



**Министерство труда и социальной защиты населения
Забайкальского края**

ПРИКАЗ

«08» июля 2022 г.

№ 138

г. Чита

Об утверждении Стандарта оказания государственных услуг (выполнения работ) «Социальное сопровождение семей с детьми»

В соответствии с пунктом 4 Положения о Министерстве труда и социальной защиты населения Забайкальского края, утвержденного постановлением Правительства Забайкальского края от 27 декабря 2016 года № 502, в целях реализации постановления Правительства Забайкальского края от 13 июня 2017 года № 219 «О стандартах оказания государственных услуг (выполнения работ)» **приказываю:**

1. Утвердить прилагаемый Стандарт оказания государственных услуг (выполнения работ) «Социальное сопровождение семей с детьми».
2. Разместить (опубликовать) настоящий приказ на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» «Официальный интернет-портал правовой информации исполнительных органов государственной власти Забайкальского края» (<http://право.зabayкальскийкрай.рф>), на официальном сайте Министерства труда и социальной защиты населения Забайкальского края (<https://minsoc.75.ru>).

Министр

Д.А. Семенов

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства труда и
социальной защиты населения
Забайкальского края
от 28.07. 2022 года № 1132

СТАНДАРТ
оказания государственных услуг (выполнения работ) «Социальное
сопровождение семей с детьми»

1. Разработчик Стандарта оказания государственных услуг (выполнения работ)

Министерство труда и социальной защиты населения Забайкальского края (далее – Министерство).

2. Наименование государственной услуги (работы)

Социальное сопровождение семей с детьми (далее - государственная услуга (работа)).

государственная услуга (работа) выполняется государственными учреждениями социального обслуживания Забайкальского края, подведомственными Министерству, оказывающими населению социальные услуги (далее - учреждения):

комплексными центрами социального обслуживания населения, центрами психолого-педагогической помощи;

социально - реабилитационными центрами для несовершеннолетних; центрами помощи детям, оставшимся без попечения родителей.

Социальное сопровождение семей с детьми включает деятельность по оказанию при необходимости содействия в предоставлении гражданам, в том числе родителям, опекунам, попечителям, иным законным представителям несовершеннолетних детей, медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам, в том числе путем привлечения организаций, предоставляющих такую помощь, на основе межведомственного взаимодействия.

3. Цель государственной услуги (работы)

Оказание при необходимости содействия в предоставлении гражданам, в том числе родителям, опекунам, попечителям, иным законным представителям несовершеннолетних детей, медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, повышение качества их

жизни, уровня социального обслуживания в интересах предупреждения и преодоления семейного неблагополучия, сохранения семьи для ребенка.

4. Сведения о возмездности (безвозмездности) оказания государственной услуги (выполнения работы), включая информацию о порядке, размере и основаниях взимания платы за оказание государственной услуги (выполнение работы)

Государственная услуга (работа) семьям с детьми предоставляется бесплатно.

5. Правовые основы оказания государственной услуги (выполнения работы)

Семейный кодекс Российской Федерации;

Федеральный закон от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 24 июня 1999 года № 120 - ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;

Федеральный закон от 24 апреля 2008 года № 48-ФЗ «Об опеке и попечительстве»;

Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

Федеральный Закон от 4 мая 2011 года № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности»;

Федеральный Закон № 52-ФЗ от 12 марта 1999 года «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

Указ Президента Российской Федерации от 28 декабря 2012 года № 1688 «О некоторых мерах по реализации государственной политики в сфере защиты детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей»;

постановление Правительства Российской Федерации от 18 мая 2009 года № 423 «Об отдельных вопросах осуществления опеки и попечительства в отношении несовершеннолетних граждан»;

Закон Забайкальского края от 08 декабря 2014 года № 1095-33К «Об утверждении перечня социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг на территории Забайкальского края»;

постановление Правительства Забайкальского края от 7 ноября 2014 года № 629 «Об утверждении Регламента межведомственного взаимодействия исполнительных органов государственной власти Забайкальского края в связи с реализацией полномочий Забайкальского края в сфере социального обслуживания»;

постановление Правительства РФ от 18 сентября 2020 года № 1490 «О лицензировании образовательной деятельности»;

постановление Правительства РФ от 16 сентября 2020 года № 1479 «Об утверждении Правил противопожарного режима в Российской Федерации»;

приказ Министерства труда и социальной защиты населения от 21 ноября 2016 года № 1642 «Об утверждении модельной программы социального сопровождения семей с детьми в Забайкальском крае»;

приказ Министерства труда и социальной защиты населения от 29 ноября 2016 года № 1697 «Об утверждении документов по организации социального сопровождения семей с детьми»;

постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 28.09.2020 № 28 «Об утверждении санитарных правил СП 2.4.3648-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи».

6. Перечень и характеристика потенциальных потребителей государственной услуги (выполнения работы)

К потенциальным потребителям государственной услуги (работы) относятся:

- замещающие семьи;
- семьи, воспитывающие детей - инвалидов;
- многодетные семьи;
- малообеспеченные семьи (с низким уровнем дохода);
- семьи, имеющие намерение отказаться от ребенка (в том числе от новорожденного);
- семьи с одним родителем, воспитывающим несовершеннолетних детей;
- семьи, находящиеся в социально опасном положении;
- семьи переселенцев, беженцев;
- семьи с несовершеннолетними детьми, в которых один или оба родителя страдают алкогольной зависимостью.

Государственная услуга (работа) оказывается учреждениями, предусмотренными номенклатурой организаций социального обслуживания, утвержденной приказом Министерства труда и социальной защиты населения Забайкальского края от 21 июля 2021 года № 1086 «Об утверждении номенклатуры организаций социального обслуживания в Забайкальском крае» и включенными в реестр поставщиков социальных услуг на территории Забайкальского края.

7. Требования к процедурам оказания государственной услуги (выполнения работы):

- 1) перечень документов, необходимых для получения государственной услуги (выполнения работы):**
 - заявление члена семьи или законного представителя несовершеннолетнего ребенка о потребности в социальном сопровождении;

сообщение, поступившее от физических и юридических лиц, в том числе из служб экстренной психологической помощи, подключенных к единому общероссийскому номеру детского телефона доверия;

сообщение, поступившее от органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних;

копия постановления муниципальной комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав;

копия справки медико-социальной экспертизы ребенка-инвалида;

копия постановления об установлении над ребенком опеки (попечительства), принятого органом местного самоуправления;

копия справки о признании семьи многодетной;

копия справки о признании семьи малоимущей;

акт обследования жилищно-бытовых условий семьи.

2) порядок оказания государственной услуги (выполнения работы)

Учреждения оказывают государственную услугу (выполняют работу) в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», приказом Министерства труда и социальной защиты населения Забайкальского края от 29 ноября 2016 года № 1642 «Об утверждении документов по организации социального сопровождения семей с детьми».

Семья, испытывающая трудности, обращается в государственное учреждение социального обслуживания с заявлением о социальном сопровождении. С семьей заключается договор о социальном сопровождении, на семью разрабатывается индивидуальная программа социального сопровождения, которая предусматривает мероприятия, необходимые для оказания содействия в предоставлении гражданам, в том числе родителям, опекунам, попечителям, иным законным представителям несовершеннолетних детей, медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи.

Основанием для прекращения социального сопровождения семьи является:

а) отказ получателя государственной услуги (работы) от социального сопровождения;

а) стабильная положительная динамика в реализации индивидуальной программы социального сопровождения;

б) переезд получателя государственной услуги (работы) за пределы муниципального района;

в) совершеннолетие ребенка.

3) перечень оснований для приостановления оказания или отказа в оказании государственной услуги (выполнении работы)

Учреждение вправе приостановить оказание или отказать заявителю в социальном сопровождении в следующих случаях:

а) по личному заявлению получателя государственной услуги (работы);

- б) по истечении срока договора о социальном сопровождении;
- в) при возникновении условий, представляющих угрозу здоровью и жизни специалиста;
- г) смерти получателя государственной услуги (работы);
- д) при выявлении медицинских противопоказаний к социальному обслуживанию;
- е) при нарушении установленных договором о социальном сопровождении правил социального обслуживания.

4) порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц государственных учреждений Забайкальского края в процессе оказания государственной услуги (выполнения работы) в случае несоответствия государственной услуги (работы) Стандарту

Получатель государственной услуги (работы) вправе обжаловать решения, действия (бездействие) должностных лиц учреждения в процессе оказания государственной услуги (выполнения работы) в случае несоответствия государственной услуги (работы) Стандарту путем подачи жалобы (далее - жалоба).

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в учреждение. Жалобы на решения, действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) руководителем учреждения в ходе оказания государственной услуги (выполнения работы), подаются министру труда и социальной защиты населения Забайкальского края.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта учреждения, Министерства, а также может быть принята на личном приеме получателя.

Жалоба должна содержать:

- 1) наименование учреждения либо Министерства, в который направляется жалоба, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- 2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) получателя государственной услуги (работы);
- 3) почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации жалобы;
- 4) сведения об обжалуемых решениях, действиях (бездействии) должностных лиц учреждения;
- 5) доводы, на основании которых получатель социальных услуг не согласен с решением и действием (бездействием) должностного лица учреждения;
- б) личную подпись получателя государственной услуги (работы) и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов получатель государственной услуги (работы), не согласное с решением, действием (бездействием) должностного лица учреждения, прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

В случае если получатель государственной услуги (работы) не удовлетворен решением, принятым в результате рассмотрения жалобы, то он вправе обжаловать данное решение в вышестоящий орган, органы контроля (надзора) и (или) в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа государственного учреждения должностного лица, в приеме документов у получателя государственной услуги (работы) либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

По результатам рассмотрения жалобы руководитель учреждения либо министр принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных учреждением опечаток и ошибок в выданных в результате оказания государственной услуги (работы) документах, возврата получателю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Забайкальского края, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

8. Требования к качеству оказываемой государственной услуги (выполняемой работы):

1) требования к нормам материальных, технических и трудовых ресурсов, используемых для оказания государственной услуги (выполнения работы):

Наименование натуральной нормы	Единица измерения	Значение натуральной нормы
1. Натуральные нормы, непосредственно связанные с оказанием государственной услуги (выполнением работы)		
1.1 Работники, непосредственно связанные с оказанием государственной услуги (выполнением работы)		
Специалисты по социальной работе	шт.ед.	1
Психолог	шт.ед.	1
Участковый специалист по социальной работе	шт.ед.	1 штатная единица устанавливается на 2500 человек населения обслуживаемого участка (муниципальное образование)

1.2 Материальные запасы и особо ценное движимое имущество, потребляемые (используемые) в процессе оказания государственной услуги (выполнения работы)		
Стол	шт.	3
Стул	шт.	6
Компьютер	шт.	1
Канцелярские товары:		
офисная бумага	пачка	10
Ручка, карандаш	шт.	6
дырокол	шт.	1
Ножницы	шт.	2
Папка скоросшиватель	шт.	30
Степлер офисный	шт.	1
Папка регистратор	шт.	5
2. Натуральные нормы на общехозяйственные нужды		
2.1. Услуги связи		
Городская связь (количество номеров)	шт.	1
Интернет	подключение при 30-40Мбит/с	1
2.2. Прочие общехозяйственные нужды		
Медицинский осмотр работников	рублей в год	10 000
Расходные материалы к офисной технике	рублей в год	3000
Обучение и переподготовка специалистов	рублей в год (периодичность прохождения 1 раз в 3 года)	4000
Хозяйственные товары,	рублей в год	1000

отраслевые особенности обеспечения материальными, техническими ресурсами при оказании государственной услуги (выполнении работы) определяются настоящим Стандартом оказания государственных услуг (выполнения работ) «Социальное сопровождение семей с детьми».

численность персонала, участвующего в оказании государственной услуги (выполнении работы) (в том числе в соотношении с численностью получателей государственной услуги, работы) определяется в соответствии с постановлением Правительства Забайкальского края от 31 октября 2014 года № 621 «Об утверждении нормативов штатной численности организаций социального обслуживания, находящихся в ведении Забайкальского края».

Численность персонала учреждения, в том числе в соотношении с

численностью получателей услуги (работы), утверждается приказом Министерства труда и социальной защиты населения Забайкальского края.

иные требования, связанные с персоналом, участвующим в оказании государственной услуги (выполнении работы)

Специалисты должны иметь высшее образование или среднее профессиональное образование, стаж работы в соответствии с профессиональными стандартами, утвержденными приказами Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации.

С установленной действующим законодательством периодичностью специалисты государственного учреждения социального обслуживания получают дополнительное профессиональное образование по дополнительным профессиональным программам (программам повышения квалификации и программам профессиональной переподготовки).

К работе не допускаются лица, имеющие или имевшие судимость за преступления, состав и виды которых установлены законодательством Российской Федерации.

Все специалисты учреждения, а также административно-управленческий персонал должны иметь навыки работы с персональным компьютером, уметь анализировать законодательство и применять на практике нормативные правовые акты, анализировать и прогнозировать последствия принимаемых решений, общаться с разными категориями граждан, с детьми разных возрастных групп, владеть русским языком, грамотно выражать свои мысли, грамотно писать.

Специалисты учреждения, а также административно-управленческий персонал должны знать законодательство Российской Федерации, законодательство в сфере обеспечения и защиты семьи и детства, соблюдать профессиональную этику.

2) требования к зданию и прилегающей территории, к помещениям, к обеспеченности мебелью и оборудованием, к обеспеченности иным имуществом, необходимым для оказания государственной услуги (выполнения работы):

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
1	2	3
1. Помещение	1) соответствие действующим строительным, противопожарным, санитарно - гигиеническим нормам и правилам и требованиям техники безопасности; 2) обеспечение всеми необходимыми видами коммунально-бытового обслуживания;	Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 28.09.2020 № 28 «Об утверждении санитарных правил

	3) обеспечение размещения персонала и потребителей при оказании государственной услуги (работы); 4) оснащение телефонной связью; 5) специальное и табельное техническое оснащение, в состав которого входят аппаратура, приборы, оборудование, приспособления, инструменты и другие технические устройства и средства, используемые при выполнении действий по предоставлению государственной услуги (работы) потребителям	СП 2.4.3648-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи»
4. Мебель и оборудование	Соответствие количества столов и стульев, количеству специалистов	Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 28.09.2020 № 28 «Об утверждении санитарных правил СП 2.4.3648-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи»

3) требования к законности безопасности оказания государственной услуги (выполнения работы) и наличию разрешительных документов на осуществление деятельности:

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
1	2	3

1. Разрешительные документы	Устав учреждения; положение об учреждении; правила, инструкции, методики; документация на специальное и табельное техническое оснащение (оборудование, аппаратуру и приборы); документы в области стандартизации; свидетельство на право оперативного управления имуществом; свидетельство о государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним или выписка из Единого государственного реестра недвижимости; лист записи Единого государственного реестра юридических лиц; документы государственной противопожарной службы; свидетельство (уведомление) о постановке на учет в налоговом органе.	Федеральный Закон от 4 мая 2011 года № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности»; постановление Правительства Забайкальского края от 31 октября 2014 года № 620 «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг».
2. Санитарное состояние	Деятельность учреждения должна соответствовать установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам	Федеральный Закон № 52-ФЗ от 12 марта 1999 года «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения».
3. Пожарная безопасность	Помещение должно быть оборудовано: средствами извещения о пожаре; первичными средствами пожаротушения; защитными средствами (маски), фонарями.	Постановление Правительства РФ от 16 сентября 2020 года № 1479 «Об утверждении Правил противопожарного режима в Российской Федерации».

4) требования к уровню информационного обеспечения потребителей

государственной услуги (выполнения работы):

Способ получения информации	Состав размещаемой информации	Периодичность обновления информации
1	2	3
1.Размещение информации на информационном стенде, официальном сайте учреждения	О дате государственной регистрации учреждения, об учредителях, месте нахождения учреждения, графике работы, контактных телефонах, почтовом адресе, адресе электронной почты; о структуре учреждения; о руководителе учреждения и его заместителях; о социальном сопровождении, перечне социальных услуг, предоставляемых учреждением, о порядке и условиях их предоставления; о тарифах на социальные услуги и размере платы за предоставление социальных услуг, возможности получения социальных услуг бесплатно; о численности потребителей социальных услуг (выполнения работ); о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию; о правилах внутреннего распорядка; об иной информации, которая размещается по решению учреждения.	Поддерживается в актуальном состоянии.
2.Предоставление информации по письменным запросам, обращениям по телефону и	Информация о социальных услугах, социальном сопровождении, оказываемых учреждением, и порядке их оказания	Информация по устному обращению, поступившему в ходе личного приема или по телефону дается устно с согласия гражданина (получателя социальной

электронной почте, на личном приеме руководителя учреждения		услуги), в остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в сроки, установленные действующим законодательством.
---	--	--

5) требования к доступности государственной услуги (выполнения работы) для получателей и информационному обеспечению получателей государственной услуги (выполнения работы)

Служба социального сопровождения семей с детьми создана при 32 государственных учреждений социального обслуживания, из числа работников (заведующий отделением социального сопровождения семей с детьми (при наличии), специалист по социальной работе, социальный педагог, педагог-психолог, участковый специалист по социальной работе).

Социальное сопровождение семей с детьми осуществляется в соответствии с мероприятиями и сроками, указанными в индивидуальной программе социального сопровождения.

Количество семей, находящихся на сопровождении одного специалиста, составляет: при адаптационном и базовом уровнях – не более 24 семей; при кризисном уровне – не более 12 семей; при экстренном уровне – не более 6 семей (в среднем численность семей на одного специалиста – 17 семей). Регулярность посещения семьи определяется в соответствии с категорией семьи: семья, находящаяся на адаптационном и базовом уровне социального сопровождения – не менее 1 раз в месяц; семья, находящаяся на кризисном уровне социального сопровождения – не менее 2 раза в месяц; семья, находящаяся на экстренном уровне социального сопровождения – не менее 1 раза в неделю.

б) требования к организации учета мнения получателей о качестве оказания государственной услуги (выполнения работы)

В учреждении имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется семьям и/или несовершеннолетним по их требованиям. Отзывы и предложения получателей государственной услуги (работы) рассматриваются не реже 1 раза в месяц с принятием при необходимости соответствующих мер.

В государственном учреждении социального обслуживания производятся опросы получателей государственной услуги (работы) с целью выявления их мнения относительно качества предоставляемой услуги посредством анкеты «Оценка удовлетворенности качеством реабилитации».

9. Другие требования, необходимые для обеспечения оказания государственной услуги (выполнения работы) на высоком качественном уровне, определяемые исполнительным органом государственной власти Забайкальского края, осуществляющим функции и полномочия учредителя государственного учреждения Забайкальского края, оказывающего государственные услуги (выполняющего работы)

С целью улучшения качества социального сопровождения в организациях сферы социального обслуживания Забайкальского края в соответствии с приказом Министерства от 30 апреля 2019 года № 569 осуществляется ведомственный контроль за деятельностью государственных учреждений социального обслуживания в части соблюдения законодательства по профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних. План проведения проверок ежегодно утверждается приказом Министерства.
