (предметам) планетария. Экспозиции должны регулярно обновляться с использованием ранее не выставлявшихся или новых предметов. Организация разноплановых тематических лекций, семинаров, посещений должна обеспечивать привлечение посетителей разного возрастного уровня и интересов.

Тематика проводимых лекций, семинаров, посещений должна обеспечивать наиболее полную публичную демонстрацию имеющихся в фондах планетария предметов.

3.7.5. Разнообразие форм работы планетария (лекции, семинары, посещения, дни открытых дверей) должны создать условия доступа к культурным ценностям для жителей отдаленных территорий и представителей разных социальных групп.

3.7.6. Проведение мониторинга фондов планетария должно своевременно выявлять нарушения в хранении предметов, способствовать созданию более полных коллекций, отсутствию дублирования предметов.

3.7.7. Навыки и знания персонала планетария должны соответствовать современным требованиям и обеспечивать предоставление наиболее полной, достоверной и наглядной информации для граждан. Лекции, семинары, посещения должны проводиться квалифицированным персоналом доступным языком в соответствии с психофизическим развитием посетителей и удовлетворять запросы посетителей на получение информации. Лекции и семинары должны готовиться на научной и методической основе.

3.7.8. Порядок и условия доступа к предметам для изучения собраний планетария должны доводиться до сведения граждан.

3.7.9. Дополнительное образование на базе планетария должно быть доступно для представителей разных социальных групп и возрастов и способствовать изучению гражданами астрономии, космонавтики и приобретению ими соответствующих знаний.

3.7.10. Подготовка и издание буклетов, альбомов, открыток и другой полиграфической продукции должно удовлетворять эстетическим и информационным запросам пользователей. Издательская продукция должна быть представлена в широком ассортименте.

3.7.11. Выявление и собирание предметов и коллекций должно происходить систематически как на платной, так и на безвозмездной основе. Сумма платежа за предмет должна соответствовать его уникальности и состоянию.

3.7.12. День работы планетария с бесплатным посещением для лиц, не достигших восемнадцати лет, определяется органами управления планетария и доводится до сведения посетителей.

3.7.13. Создание открытых фондов должно обеспечивать сохранность предметов планетария. Должны соблюдаться рекомендации специалистов по освещенности и влажности помещений для хранения и демонстрации предметов, а также по количеству посетителей, которые могут находиться в помещении одновременно.

3.7.14. Своевременная реставрация предметов должна способствовать их дальнейшему сохранению и возможности публичной демонстрации.

3.7.15. Образование работников планетария, позволяющее улучшить качество услуг, должно включать обязательное методическое обеспечение, а также мероприятия, способствующие росту их профессионального уровня и повышению авторитета планетария.

приказ Министерства образования Российской Федерации от 22 октября 1999 г. N 636 «Об утверждении Положения о службе практической психологии в системе Министерства образования Российской Федерации»;

Закон Брянской области [от 26 мая 1999 г. N 27-3](#) «Об образовании»;

Закон Брянской области [от 11 августа 2005 г. N 59-3](#) «О начальном и среднем профессиональном образовании в Брянской области»;

постановление администрации Брянской области [от 11 апреля 2005 г. N 178](#) «О мерах по социальной защите воспитанников, детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, обучающихся в учреждениях, находящихся в ведении Брянской области»;

постановление администрации Брянской области [от 11 апреля 2005 г. N 184](#) «О мерах по социальной защите обучающихся в государственных образовательных учреждениях, находящихся в ведении Брянской области».

3. Качество услуг в области образования

3.1. Основные факторы, определяющие качество услуг в области образования.

Основными факторами, влияющими на качество услуг в области образования, предоставляемых населению, являются:

наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение (организация);

условия размещения учреждения (организации);

укомплектованность учреждения (организации) специалистами и их квалификация;

специальное и табельное техническое оснащение учреждения (организации): оборудование, приборы, аппаратура и др.;

состояние информации об учреждении (организации), порядке и правилах предоставления услуг населению;

наличие собственной и внешней систем контроля за деятельностью учреждения (организации).

3.1.1. Документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение (организация).

В состав документов должны входить:

положение (устав) учреждения (организации);

руководства, правила, инструкции, методики собственной деятельности и работы с населением;

эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру;

государственные стандарты в области образования (в случае их утверждения);

лицензия на право ведения образовательной деятельности.

3.1.1.1. Положение (устав) учреждения (организации) должно включать в себя следующие сведения:

предназначение учреждения (организации);

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 населения 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 государственными стандартами в области образования.

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

3.1.1.3. Эксплуатационные документы на имеющиеся в учреждении (организации) оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживанию и поддержанию в работоспособном состоянии.

3.1.1.4. Государственные стандарты в области образования (в случае их утверждения) должны составлять нормативную основу практической работы учреждения (организации) в соответствующей сфере образования (в случае их утверждения).

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

3.1.1.6. Приложение к лицензии на право ведения образовательной деятельности включает в себя перечень образовательных программ, по которым разрешено осуществлять образовательный процесс.

3.1.2. Условия размещения учреждения (организации).

3.1.2.1. Учреждения (организации) и их структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

3.1.2.2. По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и др.).

3.1.2.3. Площадь, занимаемая учреждением (организацией), должна обеспечивать размещение работников и получателей услуг в соответствии с нормами, утвержденными в установленном порядке.

3.1.3. Укомплектованность учреждения (организации) специалистами и их квалификация.

3.1.3.1. Учреждение (организация) должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

3.1.3.2. 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 путем их переподготовки и организации системы повышения квалификации или иными действенными способами.

3.1.3.3. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

3.1.3.4. Все специалисты учреждения (организации) должны быть аттестованы в установленном порядке.

3.1.3.5. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения (организации) должны обладать высокими моральными и морально-этическими качествами, чувством ответственности.

3.1.3.6. При оказании услуг работники учреждения (организации) должны проявлять к гражданам максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

3.1.4. Специальное и табельное техническое оснащение учреждения (организации).

3.1.4.1. Каждое учреждение (организация) должно быть оснащено специальным и табельным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

3.1.4.2. 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.

3.1.4.3. Неисправное специальное и табельное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

3.1.5. Состояние информации об учреждении (организации), порядке и правилах предоставления услуг населению.

3.1.5.1. Состояние информации должно соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 «О защите прав потребителей».

3.1.5.2. Учреждение (организация) 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 населения.

3.1.5.3. Гражданин вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах.

3.1.5.4. Состав информации об услугах в обязательном порядке должен, в соответствии с Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 «О защите прав потребителей», включать следующие позиции:

перечень основных услуг, предоставляемых учреждением (организацией), в том числе бесплатно и платно;

характеристика услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;

наименование государственных стандартов, требованиям которых должны соответствовать услуги (в случае наличия таковых);

взаимосвязь между качеством услуги, условиями ее предоставления и стоимостью (для полностью или частично оплачиваемой услуги);

возможность влияния граждан на качество услуги;

адекватные и легкодоступные средства для эффективного общения работников учреждения (организации) с гражданами;

возможность получения оценки качества услуги со стороны гражданина;

установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями гражданина;

правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг;

гарантийные обязательства учреждения (организации) - исполнителя услуг.

3.1.6. Наличие собственной и внешней систем (служб) контроля за деятельностью учреждения (организации).

3.1.6.1. Учреждения (организации) должны иметь документально оформленную собственную систему (службу) контроля за деятельностью подразделений и сотрудников по оказанию услуг в области образования на их соответствие государственным стандартам, другим нормативным документам в области образования. Данная система (служба) контроля формируется из числа работников учреждения (организации) и должна охватывать этапы планирования, работы с гражданами, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

3.1.6.2. Внешняя система контроля должна включать в себя контроль, который осуществляет департамент общего и профессионального образования Брянской области и его структурные подразделения в соответствии с утверждаемым Губернатором Брянской области Порядком оценки соответствия качества фактически предоставляемых бюджетных услуг областным стандартам качества.

3.1.7. Работа учреждений (организаций) в области качества услуг должна быть направлена на полное удовлетворение нужд населения, непрерывное повышение качества услуг.

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

3.1.9. При оценке качества услуги используют следующие критерии:

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

результативность (эффективность) предоставления услуги, оцениваемая косвенным методом, в том числе путем проведения опросов.

3.2. Услуги по предоставлению начального профессионального образования по общим профессиям для отраслей экономики, по профессиям отраслей промышленности (металлообработка, судостроение, лесозаготовительная и деревообрабатывающая, легкая промышленность), по профессиям отрасли строительства, по профессиям отраслей транспорта и связи, по профессиям общественного питания и торговли, по профессиям производства пищевой продукции, по профессиям сельского хозяйства.

3.2.1. Услуги по предоставлению начального профессионального образования должны обеспечивать подготовку квалифицированных работников (рабочих, служащих) и специалистов соответствующего уровня согласно перечням профессий и специальностей, устанавливаемым Правительством Российской Федерации по всем основным направлениям общественно полезной деятельности, на базе основного общего образования.

3.2.2. Подготовка рабочих кадров и специалистов в учреждениях (организациях) профессионального образования должна осуществляться в соответствии с требованиями регионального рынка труда.

3.2.3. Обучение дополнительным специальностям наряду с основной в учреждениях (организациях) начального профессионального образования должно проводиться по желанию учащихся. Формы образовательных программ по обучению дополнительным специальностям должны быть установлены с учетом потребностей и возможностей личности. Учебная нагрузка, режим занятий учащихся определяются уставом образовательного учреждения (организации) на основе рекомендаций, согласованных с органами здравоохранения.

3.2.4. Прием граждан в учреждения (организации) начального профессионального образования должен проводиться на конкурсной основе, за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством и уставом учебного заведения.

3.2.5. Содействие в предоставлении начального профессионального образования должно способствовать привлечению финансовых средств внебюджетных источников (наличие оплачиваемых работодателями контрактов на подготовку специалистов).

3.2.6. Работа по специальности в период обучения в учебном заведении должна оплачиваться в соответствии с квалификацией и существующими тарифами и расценками.

3.2.7. Предоставление начального профессионального образования должно осуществляться в соответствии с образовательной программой, разрабатываемой, принимаемой и реализуемой конкретным учреждением (организацией) начального профессионального образования на основе государственных образовательных стандартов примерных образовательных программ.

3.2.8. Качество и уровень предоставления начального профессионального образования должны предоставлять возможность получения выпускникам среднего или высшего профессионального образования.

3.2.9. Расписание занятий в учреждениях (организациях) начального профессионального образования должно предусматривать перерыв достаточной продолжительности для питания учащихся. В учреждениях (организациях) начального профессионального образования должно быть предусмотрено помещение для питания учащихся.

3.2.10. Медицинское обслуживание учащихся в учреждениях (организациях) начального профессионального образования должны осуществлять органы здравоохранения.

Учреждение (организация) обязано предоставить помещение с соответствующими условиями для работы медицинских работников.

3.2.11. Выпускникам, аттестованным на соответствующий уровень квалификации по профессии, на основании государственной итоговой аттестации выдается документ об окончании учебного заведения и присваивается соответствующий квалификационный разряд. Уровень знаний и опыта выпускника должен соответствовать присвоенному ему квалификационному разряду.

3.3. Услуги по предоставлению среднего профессионального образования по профессиям отрасли образования, профессиям отрасли здравоохранения, профессиям отрасли культуры и искусства, профессиям отрасли бытового обслуживания, профессиям отрасли сельского хозяйства, профессиям отраслей промышленности, профессиям отрасли строительства, профессиям отрасли связи и транспорта, профессиям отрасли общественного питания.

Требования к качеству услуг по предоставлению среднего профессионального образования аналогичны требованиям, приведенным в разделе 3.2 настоящего стандарта.

3.4. Услуги по предоставлению общедоступного и бесплатного начального общего, основного общего, среднего (полного) общего в специальных образовательных учреждениях (организациях) закрытого типа.

3.4.1. Направление подростков в специальные образовательные учреждения (организации) закрытого типа должно осуществляться только по решению суда, после медицинского заключения, устанавливающего наличие (отсутствие) противопоказаний медицинского характера для направления в специальные учебно-воспитательные учреждения (организации) закрытого типа.

3.4.2. Учебные планы, программы и методики должны быть составлены с учетом возрастных и психофизических особенностей учащихся и направлены на формирование законопослушного поведения несовершеннолетних. Распорядок дня и расписание занятий должны соответствовать медицинским показателям учащихся и общим санитарно-эпидемиологическим нормам.

3.4.3. Администрацией учебного заведения закрытого типа должны быть обеспечены:

специальные условия содержания несовершеннолетних, включающие в себя охрану территории указанного учреждения (организации);

личная безопасность несовершеннолетних и их максимальная защищенность от негативного влияния;

ограничение свободного входа на территорию указанного учреждения (организации) посторонних лиц;

изоляция несовершеннолетних, исключая возможность их ухода с территории указанного учреждения (организации) по собственному желанию;

круглосуточное наблюдение и контроль за несовершеннолетними, в том числе во время, отведенное для сна;

проведение личного осмотра несовершеннолетних и их вещей, получаемых и отправляемых писем, посылок и иных почтовых сообщений.

3.4.4. Применение мер физического сдерживания должно происходить:

в исключительных случаях;

в течение минимально необходимого времени;

в пределах, не унижающих человеческого достоинства;

в целях пресечения совершения несовершеннолетними общественно опасных деяний, причинения ущерба своей жизни или здоровью либо для устранения иной опасности.

Поддержание дисциплины в учебном заведении закрытого типа должно быть основано на гуманном, не унижающем человеческого достоинства обращении.

3.4.5. Для социальной адаптации несовершеннолетних и связи с семьей должны быть созданы условия для свиданий с родственниками без ограничения их количества, а также возможность осуществления телефонных переговоров.

3.4.6. Получение посылок, бандеролей, передач, получение и отправление писем и телеграмм должно быть организовано без ограничения их количества при обязательном их осмотре.

3.4.7. Обеспечение бесплатным питанием, одеждой, обувью и другими предметами вещевого довольствия должно осуществляться по утвержденным нормам.

3.4.8. Спортивные секции, технические и иные кружки, клубы должны быть общедоступны и способствовать налаживанию межличностных отношений, предупреждению и преодолению конфликтов, адаптации учащихся.

3.5. Услуги по содержанию и обучению детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

3.5.1. Содержание и обучение детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, должно включать в себя обеспечение их одеждой, обувью, мягким инвентарем и оборудованием по нормам, утвержденным нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации.

Одежда, обувь и нательное белье должны соответствовать санитарно-гигиеническим нормам и требованиям, быть удобными в носке, соответствовать росту и размеру ребенка.

3.5.2. Помещения для проживания и обучения детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, должны быть укомплектованы мебелью, другими предметами культурно-бытового назначения, необходимыми для проживания, занятий и отдыха граждан, проживающих в них, в соответствии с типовыми нормами.

3.5.3. Услуги по содержанию и обучению детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, должны включать в себя организацию летнего отдыха и комплексного оздоровления, организацию трудовых лагерей и объединений на территории области и за ее пределами, организацию оздоровительных, творческих, профильных смен в учебно-оздоровительных центрах и комплексах.

3.5.4. Организация на базе профессиональных училищ обучения детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей должна обеспечить содействие их профессиональной ориентации и получение ими специальности (второй специальности).

3.5.5. Разработка и апробация новых методик и программ психолого-педагогического сопровождения детей-сирот, развивающей и коррекционной работы должна способствовать

преодолению отклонений в развитии, эмоциональном состоянии и поведении детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, на каждом возрастном этапе.

3.5.6. В практику обучения и воспитания детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, должны быть включены специальные тренинги, программы, игры, моделирующие опыт социальной, экономической жизни. Подготовка детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, к самостоятельной жизни, обучение их основам домоводства должны быть наглядными и эффективными. В результате подготовки выпускники должны в полном объеме освоить такие бытовые процедуры, как приготовление пищи, мелкий ремонт одежды, уход за квартирой, а также другие бытовые процедуры.

3.5.7. Питание в учреждениях (организациях), осуществляющих содержание и обучение детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, должно соответствовать установленным нормам питания, санитарно-гигиеническим требованиям, удовлетворять потребности по калорийности и быть приготовлено из доброкачественных продуктов.

3.5.8. Создание в учреждении (организации) необходимых условий для работы должно подразумевать обеспечение охраны и укрепления здоровья обучающихся и воспитанников.

3.5.9. Выпускникам учреждений (организаций), осуществляющих содержание и обучение детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, своевременно должно выплачиваться единовременное пособие в размере, установленном законодательством.

3.5.10. Организация досуга в учреждениях (организациях), осуществляющих содержание и обучение детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, должна быть направлена на удовлетворение социокультурных и духовных запросов воспитанников. Она должна способствовать расширению общего и культурного кругозора, сферы общения, повышению творческой активности воспитанников, привлечению их к участию в детских праздниках, соревнованиях, активной клубной и кружковой деятельности, занятию спортом, проведению других культурно-досуговых мероприятий.

3.6. Услуги по предоставлению общедоступного и бесплатного начального общего, основного общего, (полного) среднего общего образования по основным образовательным программам в специальных (коррекционных) образовательных учреждениях (организациях) детям с ослабленным слухом, зрением и отклонениями в развитии.

3.6.1. В зависимости от количества детей и подростков с отклонениями в развитии должно быть создано необходимое количество специальных (коррекционных) образовательных учреждений (организаций), классов, групп, позволяющее предоставить указанную услугу для всех нуждающихся с различными отклонениями.

3.6.2. Основаниями для помещения детей и подростков в специальные (коррекционные) образовательные учреждения (организации) являются заключение психолого-медико-педагогической комиссии и получение согласия родителей (законных представителей).

3.6.3. Образовательные программы специальных (коррекционных) образовательных учреждений (организаций) для обучающихся, воспитанников с отклонениями в развитии должны быть разработаны на базе основных общеобразовательных программ с учетом особенностей психофизического развития и возможностей обучающихся, воспитанников и обеспечивать их воспитание и обучение, социальную адаптацию и интеграцию в общество.

3.6.4. Специальные педагогические подходы должны обеспечить коррекцию нарушения развития, усвоение образовательных программ соответствующих уровней.

3.6.5. При реализации образовательных программ для обучающихся с отклонениями в развитии устанавливаются специальные государственные и областные образовательные стандарты. Уровень подготовки учеников должен соответствовать специальным государственным и областным образовательным стандартам.

3.6.6. В каждом образовательном учреждении (организации) должны быть разработаны и проводиться оптимальные для каждого ребенка мероприятия, необходимые для его социально-средовой, социально-бытовой ориентации, повышения его интеллектуального уровня.

3.6.7. Родителям (законным представителям) обучающихся, воспитанников должна быть обеспечена возможность ознакомления с ходом и содержанием образовательного процесса, оценками успеваемости обучающихся, а также медицинскими и психологическими показателями. По желанию родителей им должна быть оказана квалифицированная консультативная помощь в проведении мероприятий по социально-медицинской реабилитации детей.

3.6.8. Медицинские процедуры, назначенные для улучшения и поддержания состояния здоровья учащихся, должны проводиться квалифицированным персоналом в точном соответствии с медицинскими показаниями и назначениями.

3.7. Услуги по предоставлению дополнительного образования детям в учреждениях (организациях) регионального значения.

3.7.1. Количество учреждений (организаций), предоставляющих услуги дополнительного образования детям, должно соответствовать количеству желающих заниматься в них.

3.7.2. Учреждения (организации), оказывающие услуги по предоставлению дополнительного образования детям, должны способствовать развитию их способностей и самореализации личности.

3.7.3. Учреждения (организации) должны предоставлять широкий спектр программ дополнительного образования, позволяющий по возможности удовлетворить потребности всех желающих.

3.7.4. Для особо одаренных детей могут создаваться программы индивидуального обучения.

3.7.5. Для более успешной самореализации личности должны организовываться выставки, соревнования, концерты и другие мероприятия.

3.7.6. Учреждения (организации), оказывающие услуги по предоставлению дополнительного образования детям, по возможности должны поддерживать международные связи для изучения мирового опыта.

3.7.7. Уровень и качество преподавания должны соответствовать государственным и областным стандартам дополнительного образования и давать возможность продолжения образования по выбранному направлению.

3.8. Услуги по организации физкультурно-оздоровительных мероприятий, оказываемые учреждениями (организациями) дополнительного образования регионального значения.

3.8.1. Услуги по организации физкультурно-оздоровительных мероприятий должны обеспечивать создание условий для развития массовых и индивидуальных форм физкультурно-оздоровительной и спортивной работы с обучающимися в образовательных учреждениях (организациях).

3.8.2. Учреждения (организации), оказывающие услуги по организации и проведению физкультурно-оздоровительных мероприятий, должны самостоятельно с учетом местных условий и интересов обучающихся определять формы занятий физической культурой, средства физического воспитания, виды спорта и двигательной активности, методы и продолжительность учебных занятий на основе государственных образовательных стандартов (в случае их утверждения) и нормативов физической подготовленности.

3.8.3. Обучение воспитанников, имеющих отклонения в физическом развитии, должно осуществляться в рамках рекомендованной индивидуальной программы реабилитации.

3.8.4. Учреждения (организации), оказывающие услуги по организации физкультурно-оздоровительных мероприятий, должны обеспечить возможность оказания медицинской помощи.

3.9. Услуги по предоставлению дополнительного профессионального образования - повышению квалификации и профессиональной переподготовке кадров.

3.9.1. Действующая система профессиональной переподготовки и повышения квалификации руководителей и специалистов должна обеспечивать удовлетворение потребностей в дополнительном профессиональном образовании с учетом специфики их производственной деятельности. При несоответствии работников требуемому уровню образования они должны быть направлены по возможности на обучение для получения необходимого уровня образования. При несоответствии работников требуемой специальности они должны быть направлены по возможности на переподготовку или повышение квалификации.

3.9.2. Дополнительное профессиональное образование должно способствовать более успешному осуществлению кадровой политики, максимальной реализации личностных возможностей работников и специалистов учреждений (организаций). С этой целью должно проводиться систематическое изучение потребностей в дополнительном обучении работников и специалистов.

3.9.3. Отбор для внедрения разработанных учебными центрами профессиональной переподготовки и повышения квалификации (в том числе зарубежными) учебных программ должен осуществляться с учетом их соответствия характеру трудовой деятельности предполагаемых слушателей, а также требованиям государственных образовательных стандартов дополнительного профессионального образования.

Образовательные программы должны быть ориентированы на исходный уровень образования и подготовки слушателей, квалификационные требования (профессиональные стандарты), цели обучения.

Образовательные программы должны предусматривать входное профориентационное тестирование (анкетирование), блок общепрофессиональных дисциплин, блок специальных дисциплин, блок вспомогательных дисциплин, практику или стажировку.

Дополнительные профессиональные образовательные программы должны разрабатываться и реализовываться образовательным учреждением (организацией) повышения квалификации самостоятельно с учетом потребностей заказчика.

3.9.4. В образовательном учреждении (организации) повышения квалификации должны реализовываться различные по срокам, уровню и направленности дополнительные профессиональные образовательные программы.

3.9.5. В образовательном учреждении (организации) повышения квалификации должны быть разработаны учебные планы, в том числе учебные планы индивидуального обучения специалистов. Порядок разработки и утверждения учебных планов должен определяться уставом учреждения (организации). Учебный процесс должен включать в себя теоретические и практические занятия.

3.9.6. Для успешного самообразования слушателей преподавателями учебного заведения должны проводиться лекции, консультации, практические занятия, разрабатываться учебные и информационные материалы.

3.9.7. Для всех видов аудиторных занятий устанавливается академический час продолжительностью 40 - 50 минут.

3.9.8. Слушателям должна быть предоставлена имеющаяся на факультетах, кафедрах и в других структурных подразделениях учреждения (организации) нормативная, инструктивная, учебная и методическая документация по вопросам их профессиональной деятельности, а также библиотеки, информационные фонды и услуги других структурных подразделений в порядке, определяемом уставом учреждения (организации).

3.9.9. Оценка уровня знаний слушателей образовательного учреждения (организации) повышения квалификации должна быть проведена по результатам текущего контроля знаний и итоговой аттестации. Проведение итоговой аттестации слушателей должно быть осуществлено специально создаваемыми комиссиями, состав которых утверждается руководителем образовательного учреждения (организации).

3.9.10. Выбор преподавателей учебных заведений должен проходить в соответствии с положением о замещении профессорско-преподавательского состава образовательных учреждений (организаций) высшего профессионального образования.

3.9.11. Получаемые слушателями знания должны основываться на новейших достижениях в соответствующих отраслях науки и техники, передовом отечественном и зарубежном опыте.

3.9.12. По окончании курса обучения слушателю должен быть выдан документ, которым подтверждается время обучения и полученная специальность (квалификация).

3.9.13. Профессиональная переподготовка должна расширять квалификацию специалистов в целях их адаптации к новым экономическим и социальным условиям и ведения новой профессиональной деятельности.

3.9.14. Устав учебного заведения должен содержать права и обязанности слушателей, с которыми слушатели должны быть ознакомлены.

3.9.15. За слушателями на время их обучения с отрывом от основной работы должна быть сохранена средняя заработная плата по основному месту работы. Иногородним слушателям, направленным на обучение с отрывом от основной работы, должны выплачиваться суточные по нормам, установленным для командировок на территории Российской Федерации.

3.9.16. Дополнительное профессиональное образование по возможности должно предоставляться по месту жительства слушателей. Иногородним слушателям должно быть предоставлено общежитие (другое место проживания).

3.10. Услуги по обеспечению проживания учащихся в общежитиях учреждений (организаций) среднего и начального профессионального образования.

3.10.1. Общежитие может предоставляться всем иногородним учащимся, а также учащимся, проживающим в данной местности, при наличии условий, определяемых положением (уставом) или другими локальными нормативными актами учреждения (организации).

3.10.2. Площадь помещения общежития (общежитий) должна обеспечивать размещение всех учащихся, которым должно предоставляться общежитие, а также необходимого персонала.

3.10.3. Жилая площадь, предоставляемая учащимся, по размерам и другим жизненным показателям (состояние зданий, помещений, их комфортность) должна соответствовать санитарно-гигиеническим нормам и обеспечивать удобство проживания учащихся.

3.10.4. Общежития должны быть оснащены телефонной связью и местами для получения корреспонденции. Учащимся может быть предоставлена возможность пользования телефонной связью.

3.10.5. Коммунально-бытовые и санитарные условия должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим и другим нормам и удовлетворять необходимые жизненные потребности учащихся.

3.10.6. Общежития должны иметь специально оборудованные помещения для учебных занятий и проведения досуга. Количество, конфигурация и размер этих помещений должен позволять комфортно размещаться всем желающим.

3.10.7. Предоставляемая учащимся мебель должна быть удобной в пользовании. Ее количество должно определяться с учетом количества проживающих в общежитии. Мебель должна регулярно ремонтироваться или заменяться по мере износа.

3.10.8. Постельное белье должно предоставляться в необходимой комплектации и регулярно заменяться по мере загрязнения и износа.

3.10.9. Учащийся должен быть ознакомлен с правилами внутреннего распорядка, правами и обязанностями проживающих в общежитии.

3.11. Прочие услуги для организации и обеспечения образовательного процесса:

психолого-медико-социальная помощь;

организация и проведение единого государственного экзамена;

комплексная поддержка информатизации;

профессиональная ориентация и психологическая поддержка населения.

3.11.1. Выявление детей с отклонениями в психическом или физическом развитии, определение их специальных образовательных

возможностей и создание необходимого специального образовательного пространства.

3.11.1.1. Учреждение (организация), оказывающее услуги по психолого-медико-социальному сопровождению населения, должно проводить психологическое просвещение, консультирование, коррекцию, методическую работу и экспертную деятельность.

3.11.2. Действующая форма итоговой аттестации выпускников образовательных учреждений (организаций) должна обеспечивать повышение качества образования в образовательных учреждениях (организациях) области.

3.11.2.1. Учреждение (организация), оказывающее услуги по организации и проведению единого государственного экзамена должно проводить мониторинг качества образования в области, методическое, организационно-технологическое и информационное сопровождение единого государственного экзамена в образовательных учреждениях (организациях) области.

3.11.3. Учреждение (организация), оказывающее услуги по комплексной поддержке информатизации, внедрению новых информационных технологий, должно обеспечить методическую, консультационную и техническую помощь учреждениям (организациям) образования по вопросам внедрения в образовательный процесс новых информационных технологий.

3.11.4. Учреждение (организация), оказывающее услуги по профессиональной ориентации и психологической поддержке населения, должно обеспечивать:

разработку, внедрение и совершенствование эффективных технологий профориентационной работы с различными категориями населения;

разработку и издание методических материалов, обеспечивающих профориентационную работу специалистов всех отраслей экономики;

реализацию региональных программ развития системы профориентации и психологической поддержки населения на территории Брянской области;

проведение исследовательской, аналитической работы по проблемам профориентации и профессионального самоопределения различных категорий населения.

3.12. Услуги по обнародованию информации.

Услуга по обнародованию информации предполагает обнародование нормативных правовых актов Брянской области и иной официальной информации по отрасли «Образование». Учреждение (организация), оказывающее данную услугу, должно обеспечивать население достоверной информацией в сфере образования.

3.13. Услуги по предоставлению общедоступного и бесплатного начального общего, основного общего, (полного) среднего общего образования по основным образовательным программам в общеобразовательных школах-интернатах.

3.13.1. В общеобразовательные школы-интернаты должны приниматься дети без отклонений в развитии, не имеющие медицинских показаний, несовместимых с пребыванием в школе-интернате.

3.13.2. В общеобразовательные школы-интернаты в первую очередь должны приниматься дети, нуждающиеся в помощи государства, в том числе дети из многодетных и малообеспеченных семей, дети одиноких матерей, отцов, дети, находящиеся под опекой (попечительством).

3.13.3. Содержание образования в данном образовательном учреждении (организации) должно определяться образовательной программой, разрабатываемой, принимаемой и реализуемой этим образовательным учреждением (организацией) самостоятельно на основе государственных и областных образовательных стандартов.

3.13.4. Образовательный процесс в общеобразовательной школе-интернате должен осуществляться на основе учебного плана, разрабатываемого и утверждаемого данным

образовательным учреждением (организацией) самостоятельно, и регламентироваться расписанием занятий.

3.13.5. В период летних каникул администрация общеобразовательной школы-интерната должна оказывать содействие в организации отдыха воспитанников в оздоровительных, молодежных и туристических лагерях, лагерях труда и отдыха.

По просьбе родителей (лиц, их заменяющих) директор общеобразовательной школы-интерната может отпускать воспитанников домой на время каникул, в воскресные и праздничные дни, а по уважительным причинам и в другие дни.

3.13.6. Права и обязанности воспитанников общеобразовательной школы-интерната должны быть определены положением (уставом) данного образовательного учреждения (организации) и иными предусмотренными этим положением (уставом) локальными актами. Воспитанники и их родители (законные представители) должны быть с ними ознакомлены.

3.13.7. Питание в общеобразовательных школах-интернатах должно соответствовать установленным нормам питания, санитарно-гигиеническим требованиям, удовлетворять потребности по калорийности и быть приготовлено из доброкачественных продуктов.

3.13.8. Выпускникам на основании государственной итоговой аттестации должен выдаваться документ государственного образца о получении соответствующего образования.

4. Заключительные положения

4.1. Настоящий стандарт должен быть предоставлен учреждением (организацией), оказывающим услугу, для ознакомления любому лицу по месту предоставления услуги (месту подачи заявки на предоставление услуги) незамедлительно при поступлении такой просьбы.

4.2. Информация о наличии стандарта, возможности и способе его получения должна быть размещена по месту предоставления услуги (месту подачи заявки на предоставление услуги) и заметна для получателя услуг, в том числе потенциального. Рядом с этой информацией должны быть указаны сведения о наличии книги замечаний и предложений, а также телефоны и адреса учреждений (организаций), осуществляющих контроль за соблюдением настоящего стандарта.

4.3. Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего стандарта должны быть рассмотрены в установленные сроки, а их подателю дан письменный ответ о принятых мерах по привлечению виновных к ответственности (если будет установлена вина учреждения (организации) в некачественном предоставлении услуг), а также предложения о возможных действиях по устранению последствий некачественно предоставленной услуги (или предоставлению ее с надлежащим качеством).

Сроки рассмотрения жалоб в том случае, если они не установлены нормативными правовыми актами, должны быть определены руководителем учреждения (организации), обеспечивающим контроль за предоставлением услуг и их качеством.

Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуг подлежат обязательной регистрации.

4.4. Качество услуг должно обеспечиваться проведением контрольных мероприятий в соответствии с установленным порядком. При проведении контрольных мероприятий в обязательном порядке должна проверяться книга замечаний и предложений на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также факты принятия мер по жалобам.

4.5. Ответственность юридических лиц за качественное предоставление услуг должна быть предусмотрена договором на оказание услуг. Должностные лица и работники учреждения (организации), предоставляющего услуги, несут материальную, дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с нормами действующего законодательства, трудовыми договорами и положениями об оплате труда и премировании. Требования к качеству предоставляемых услуг должны быть предусмотрены должностными инструкциями, а ответственность за их невыполнение - положениями об оплате труда и премировании.

Утвержден
постановлением администрации
Брянской области
от 28 июня 2007 г. N 487

ОБЛАСТНОЙ СТАНДАРТ
«Качество предоставления социальных услуг»

1. Область применения

Стандарт «Качество предоставления социальных услуг» распространяется на социальные услуги, предоставляемые населению учреждениями (организациями) социального обслуживания, и устанавливает основные положения, определяющие качество социальных услуг, оплачиваемых (финансируемых) из средств областного бюджета.

2. Нормативные ссылки

Помимо настоящего стандарта, качество услуги определяют следующие нормативные акты:

Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Федеральный закон от 2 августа 1995 г. N 122-ФЗ «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов»;

Федеральный закон от 24 ноября 1995 г. N 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 10 декабря 1995 г. N 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 24 июля 1998 г. N 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 24 июня 1999 г. N 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;

постановление Правительства Российской Федерации от 25 ноября 1995 г. N 1151 «О Федеральном перечне гарантированных государством социальных услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидам государственными и муниципальными учреждениями социального обслуживания»;

государственные стандарты социального обслуживания населения.

3. Качество социальных услуг

3.1. Основные факторы, определяющие качество предоставления социальных услуг.

Основными факторами, влияющими на качество предоставления социальных услуг населению учреждениями (организациями), являются:

наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение (организация);

условия размещения учреждения (организации);

укомплектованность учреждения (организации) специалистами и их квалификация;

специальное и табельное техническое оснащение учреждения (организации): оборудование, приборы, аппаратура и др.;

состояние информации об учреждении (организации), порядке и правилах предоставления гражданам услуг социальной службой;

наличие внутренней (собственной) и внешней систем (служб) контроля за деятельностью учреждения (организации).

3.1.1. Документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение (организация).

В состав документов должны входить:

положение (устав) учреждения (организации);

руководства, правила, инструкции, методики собственной деятельности и работы с населением;

эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру;

государственные стандарты социального обслуживания населения.

3.1.1.1. Положение (устав) учреждения (организации) должно включать в себя следующие сведения:

предназначение учреждения (организации);

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 граждан 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 государственными стандартами социального обслуживания населения.

3.1.1.2. Руководящие материалы, правила, инструкции, методики, которые должны регламентировать процесс предоставления услуг, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы учреждения (организации).

3.1.1.3. Эксплуатационные документы на имеющиеся в учреждении (организации) оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживанию и поддержанию в работоспособном состоянии.

3.1.1.4. Государственные стандарты социального обслуживания населения в Российской Федерации должны составлять нормативную основу практической работы учреждения (организации) в избранной области социального обслуживания населения.

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

3.1.2. Условия размещения учреждения (организации).

3.1.2.1. Учреждения (организации) и их структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенном здании (зданиях) или помещениях, доступных для инвалидов, граждан пожилого возраста. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

3.1.2.2. По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загазованность, шум, вибрация и др.).

3.1.2.3. Площадь, занимаемая учреждением (организацией), должна обеспечить размещение работников и обслуживаемых граждан и предоставление им услуг в соответствии с нормами, утвержденными в установленном порядке.

3.1.3. Укомплектованность учреждения (организации) специалистами и их квалификация.

3.1.3.1. Учреждение (организация) должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

3.1.3.2. Каждый специалист должен иметь соответствующие образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Квалификацию специалистов следует поддерживать на

высоком уровне постоянной учебой на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами.

3.1.3.3. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

3.1.3.4. Все специалисты учреждения (организации) должны быть аттестованы в установленном порядке.

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

3.1.3.6. При оказании услуг персонал учреждения (организации) должен проявлять к гражданам максимальные чуткость, вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение и учитывать их физическое и психическое состояние.

3.1.3.7. Сведения личного характера об обеспечиваемых гражданах, ставшие известными сотрудникам учреждения (организации) при оказании социальных услуг, составляют профессиональную тайну.

Сотрудники, виновные в разглашении профессиональной тайны, несут ответственность в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

3.1.4. Специальное и табельное техническое оснащение учреждения (организации).

3.1.4.1. Каждое учреждение (организация) должно быть оснащено специальным и табельным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

3.1.4.2. 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.

3.1.4.3. Неисправное специальное и табельное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

3.1.5. Состояние информации об учреждении (организации), порядке и правилах предоставления услуг гражданам.

3.1.5.1. Состояние информации должно соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 «О защите прав потребителей».

3.1.5.2. Учреждение (организация) 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 населения.

3.1.5.3. Граждане вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах.

3.1.5.4. Состав информации об услугах в обязательном порядке должен, в соответствии с Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 «О защите прав потребителей», включать следующие позиции:

перечень основных услуг, предоставляемых учреждением (организацией), в том числе бесплатно и платно;

характеристика услуг, область их предоставления и затраты времени на их предоставление;

наименования государственных стандартов социального обслуживания, требованиям которых должны соответствовать услуги;

взаимосвязь между качеством услуги, условиями ее предоставления и стоимостью (для полностью или частично оплачиваемой услуги);

возможность влияния граждан на качество услуг;

адекватные и легкодоступные средства для эффективного общения обслуживаемых граждан с персоналом учреждения (организации);

возможность получения оценки качества услуг со стороны обслуживаемых граждан;

установление взаимосвязи между предложенными услугами и реальными потребностями обслуживаемых граждан;

правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг;

гарантийные обязательства учреждения (организации) - исполнителя услуг.

3.1.6. Наличие внутренней (собственной) и внешней систем (служб) контроля за деятельностью учреждения (организации).

3.1.6.1. Учреждения (организации) должны иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему (службу) контроля за деятельностью подразделений и сотрудников на соответствие их государственному и настоящему стандарту социального обслуживания, другим нормативным документам в области социального обслуживания населения, которая формируется из числа работников учреждения (организации). Эта система контроля должна охватывать этапы планирования, работы с обслуживаемыми гражданами, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

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

в государственном секторе социального обслуживания - органы социальной защиты населения, органы здравоохранения и органы образования в пределах их компетенции;

в негосударственном секторе социального обслуживания - государственные органы социальной защиты населения, органы здравоохранения и государственные и муниципальные учреждения образования в пределах их компетенции.

Внешняя система контроля должна включать в себя контроль, который осуществляет управление социальной защиты населения Брянской области и его структурные подразделения, на предмет соответствия качества фактически предоставляемых бюджетных услуг стандартам качества в соответствии с утверждаемым Губернатором Брянской области

Порядком оценки соответствия качества фактически предоставляемых бюджетных услуг стандартам качества.

3.1.7. Работа учреждений (организаций) в области качества услуг должна быть направлена на полное удовлетворение потребностей обслуживаемых граждан, непрерывное повышение качества услуг и эффективности социальной адаптации и реабилитации граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации.

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

3.1.9. Критерии оценки качества услуг.

3.1.9.1. Полнота предоставления услуг оценивается в соответствии с требованиями предоставления услуг.

3.1.9.2. Предоставление услуг оценивается их результативностью и эффективностью.

Материальная результативность (эффективность) - степень решения материальных или финансовых проблем обслуживаемых граждан, оцениваемая непосредственным контролем результатов выполнения услуги.

Нематериальная результативность (эффективность) - степень улучшения психоэмоционального, физического состояния обслуживаемых граждан, решения их правовых, бытовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителями услуг, оцениваемая косвенным методом, в том числе путем проведения социальных опросов, при этом должен быть обеспечен приоритет обслуживаемых граждан в оценке качества услуг.

3.2. Качество предоставления социальных услуг на дому.

3.2.1. Содействие гражданам всех категорий и групп в получении ими предусмотренных законодательством Российской Федерации гарантий в сфере социального обслуживания должно обеспечивать своевременное, полное и в соответствующей форме квалифицированное оказание помощи в решении вопросов, интересующих граждан, и удовлетворять их запросы и потребности.

3.2.2. Социально-бытовые услуги индивидуально-обслуживающего характера, предоставляемые в надомных условиях, должны обеспечивать выполнение необходимых процедур без причинения какого-либо вреда здоровью, физических или моральных страданий и неудобств.

При оказании этих услуг необходима особая корректность работников социальных служб по отношению к обслуживаемым гражданам.

3.2.3. Содействие в получении направления в стационарные учреждения (организации) социального обслуживания должно быть осуществлено строго в соответствии с показаниями состояния здоровья, подтверждающими необходимость такого направления, и должно удовлетворять законные требования граждан.

3.2.4. При оказании содействия для проведения религиозных обрядов должны быть строго учтены вероисповедание, возраст, пол, физическое состояние граждан, особенности религиозных обрядов, принятые в различных конфессиях. Не допускаются любые ущемления прав свободного проведения религиозных обрядов верующими.

3.2.5. Содействие в организации предоставления услуг предприятиями торговли, коммунально-бытового обслуживания, связи и другими предприятиями должно удовлетворять потребности граждан в своевременном и по умеренным ценам приобретении необходимых продовольственных и промышленных товаров.

3.2.6. Такие услуги, как покупка и доставка на дом промышленных товаров первой необходимости, доставка воды, топка печей, содействие в снабжении топливом, сдаче вещей в стирку, химчистку, ремонт и обратной их доставке, организации ремонта и уборки жилых помещений, должны обеспечивать полное и своевременное удовлетворение нужд и потребностей граждан в решении этих проблем в целях создания нормальных условий жизни.

3.2.7. Содействие в оказании медицинской помощи в объеме базовой программы обязательного медицинского страхования граждан Российской Федерации, целевых и территориальных программ обязательного медицинского страхования в государственных и муниципальных лечебно-профилактических учреждениях (организациях) должно обеспечивать полное, высококачественное и своевременное выполнение всех медицинских процедур и мероприятий, предусмотренных соответствующими программами.

3.2.8. Содействие в проведении медико-социальной экспертизы должно обеспечивать оказание квалифицированной помощи органам государственной службы медико-социальной экспертизы в правильном определении (в установленном порядке) потребностей освидетельствуемых в мерах социальной защиты граждан, включая реабилитацию, на основе оценки ограничений жизнедеятельности, вызванных стойким расстройством функций организма.

Оказание помощи в прохождении медико-социальной экспертизы должно обеспечивать посещение гражданами соответствующих специалистов и сбор всех документов, необходимых для комплексной оценки состояния организма на основе анализа клинико-функциональных, социально-бытовых, профессионально-трудовых, психологических данных освидетельствуемых граждан с использованием классификаций и критериев, разрабатываемых и утверждаемых в установленном порядке.

3.2.9. Содействие в проведении реабилитационных мероприятий социально-медицинского характера в соответствии с индивидуальными программами реабилитации инвалидов, в том числе детей-инвалидов, должно обеспечивать выполнение оптимального для каждого инвалида набора разработанных мероприятий по социальной реабилитации, состоящей из социально-средовой ориентации, социально-бытовой адаптации и медицинской реабилитации, состоящей из восстановительной терапии, реконструктивной хирургии, протезирования и ортезирования.

3.2.10. Содействие в госпитализации нуждающихся граждан пожилого возраста и инвалидов в лечебно-профилактические учреждения (организации) и направлении их по заключениям врачей на санаторно-курортное лечение (в том числе на льготных условиях), а также содействие в предоставлении нуждающимся детям услуг оздоровления и их направлении на

санаторно-курортное лечение должны быть осуществлены строго по медицинским показаниям с учетом их пожеланий.

3.2.11. Содействие в обеспечении и получении зубопротезной и протезно-ортопедической помощи, а также обеспечение или содействие в обеспечении техническими средствами ухода и реабилитации должны быть осуществлены в соответствии с практическими потребностями граждан.

3.2.11.1. Содействие инвалидам и детям-инвалидам в обеспечении и получении протезно-ортопедической помощи, а также в обеспечении техническими средствами ухода и реабилитации должно осуществляться в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида.

3.2.12. Содействие семьям, имеющим детей с ограниченными умственными или физическими возможностями (включая детей-инвалидов), воспитываемых дома, в лечении, обучении навыкам самообслуживания, общении, самоконтроле должно обеспечивать обучение родителей и оказание им квалифицированной помощи в проведении мероприятий по социально-медицинской реабилитации детей, повышению их интеллектуального уровня и адаптации к сложившимся условиям жизни и быта.

3.2.13. Социально-психологический патронаж должен на основе систематического наблюдения за обслуживаемыми гражданами обеспечивать своевременное выявление ситуаций психического дискомфорта, личностного (внутриличностного) или межличностного конфликта и других ситуаций, которые могут усугубить трудную жизненную ситуацию обслуживаемых граждан, и оказание им необходимой в данный момент социально-психологической помощи.

3.2.14. Беседы, общение, выслушивание, подбадривание, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса должны обеспечивать укрепление психического здоровья обслуживаемых граждан, повышение их стрессоустойчивости и психической защищенности.

3.2.15. Содействие населению всех категорий и групп в получении им предусмотренных законодательством Российской Федерации льгот и преимуществ должно обеспечивать своевременное, полное и в соответствующей форме квалифицированное оказание помощи в решении вопросов, интересующих граждан, и удовлетворять их запросы и потребности.

3.2.16. В ходе консультирования по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов, гражданам должно быть дано полное представление об установленных законодательством правах на обслуживание и о путях их защиты от возможных нарушений.

Оказание помощи в подготовке жалоб на действия или бездействие социальных служб или работников этих служб, нарушающие или ущемляющие законные права граждан, должно заключаться в том, чтобы помочь им юридически грамотно изложить в жалобах суть обжалуемых действий, требования, устранить допущенные нарушения и отправить жалобу адресату.

3.2.17. Оказание юридической помощи гражданам в решении вопросов, связанных с получением положенных по законодательству льгот, пособий и других социальных выплат, страховых медицинских полисов, защитой и соблюдением прав детей и подростков на воспитание и заботу о них и другим вопросам, должно обеспечивать разъяснение сути и

состояния интересующих граждан проблем, определять предполагаемые пути их решения и осуществлять практические меры содействия в подготовке и направлении в соответствующие инстанции необходимых документов, личного обращения в указанные инстанции.

Эффективность помощи оценивают тем, в какой степени она способствовала своевременному и объективному решению стоящих перед гражданином проблем.

3.2.18. Содействие в получении бесплатной помощи адвоката в порядке, установленном законодательством, или обеспечение представительства (в установленном порядке) в суде для защиты прав и интересов должны гарантировать гражданам квалифицированную юридическую защиту законных прав и помощь в целях принятия объективного решения по его вопросу.

3.2.19. Содействие в организации труда инвалидов, подростков-инвалидов и членов их семей на дому должно обеспечивать оказание всесторонней педагогической помощи гражданам в повышении квалификации и качества их труда.

3.3. Качество предоставления социально-медицинских услуг на дому.

3.3.1. Помощь населению всех категорий и групп в получении ими предусмотренных законодательством Российской Федерации социально-медицинских услуг, предоставляемых социальными службами, должны обеспечивать своевременное и в необходимом объеме предоставление услуг с учетом характера заболеваний, медицинских показаний, физического и психического состояния граждан.

3.3.2. Проведение медицинских процедур (измерение температуры тела, артериального давления, наложение компрессов, перевязка, обработка пролежней, раневых поверхностей, очистительные клизмы и др.) и оказание помощи в выполнении других связанных со здоровьем процедур (прием лекарств, закапывание капель, пользование катетерами и др.) должны быть осуществлены с максимальной аккуратностью и осторожностью, без причинения какого-либо вреда обслуживаемым гражданам, в соответствии с назначением лечащего врача.

3.3.3. Содействие гражданам, обслуживаемым на дому, в получении медицинской помощи в объеме базовой программы обязательного медицинского страхования граждан Российской Федерации, целевых и территориальных программ обязательного медицинского страхования, оказываемой государственными и муниципальными лечебно-профилактическими учреждениями (организациями), должно обеспечивать постановку предварительного диагноза, доставку в лечебное учреждение (организацию), возвращение их домой.

3.3.4. Оказание обслуживаемым на дому гражданам санитарно-гигиенической помощи (обтирание, обмывание, гигиенические ванны, стрижка ногтей, причесывание), смена нательного белья, кормление ослабленных граждан должны обеспечивать своевременное, квалифицированное и с высоким качеством проведение предписанных обслуживаемым гражданам медицинских процедур, способствовать улучшению состояния их здоровья и самочувствия, устранять ощущения дискомфорта.

3.3.5. В ходе консультирования по социально-медицинским вопросам должна быть оказана квалифицированная помощь гражданам в правильном понимании и решении стоящих перед ними конкретных социально-медицинских проблем.

3.3.6. Организация экстренной медико-психологической и экстренной доврачебной помощи должна включать безотлагательное медико-психологическое консультирование граждан, оказание помощи в мобилизации их физических и духовных ресурсов, определении предварительного диагноза, правильном выборе и получении лекарств, порядке их приема до прибытия вызванного врача.

3.3.7. Социально-медицинский патронаж семей, имеющих детей с ограниченными умственными или физическими возможностями, в том числе детей-инвалидов, должен обеспечивать своевременное выявление возникающих в них проблем, которые могут отрицательно повлиять на здоровье и психику детей и усугубить сложившуюся трудную жизненную ситуацию в этих семьях, и оказание им необходимой в данный момент социально-медицинской помощи.

3.4. Качество услуг по оказанию срочной социальной и консультативной помощи.

Срочное социальное обслуживание осуществляется в целях оказания неотложной помощи разового характера гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию и остро нуждающимся в социальной помощи и поддержке.

3.4.1. Организация экстренной медико-психологической и экстренной доврачебной помощи должна обеспечивать безотлагательное медико-психологическое консультирование обслуживаемых, оказание помощи в мобилизации их физических и духовных ресурсов до прибытия вызванного врача.

3.4.2. Экстренная (по телефону) психологическая и медико-психологическая помощь должна обеспечивать:

безотлагательное психологическое консультирование граждан;

содействие в мобилизации их физических, духовных, личностных, интеллектуальных ресурсов для выхода из кризисного состояния;

расширение у них диапазона приемлемых средств для самостоятельного решения возникших проблем и преодоления трудностей;

укрепление уверенности в себе;

медико-психологическое консультирование и помощь в определении предварительного диагноза, правильном выборе лекарств и порядка их приема до прибытия вызванного врача.

3.4.3. Беседы, общение, выслушивание, подбадривание, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса должны обеспечивать укрепление психического здоровья граждан, повышение их стрессоустойчивости и психической защищенности.

3.4.4. В ходе консультирования граждан по вопросам получения мер социальной поддержки, гарантий, предусмотренных законодательством, должна быть обеспечена своевременная, полная, квалифицированная и эффективная помощь в решении вопросов, интересующих граждан, и удовлетворены их запросы и потребности.

3.4.5. Оказание материальной помощи нуждающимся гражданам должно заключаться в предоставлении им денежных средств, продуктов питания, средств санитарии и гигиены, средств ухода за детьми, одежды, обуви, белья и других предметов первой необходимости (в пределах установленных норм), обеспечении в установленном порядке специальными

транспортными средствами, техническими средствами реабилитации инвалидов и других лиц, нуждающихся в постороннем уходе.

3.4.6. Обеспечение нуждающихся граждан бесплатным горячим питанием или продуктовыми наборами должно гарантировать им своевременное получение питания или продуктов в соответствии с установленными нормами.

3.4.7. Содействие в решении вопросов занятости должно заключаться в объективном информировании граждан о состоянии данной проблемы в интересующих их населенных пунктах, оказании практической помощи в поиске и выборе места и характера работы (временной или сезонной, с сокращенным рабочим днем, на дому), устройстве на курсы переподготовки через службы занятости и другие мероприятия.

3.4.8. Социальный патронаж малообеспеченных семей и одиноких граждан должен осуществляться путем систематических наблюдений за социально-экономическим состоянием граждан, своевременно выявлять угрозу осложнений или возникновения трудных жизненных ситуаций и оказать им необходимые в тот или иной конкретный момент времени социально-экономические услуги.

3.4.9. Оказание юридической помощи гражданам в решении вопросов, связанных с социальной реабилитацией, пенсионным обеспечением и другими социальными выплатами, получением установленных законодательством льгот и преимуществ, страховых медицинских полисов, защитой и соблюдением прав детей и подростков на воспитание и заботу о них, усыновлением и другими формами семейного воспитания детей, трудоустройством, удостоверением личности, направлением детей и подростков в учреждения (организации) социального обслуживания на временное пребывание и других вопросов, должно обеспечивать разъяснение сути и состояния интересующих гражданина проблем, определять предполагаемые пути их решения и осуществлять практические меры по содействию в подготовке, направлению и контролю прохождения необходимых документов в соответствующих инстанциях.

Результативность (эффективность) помощи оценивают тем, в какой степени она способствовала своевременному и объективному решению стоящих перед гражданином проблем.

3.4.10. Содействие органам опеки и попечительства в устройстве несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации, на усыновление, под опеку, на попечение, в приемную семью, интернатное учреждение (организацию) должно обеспечивать подготовку и оформление документов в личное дело на каждого несовершеннолетнего (документов, подтверждающих отсутствие родителей, акта об обследовании условий жизни, справки с места жительства о размере занимаемой площади, описи имущества, оставшегося после смерти родителей, пенсионной книжки на детей, получающих пенсию, справки о наличии сестер, братьев и других близких родственников, документов о состоянии здоровья, об образовании и др.), необходимых для дальнейшего устройства несовершеннолетнего.

3.4.11. Оформленные представления на родителей, уклоняющихся от воспитания детей, заботы об их здоровье и развитии, в комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав и документы на лишение родителей родительских прав должны содержать все необходимые материалы и являться основанием для дальнейшего практического решения вопросов, связанных с привлечением родителей к ответственности, защитой законных прав и интересов детей и их устройством.

3.4.12. Социально-правовой патронаж детей, женщин, граждан пожилого возраста и инвалидов в семьях, где существует угроза насилия в отношении них, должен обеспечивать систематическую юридическую помощь семьям социального риска, имеющим в составе лиц, страдающих алкоголизмом, наркоманией, психическими заболеваниями, ведущих аморальный паразитический образ жизни, вернувшихся из мест лишения свободы, семьям с неблагоприятным психологическим микроклиматом и др. с учетом физического, психического состояния членов семьи и характера взаимоотношений между ними в разъяснении их прав, обязанностей и в информации о путях предотвращения или устранения какого-либо насилия.

3.5. Качество услуг, предоставляемых в нестационарных и полустационарных условиях.

3.5.1. Предоставляемые гражданам, обслуживаемым в нестационарных и полустационарных учреждениях (организациях), отделениях социального обслуживания, мебель и постельные принадлежности должны быть удобными в пользовании, подобранными с учетом их физического состояния.

3.5.2. При создании условий для осуществления религиозных обрядов должны быть строго учтены вероисповедание, возраст, пол, физическое состояние гражданина, особенности религиозных обрядов, принятые в различных конфессиях.

Не допускаются любые ущемления прав свободного осуществления религиозных обрядов верующими.

3.5.3. Организация лечебно-трудовой деятельности и лечебно-оздоровительных мероприятий должна обеспечивать привлечение обслуживаемых граждан к посильной трудовой деятельности, совмещаемой с лечением и отдыхом в зависимости от состояния здоровья, с целью поддержания их активного образа жизни.

3.5.4. Оказание помощи в выполнении физических упражнений должно обеспечивать овладение обслуживаемыми гражданами доступным и безопасным для здоровья комплексом физических упражнений в целях их систематического выполнения для укрепления здоровья.

3.5.5. Психопрофилактическая и психологическая работа должна способствовать формированию у граждан потребности в психологических знаниях и желании использовать их для работы над собой и своими проблемами, созданию условий для полноценного психического развития личности на каждом возрастном этапе, своевременному предупреждению возможных нарушений в становлении и развитии личности обслуживаемых граждан.

3.5.6. Привлечение граждан к участию в группах взаимоподдержки, клубах общения должно обеспечивать оказание им помощи в выходе из состояния дискомфорта (если оно имеет место), поддержании и укреплении психического здоровья, повышении стрессоустойчивости, уровня психологической культуры, в первую очередь, в сфере межличностных отношений и общения.

3.5.7. Беседы, общение, выслушивание, подбадривание, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса должны обеспечивать укрепление психического здоровья обслуживаемых граждан, повышение их стрессоустойчивости и психической защищенности.

3.5.8. Педагогическая коррекция должна обеспечивать оказание квалифицированной и эффективной педагогической помощи родителям (в форме бесед, разъяснений, рекомендаций)

и др.) в преодолении и исправлении допущенных ими педагогических ошибок или конфликтных ситуаций в семье, травмирующих детей, а также исправлении неадекватных родительских установок и форм поведения родителей при воспитании детей.

3.5.9. Организация досуга в учреждениях (организациях) социального обслуживания должна быть направлена на удовлетворение социокультурных и духовных запросов граждан (как взрослых, так и детей). Она должна способствовать расширению общего и культурного кругозора, сферы общения, повышению творческой активности, привлечению их к участию в семейных и детских праздниках, соревнованиях, активной клубной и кружковой работе, а детей - и к занятию спортом, проведению других культурно-досуговых мероприятий.

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

Условия должны быть созданы с учетом характера инвалидности, физического состояния инвалидов и обеспечивать необходимые для них удобства в процессе воспитания и обучения. Программы должны быть составлены с учетом способности того или иного инвалида к восприятию и усвоению навыков воспитания или учебного материала.

3.5.11. Услуги, связанные с социально-трудовой реабилитацией, должны обеспечивать создание в нестационарных и полустационарных учреждениях (организациях) таких условий, которые позволят вовлечь обслуживаемых граждан в различные формы жизнедеятельности с учетом состояния их здоровья, а также обеспечивать активное участие их в мероприятиях по обучению доступным профессиональным навыкам, способствующим восстановлению их личностного и социального статуса.

3.5.12. Обучение родителей детей с ограниченными возможностями, в том числе детей-инвалидов, основам реабилитации должно быть проведено с учетом индивидуальных особенностей детей, характера их индивидуальности, степени ограничения возможностей, физического или психического состояния детей, а также степени подготовленности родителей к этим процедурам. Качество обучения должно быть оценено по степени восстановления физических или умственных возможностей детей и их адаптации к окружающей обстановке.

3.5.13. В ходе консультирования по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов, гражданам должно быть дано полное представление об установленных законодательством правах на обслуживание и путях их защиты от возможных нарушений.

3.5.14. В ходе консультирования в решении вопросов, связанных с социальной реабилитацией, пенсионным обеспечением и другими социальными выплатами, получением установленных законодательством мер социальной поддержки и преимуществ, страхового медицинского полиса, защитой и соблюдением прав детей и подростков на воспитание и заботу о них, должна быть разъяснена суть и состояние интересующих граждан проблем.

3.5.15. Содействие в проведении реабилитационных мероприятий социально-медицинского характера в соответствии с индивидуальными программами реабилитации инвалидов, в том числе детей-инвалидов, должно обеспечивать выполнение оптимального для каждого инвалида набора разработанных мероприятий по социальной реабилитации, состоящей из социально-средовой ориентации, социально-бытовой адаптации и медицинской реабилитации, состоящей из восстановительной терапии, реконструктивной хирургии, протезирования и ортезирования.

Обучение инвалидов пользованию техническими средствами реабилитации (в том числе для творческой и физкультурно-спортивной реабилитации) должно развивать у них практические навыки умения самостоятельно пользоваться этими средствами.

Профессиональная реабилитация инвалидов должна способствовать максимально возможному восстановлению их профессиональных навыков и овладению новыми профессиями.

Профессиональное консультирование должно способствовать быстрейшей профессиональной реабилитации инвалидов.

3.6. Качество услуг, предоставляемых в стационарных учреждениях (организациях) социального обслуживания.

3.6.1. Жилая площадь, предоставляемая в стационарных учреждениях (организациях) социального обслуживания, по размерам и другим жизненным показателям (состояние зданий и помещений, их комфортность) должна соответствовать санитарно-гигиеническим нормам и обеспечивать удобство проживания обслуживаемых граждан.

При размещении обслуживаемых граждан в жилых помещениях (комнатах) должны быть учтены их физическое и психическое состояние, наклонности, психологическая совместимость.

3.6.2. Предоставляемые обслуживаемым стационарных учреждений (организаций) социального обслуживания мебель и постельные принадлежности должны быть удобными в пользовании, подобранными с учетом физического состояния обслуживаемых.

3.6.3. Одежда, обувь, нательное белье, предоставляемые обслуживаемым, должны быть удобными в носке, соответствовать росту и размерам обслуживаемых, отвечать по возможности их запросам по фасону и расцветке, а также санитарно-гигиеническим нормам и требованиям.

3.6.4. Горячее питание, предоставляемое в учреждениях (организациях) социального обслуживания, должно быть приготовлено из доброкачественных продуктов, удовлетворять потребности обслуживаемых по калорийности, соответствовать установленным нормам питания, санитарно-гигиеническим требованиям и предоставлено с учетом состояния здоровья обслуживаемых.

3.6.5. Социально-бытовые услуги индивидуально-обслуживающего характера, предоставляемые в стационарных учреждениях (организациях) социального обслуживания гражданам, неспособным по состоянию здоровья или из-за преклонного возраста к самообслуживанию, должны обеспечивать выполнение необходимых им процедур без причинения какого-либо вреда их здоровью, физических или моральных страданий и неудобств. При оказании этих услуг необходима особая корректность обслуживающего персонала по отношению к обслуживаемым.

3.6.6. При создании условий для осуществления религиозных обрядов должны быть строго учтены вероисповедание, возраст, пол, физическое состояние обслуживаемых, особенности религиозных обрядов, принятые в различных конфессиях. Не допускаются любые ущемления прав свободного осуществления религиозных обрядов верующими.

3.6.7. Оказание или содействие в оказании медицинской помощи в объеме базовой программы обязательного медицинского страхования граждан Российской Федерации, целевых и территориальных программ обязательного медицинского страхования в государственных и муниципальных лечебно-профилактических учреждениях (организациях) должно обеспечивать полное, высококачественное и своевременное выполнение всех медицинских процедур и мероприятий, предусмотренных соответствующими программами.

3.6.8. Обеспечение ухода в стационарных учреждениях (организациях) с учетом состояния здоровья должно включать в себя такие услуги, как наблюдение (с готовностью в любой момент прийти на помощь), проведение медицинских процедур, выдача лекарств в соответствии с назначением лечащих врачей, оказание помощи в передвижении (при необходимости) и в других действиях обслуживаемых.

3.6.9. Оказание помощи в прохождении медико-социальной экспертизы должно обеспечивать посещение обслуживаемых соответствующих специалистов и сбор всех документов, необходимых для комплексной оценки состояния его организма на основе анализа клинико-функциональных, социально-бытовых, профессионально-трудовых, психологических данных освидетельствуемого гражданина с использованием классификаций и критериев, разрабатываемых и утверждаемых в установленном порядке.

3.6.10. Проведение реабилитационных мероприятий социально-медицинского характера в соответствии с индивидуальными программами реабилитации инвалидов, в том числе детей-инвалидов, должно обеспечивать выполнение оптимального для каждого инвалида набора разработанных мероприятий по социальной реабилитации, состоящей из социально-средовой ориентации, социально-бытовой адаптации и медицинской реабилитации, состоящей из восстановительной терапии, реконструктивной хирургии, протезирования и ортезирования.

3.6.11. Организация прохождения диспансеризации должна обеспечивать посещение обслуживаемыми всех предписанных им врачей-специалистов для углубленного и всестороннего обследования состояния здоровья.

3.6.12. Организация медико-социального обследования и квалифицированного консультирования, проведения первичного медицинского осмотра и первичной санитарной обработки, оказания первой доврачебной помощи, первичной медико-санитарной и стоматологической помощи должна обеспечивать удовлетворение потребностей обслуживаемых граждан стационарных учреждений (организаций) в социально-медицинских услугах до начала систематического лечения.

3.6.13. Госпитализация нуждающихся граждан пожилого возраста и инвалидов в лечебно-профилактические учреждения (организации) и направление их по заключению врачей на санаторно-курортное лечение, в том числе на льготных условиях, а также содействие в предоставлении нуждающимся детям услуг оздоровления и их направлении на санаторно-курортное лечение должны быть осуществлены строго по медицинским показаниям с учетом пожеланий обслуживаемых.

3.6.14. Содействие в получении зубопротезной и протезно-ортопедической помощи, а также обеспечение или содействие в обеспечении техническими средствами ухода и реабилитации должны быть осуществлены в соответствии с практическими потребностями обслуживаемых.

3.6.15. Проведение медицинских процедур (измерение температуры тела, артериального давления, наложение компрессов, перевязка, обработка пролежней, раневых поверхностей, очистительные клизмы) и оказание помощи в выполнении других связанных со здоровьем процедур (прием лекарств, закапывание капель, пользование катетерами и др.) должны быть осуществлены с максимальной аккуратностью и осторожностью, без причинения какого-либо вреда обслуживаемым.

3.6.16. Индивидуальная работа с несовершеннолетними по предупреждению вредных привычек (употребления алкоголя, наркотиков, курения и др.) должна быть направлена на разъяснение их пагубности, предупреждение, преодоление этих привычек и избавление от них.

3.6.17. Организация экстренной медико-психологической и экстренной доврачебной помощи должна обеспечивать безотлагательное медико-психологическое консультирование обслуживаемых, оказание помощи в мобилизации их физических и духовных ресурсов, в определении предварительного диагноза, правильном выборе и получении лекарств, порядке их приема до прибытия вызванного врача.

3.6.18. Организация лечебно-трудовой деятельности и лечебно-оздоровительных мероприятий должна обеспечивать привлечение обслуживаемых к посильной трудовой деятельности, совмещаемой с лечением и отдыхом в зависимости от состояния здоровья с целью поддержания их активного образа жизни. Оказание помощи в выполнении физических упражнений должно обеспечивать овладение обслуживаемыми гражданами доступным и безопасным для здоровья комплексом физических упражнений в целях его систематического выполнения и укрепления здоровья.

3.6.19. Психологическое консультирование должно обеспечивать оказание обслуживаемым квалифицированной помощи по налаживанию межличностных отношений для предупреждения и преодоления семейных конфликтов, по вопросам детско-родительских, супружеских и других значимых отношений.

Социально-психологическое консультирование должно на основе полученной от обслуживаемого информации и обсуждения с ним возникших социально-психологических проблем помочь ему раскрыть, мобилизовать внутренние ресурсы и решить эти проблемы.

3.6.20. Психодиагностика и обследование личности по результатам определения и анализа психического состояния и индивидуальных особенностей личности обслуживаемого, влияющих на отклонения в его поведении и взаимоотношениях с окружающими людьми, должны дать необходимую информацию для составления прогноза и разработки рекомендаций по проведению коррекционных мероприятий.

3.6.21. Психологические тренинги как активное психологическое воздействие должны быть оценены их эффективностью в снятии последствий психотравмирующих ситуаций, нервно-психической напряженности, привитии людям социально ценных норм поведения.

3.6.22. Организация досуга в учреждениях (организациях) социального обслуживания должна быть направлена на удовлетворение социокультурных и духовных запросов

обслуживаемых (как взрослых, так и детей). Она должна способствовать расширению общего и культурного кругозора, сферы общения, повышению творческой активности обслуживаемых.

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

Условия должны быть созданы с учетом характера инвалидности, физического состояния инвалидов и обеспечивать необходимые для них удобства в процессе воспитания и обучения. Программы должны быть составлены с учетом способности того или иного инвалида к восприятию и усвоению навыков воспитания или учебного материала.

3.6.24. Услуги, связанные с социально-трудовой реабилитацией, должны обеспечивать создание в стационарных учреждениях (организациях) таких условий, которые позволят вовлечь обслуживаемых в различные формы жизнедеятельности с учетом состояния их здоровья, а также обеспечивать их активное участие в мероприятиях по обучению доступным навыкам, способствующим восстановлению их личностного и социального статуса.

3.6.25. Обучение инвалидов пользованию техническими средствами реабилитации, в том числе для творческой и физкультурно-спортивной реабилитации, должно развивать у инвалидов практические навыки умения самостоятельно пользоваться этими средствами.

3.6.26. Определять форму обучения несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации, и оказывать им практическую помощь в организации обучения следует с учетом степени их социально-педагогической дезадаптации, уровня знаний, физического и психического состояния.

3.6.27. Обучение детей-инвалидов навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах, самоконтролю, навыкам общения и другим формам жизнедеятельности должно обеспечивать формирование ребенка (подростка) как личности самостоятельной, способной обслуживать себя в бытовых условиях, культурной и вежливой, предусмотрительной и благожелательной в отношении к окружающим, внутренне дисциплинированной.

3.6.28. Обеспечение при выписке из стационарных учреждений (организаций) одеждой и обувью по утвержденным нормативам должно удовлетворять потребности граждан в добротной, соответствующих размеров, роста и фасона одежде и обуви по сезону.

3.6.29. Содействие в обеспечении нуждающихся обслуживаемых протезами, протезно-ортопедическими изделиями, слуховыми аппаратами, очками должно позволить получить обслуживаемым необходимые им хорошего качества, надежные и удобные в пользовании упомянутые выше реабилитационные изделия в кратчайшие сроки.

3.6.30. В ходе консультирования по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов, обслуживаемым должно быть дано полное представление об

установленных законодательством правах на обслуживание и путях их защиты от возможных нарушений.

3.6.31. Оказание юридической помощи или содействие гражданам в решении вопросов, связанных с социальной реабилитацией, пенсионным обеспечением и другими социальными выплатами, получением установленных законодательством мер социальной поддержки и преимуществ, страховых медицинских полисов, защитой и соблюдением прав детей и подростков на воспитание и заботу о них, усыновлением и другими формами семейного воспитания детей, трудоустройством, удостоверением личности, направлением детей и подростков в учреждения (организации) социального обслуживания на временное пребывание и других вопросов, должно обеспечивать разъяснение сути и состояния интересующих граждан проблем, определять предполагаемые пути их решения и осуществлять практические меры по содействию в подготовке, направлении и контролю необходимых документов в соответствующих инстанциях.

Результативность (эффективность) помощи оценивают в соответствии с тем, в какой степени она способствовала своевременному и объективному решению стоящих перед гражданином проблем.

3.6.32. Содействие в получении бесплатной помощи адвоката в порядке, установленном законодательством, или обеспечение представления (в установленном порядке) в суде для защиты прав и интересов должны гарантировать гражданам квалифицированную юридическую защиту законных прав и помощь в целях принятия объективного решения по их вопросам.

3.6.33. Содействие в сохранении занимаемых ранее по договору найма или аренды жилых помещений в течение шести месяцев с момента поступления в стационарное учреждение (организацию), а также во внеочередном обеспечении жилым помещением в случае отказа от услуг стационарного учреждения (организации) по истечении указанного срока, если не может быть возвращено ранее занимаемое помещение, должно быть направлено на защиту гражданина от возможной потери вследствие различных обстоятельств законно принадлежащей или положенной ему жилой площади и недопущение ущемления его законных прав на жилище.

3.6.34. Содействие органам опеки и попечительства в устройстве несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации, на усыновление, под опеку, на попечение, в приемную семью, интернатное учреждение (организацию) должно обеспечивать подготовку и оформление документов в личное дело на каждого несовершеннолетнего (документов, подтверждающих отсутствие родителей, акта об обследовании условий жизни, справки с места жительства о размере занимаемой площади, описи имущества, оставшегося после смерти родителей, пенсионной книжки на детей, получающих пенсию, справки о наличии сестер, братьев и других близких родственников, документов о состоянии здоровья, об образовании и др.), необходимых для дальнейшего устройства несовершеннолетнего.

3.6.35. Оформленные представления на родителей, уклоняющихся от воспитания детей, заботы об их здоровье и развитии, в комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав и документы на лишение родителей родительских прав должны содержать все необходимые материалы и являться основанием для дальнейшего практического решения вопросов, связанных с привлечением родителей к ответственности, защитой законных прав и интересов детей и их устройством.

3.6.36. Содействие в привлечении к ответственности виновных в семейном насилии над детьми, женщинами, гражданами пожилого возраста и инвалидами должно заключаться в подготовке необходимых документов пострадавшим гражданам для представления в суд, участия в судебных процессах в целях защиты прав потерпевших и наказания виновных. Это содействие следует оценивать по степени его влияния.

3.6.37. В ходе консультирования населения всех категорий и групп по социально-правовым вопросам (гражданское, жилищное, семейное, трудовое, пенсионное, уголовное законодательство, права детей, женщин, отцов, инвалидов и др.) гражданам дается полное представление об интересующих их законодательных актах и правах в затрагиваемых вопросах, оказывается необходимая помощь в подготовке и направлении соответствующим адресатам документов (заявлений, жалоб, справок и др.), необходимых для практического решения этих вопросов.

3.7. Качество предоставления услуг в специальных жилых домах.

3.7.1. Специальный жилой дом предназначается для обеспечения благоприятных условий проживания и самообслуживания. Архитектурно-планировочные решения специального дома должны соответствовать возрастным особенностям проживающих граждан.

3.7.2. Жилые помещения должны соответствовать установленным нормам жилой площади - не менее восемнадцати квадратных метров на одного человека - и степени благоустройства, необходимой для проживания граждан пожилого возраста и инвалидов.

3.7.3. Специальный дом должен включать в себя комплекс служб социально-бытового назначения: медицинский кабинет, библиотеку и помещение для организации работы по досугу.

3.7.4. Специальный дом оснащается средствами малой механизации, облегчающими самообслуживание проживающих в нем пожилых граждан.

3.7.5. При специальном жилом доме организуется круглосуточно действующий диспетчерский пункт, обеспеченный внутренней связью со всеми жилыми помещениями и внешней телефонной связью.

4. Заключительные положения

4.1. Настоящий стандарт должен быть предоставлен учреждением (организацией), оказывающим услугу, для ознакомления любому лицу по месту предоставления услуги (месту подачи заявки на предоставление услуги) незамедлительно при поступлении такой просьбы.

4.2. Информация о наличии стандарта, возможности и способе его получения должна быть размещена по месту предоставления услуги (месту подачи заявки на предоставление услуги) и заметна для получателя услуг, в том числе потенциального. Рядом с этой информацией должны быть указаны сведения о наличии книги замечаний и предложений, а также телефоны и адреса учреждений (организаций), осуществляющих контроль за соблюдением настоящего стандарта.

4.3. Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего стандарта должны быть рассмотрены в установленные сроки, а их подателю дан письменный ответ о принятых мерах

по привлечению виновных к ответственности (если будет установлена вина учреждения (организации) в некачественном предоставлении услуг), а также предложения о возможных действиях по устранению последствий некачественно предоставленной услуги (или предоставлению ее с надлежащим качеством).

Сроки рассмотрения жалоб в том случае, если они не установлены нормативными правовыми актами, должны быть определены руководителем учреждения (организации), обеспечивающим контроль за предоставлением услуг и их качеством.

Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуг подлежат обязательной регистрации.

4.4. Качество услуг должно обеспечиваться проведением контрольных мероприятий в соответствии с установленным порядком. При проведении контрольных мероприятий в обязательном порядке должна проверяться книга замечаний и предложений на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также факты принятия мер по жалобам.

4.5. Ответственность юридических лиц за качественное предоставление услуг должна быть предусмотрена договором на оказание услуг. Должностные лица и работники учреждения (организации), предоставляющего услуги, несут материальную, дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с нормами действующего законодательства, трудовыми договорами и положениями об оплате труда и премировании. Требования к качеству предоставляемых услуг должны быть предусмотрены должностными инструкциями, а ответственность за их невыполнение - положениями об оплате труда и премировании.