**Об утверждении стандартов оказания специальных социальных услуг в области образования и защиты прав детей**

[**http://adilet.zan.kz/rus/docs/V15H0010283**](http://adilet.zan.kz/rus/docs/V15H0010283)

Приказ Министра образования и науки Республики Казахстан от 19 января 2015 года № 17. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 18 февраля 2015 года № 10283.

       Сноска. Заголовок в редакции приказа Министра образования и науки РК от 25.06.2019 № 282 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

       В соответствии с подпунктом 2) статьи 10 Закона Республики Казахстан "О специальных социальных услугах" **ПРИКАЗЫВАЮ:**

      1. Утвердить:

       1) Стандарт оказания специальных социальных услуг в области образования и защиты прав детей, предоставляемых организациями образования согласно приложению 1 к настоящему приказу;

       2) Стандарт оказания специальных социальных услуг в области образования и защиты прав детей, предоставляемых центрами согласно приложению 2 к настоящему приказу;

       3) Стандарт оказания специальных социальных услуг в области образования и защиты прав детей, предоставляемые лицами, принявшими детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, на воспитание в свои семьи согласно приложению 3 к настоящему приказу.

      Сноска. Пункт 1 в редакции приказа Министра образования и науки РК от 25.06.2019 № 282 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

      2. Комитету по охране прав детей Министерства образования и науки Республики Казахстан (Оразалиева З.Ж.) обеспечить:

      1) в установленном порядке государственную регистрацию настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан;

      2) в течение десяти календарных дней после государственной регистрации настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан направление на официальное опубликование в периодических печатных изданиях и информационно-правовой системе "Әділет";

      3) размещение настоящего приказа на официальном интернет-ресурсе Министерства образования и науки Республики Казахстан.

      3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на вице-министра образования и науки Республики Казахстан Имангалиева Е.Н.

       4. Настоящий приказ вводится в действие по истечении десяти календарных дней после его первого официального опубликования.

|  |  |
| --- | --- |
| Министр | А. Саринжипов |

       СОГЛАСОВАНО

       Министр здравоохранения и

       социального развития

       Республики Казахстан

      "\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2015 года

       \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Дуйсенова Т.Б.

|  |  |
| --- | --- |
|   | Приложение 1к приказу Министраобразования и наукиРеспублики Казахстанот 19 января 2015 года № 17 |

 **Стандарт оказания специальных социальных услуг в области образования и защиты прав детей, предоставляемых организациями образования**

       Сноска. Стандарт в редакции приказа Министра образования и науки РК от 25.06.2019 № 282 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

 **Глава 1. Общие положения**

       1. Стандарт оказания специальных социальных услуг в области образования и защиты прав детей, предоставляемых организациями образования (далее – Стандарт) разработан в соответствии с подпунктом 2) статьи 10 Закона Республики Казахстан от 29 декабря 2008 года "О специальных социальных услугах".

      2. Настоящий Стандарт устанавливает качество, объем и условия предоставления специальных социальных услуг в организациях образования государственной и негосударственной форм собственности (далее – организации), предназначенных для круглосуточного, постоянного или временного пребывания:

      1) детей-сирот;

      2) детей, оставшихся без попечения родителей;

      3) детей, с девиантным поведением;

      4) детей, направляемых в специальные организации образования или в организации образования с особым режимом содержания;

      5) детей, с особыми образовательными потребностями;

      6) детей, подозреваемых в совершении преступления, которых по условиям жизни и воспитания невозможно оставить в прежнем месте жительства;

      7) воспитанников домов юношества.

      Указанные выше категории совместно именуются получателями услуг.

      3. К субъектам, предоставляющим специальные социальные услуги, относятся:

      1) организации образования для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей (детский дом, детский дом для детей с особыми образовательными потребностями, школа-интернат для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, школа-интернат для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с особыми образовательными потребностями, детский дом семейного типа, детская деревня семейного типа, приют, дом юношества и другие);

      2) специальные организации образования (психолого-медико-педагогическая консультация, реабилитационный центр, кабинет психолого-педагогической коррекции, специальная школа-интернат);

      3) специальные организации образования и организации образования с особым режимом содержания, а также иные организации, осуществляющие функции по защите прав ребенка.

      Данный перечень субъектов, предоставляющих специальные социальные услуги в области образования и защиты прав, не является исчерпывающим.

 **Глава 2. Условия предоставления специальных социальных услуг в организациях**

      4. Предоставление специальных социальных услуг в организации осуществляется на основании:

       – решения местных исполнительных органов районов, городов областного и республиканского значения, столицы или направления органов, осуществляющих функции по опеке или попечительству в отношении детей, указанных в подпунктах 1), 2) и 7) пункта 2 настоящего Стандарта;

       – судебных актов в отношении детей, указанных в подпунктах 3), 4) и 5) пункта 2 настоящего Стандарта;

       – постановления органа, ведущего уголовный процесс в отношении детей, указанных в подпункте 6) пункта 2 настоящего Стандарта.

 **Глава 3. Качество и объем предоставления специальных социальных услуг в организациях**

      5. Социально-бытовые услуги, направленные на поддержание жизнедеятельности получателей услуг в быту, включают:

       1) предоставление жилой площади, в том числе для спальных комнат не менее четырех квадратных метров на ребенка в соответствии с санитарно –эпидемиологическими требованиями, утвержденными приказом Министра здравоохранения Республики Казахстан от 16 августа 2017 года № 611 "Об утверждении Санитарных правил "Санитарно-эпидемиологические требования к объектам образования" (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов Республики Казахстан под № 15681) (далее – Приказ № 611);

      2) предоставление помещений, оснащенных мебелью и (или) специализированным оборудованием, для реабилитационных и лечебных, образовательных, культурных мероприятий, обучения навыкам самообслуживания, основам бытовой ориентации;

       3) предоставление одежды, обуви, мягкого инвентаря, постельного белья в объеме, не менее предусмотренного нормами обеспечения одеждой, обувью и мягким инвентарем, утвержденными постановлением Правительства Республики Казахстан от 12 марта 2012 года № 320 "Об утверждении размеров, источников, видов и Правил предоставления социальной помощи гражданам, которым оказывается социальная помощь" (далее – Постановление № 320);

      4) предоставление рационального и диетического питания;

      5) предоставление квалифицированных специалистов, оказывающих услуги по реабилитации, лечению, обучению, организации воспитательного процесса, медицинской реабилитации;

      6) обеспечение бытовым обслуживанием (стирка, сушка, глаженье, дезинфекция нательного белья, одежды, постельных принадлежностей);

      7) создание условий для профессионального самоопределения и творческого труда с необходимым оборудованием;

      8) предоставление транспортных услуг при перевозке получателей услуг для лечения, обучения, участия в культурных, спортивных мероприятиях;

      9) создание благоприятных условий, приближенных к семейным;

      10) обучение навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах, проведение реабилитационных мероприятий в домашних условиях.

      6. Качество предоставления социально-бытовых услуг обеспечивается путем соблюдения следующих условий:

       1) предоставляемые жилые помещения по размерам и другим показателям (санитарное состояние зданий и помещений) соответствуют санитарно-эпидемиологическим требованиям, утвержденным Приказом № 611 и обеспечивают удобство пребывания получателей услуг.

      При размещении получателей услуг в жилых помещениях (комнатах) учитывается состояние их здоровья, возрастные особенности, физическое и психическое состояние, наклонности, психологическая совместимость, уровень личностного развития и социализации.

      Помещения защищаются от воздействия различных факторов и неблагоприятных условий, отрицательно влияющих на здоровье персонала, получателей услуг и на качество предоставляемых услуг.

      Помещения, предоставляемые для организации реабилитационных мероприятий, лечебно-трудовой и образовательной деятельности, культурного и бытового обслуживания, по размерам, расположению и конфигурации обеспечивают проведение в них всех упомянутых выше мероприятий с учетом специфики обслуживаемых получателей услуг;

      2) кабинеты специалистов организации оснащаются мебелью и оборудованием;

       3) предоставляемые в пользование получателям услуг мебель, одежда, обувь, постельное белье и мягкий инвентарь соответствуют нормам обеспечения одеждой, обувью и мягким инвентарем, утвержденными Постановлением № 320;

      4) предоставляемые в пользование получателям услуг мебель и постельные принадлежности, подобраны с учетом физического состояния и возраста получателей услуг, отвечают требованиям современного дизайна;

      5) одежда, обувь, нательное белье и предметы первой необходимости, предоставляемые получателям услуг, удобны в носке, соответствуют полу, росту и размерам получателей услуг, отвечают по возможности, их запросам по фасону и расцветке;

      6) для обучения детей навыкам самообслуживания, основам бытовой ориентации (приготовление пищи, сервировка стола, мытье посуды, уход за комнатой/помещением и иные навыки) создаются кабинеты социально-бытовой ориентации, оснащенные необходимой бытовой техникой и мебелью;

       7) при перевозке получателей услуг автомобильным транспортом для лечения, обучения, участия в культурных мероприятиях соблюдаются нормативы и правила технической эксплуатации автотранспортных средств, утвержденных приказом Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 30 апреля 2015 года № 547 (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов Республики Казахстан под № 12221) и правила дорожного движения, утвержденные постановлением Правительства Республики Казахстан от 13 ноября 2014 года № 1196 "Правил дорожного движения, Основных положений по допуску транспортных средств к эксплуатации, перечня оперативных и специальных служб, транспорт которых подлежит оборудованию специальными световыми и звуковыми сигналами и окраске по специальным цветографическим схемам".

      7. Социально-медицинские услуги, направленные на поддержание и улучшение здоровья получателей услуг, с учетом индивидуального состояния, включают:

      1) организацию и проведение медико-социального обследования (при необходимости с привлечением специалистов организаций здравоохранения);

      2) оказание первой медицинской помощи в экстренных случаях;

      3) содействие в оказании гарантированного объема бесплатной медицинской помощи;

      4) организацию лечебно-оздоровительных мероприятий, в том числе в организациях здравоохранения;

      5) оказание консультативной помощи (при отсутствии квалифицированного специалиста – обязательное привлечение специалиста из организаций здравоохранения);

      6) проведение первичного медицинского осмотра и первичной санитарной обработки;

      7) обеспечение ухода получателей услуг с учетом состояния их здоровья;

      8) оказание первичной медико-санитарной помощи;

      9) проведение реабилитационных мероприятий социально-медицинского характера;

      10) проведение в соответствии с назначением лечащего врача медицинских процедур (подкожные и внутримышечные инъекции, наложение компрессов, перевязка, обработка пролежней, раневых поверхностей, выполнение очистительных клизм, забор материалов для проведения лабораторных исследований, оказание помощи в пользовании катетерами и другими медицинскими изделиями);

      11) содействие в госпитализации и сопровождение в организации здравоохранения.

      8. Качество предоставления социально-медицинских услуг обеспечивается путем соблюдения следующих условий:

      1) содействие в получении гарантированного объема бесплатной медицинской помощи, обеспечивает полное, высококачественное и своевременное выполнение всех медицинских процедур и мероприятий, предусмотренных законодательством Республики Казахстан;

      2) проведение медицинских процедур (подкожные и внутримышечные инъекции, наложение компрессов, перевязка, раневых поверхностей, а также иных процедур, связанных со здоровьем (прием лекарств, закапывание капель и другие процедуры) осуществляются с максимальной аккуратностью и осторожностью без причинения какого-либо вреда получателям услуг;

      3) медицинский работник организации своевременно организует первую медицинскую помощь в экстренных случаях;

      4) организация лечебно-оздоровительных мероприятий проводится с учетом соматического состояния получателей услуг, их индивидуальных потребностей и возможностей;

      5) госпитализация или содействие в госпитализации получателей услуг в организации здравоохранения, а также их направлении в лечебно-профилактические учреждения или на санаторно-курортное лечение проводится оперативно, своевременно и осуществляется строго по медицинским показаниям;

      6) предоставление консультаций по вопросам здорового образа жизни, обеспечивающих формирование правильного понимания и практических навыков здорового образа жизни, гигиены тела, питания и жилища, профилактики различных заболеваний, сексуального, репродуктивного поведения;

      7) содействие в медицинском консультировании профильными специалистами, в том числе из организаций здравоохранения;

      8) проведение реабилитационных мероприятий социально-медицинского характера осуществляется с учетом состояния здоровья получателя услуг, обеспечивает выполнение оптимального для него комплекса медицинских мероприятий, направленных на социально-средовую ориентацию и социально-бытовую адаптацию;

      9) организация медико-социального обследования, оказания квалифицированного консультирования, проведения первичного медицинского осмотра и первичной санитарной обработки обеспечивают оказание первой доврачебной помощи, первичной медико-санитарной помощи.

      9. Социально-психологические услуги, предусматривающие коррекцию психологического состояния получателей услуг, направленные на их социальную адаптацию, включают:

      1) психологическая диагностика и обследование личности;

      2) социально-психологический патронаж (систематическое наблюдение);

      3) психопрофилактическая работа с получателями услуг;

      4) психологическое консультирование;

      5) оказание психологической помощи получателям услуг;

      6) психологические тренинги;

      7) психологическая коррекция получателей услуг;

      8) проведение занятий в группах взаимоподдержки, клубах общения.

      10. Качество предоставления социально-психологических услуг обеспечивается путем соблюдения следующих условий:

      1) психологическая диагностика получателей услуг осуществляется на основе психодиагностического пакета, утверждаемого руководителем организации с целью выявления индивидуальных психологических проблем получателей услуг, уровня их социально-психологической адаптации;

      2) психологическое консультирование обеспечивает оказание получателям услуг квалифицированной помощи по налаживанию межличностных отношений для предупреждения и преодоления конфликтов;

      3) психологическая коррекция как активное психологическое воздействие обеспечивает преодоление или ослабление отклонений в поведении, эмоциональном состоянии получателей услуг (в том числе неблагоприятных форм эмоционального реагирования и стереотипов поведения отдельных лиц, конфликтных отношений), что позволяет привести эти показатели в соответствие с возрастными нормами и требованиями социальной среды;

      4) психологические тренинги, как активное психологическое воздействие оцениваются их эффективностью в снятии последствий психотравмирующих ситуаций, нервно-психической напряженности, привитии социально ценных норм поведения людям, преодолевающим асоциальные формы жизнедеятельности, формировании личностных предпосылок для адаптации к изменяющимся условиям;

      5) социально-психологический патронаж на основе систематического наблюдения за получателями услуг обеспечивает своевременное выявление ситуаций психического дискомфорта, личностного (внутриличностного) или межличностного конфликта и ситуаций, способных усугубить трудную жизненную ситуацию получателей услуг и оказание им необходимой в данный момент социально-психологической помощи;

      6) привлечение получателей услуг к проведению занятий в группах взаимоподдержки, клубах общения обеспечивает оказание помощи получателям услуг в выходе из состояния дискомфорта, поддержании и укреплении психического здоровья, повышении стрессоустойчивости, уровня психологической культуры, в первую очередь в сфере межличностных отношений и общения;

      7) психопрофилактическая работа способствует полноценному психическому развитию личности, своевременному предупреждению возможных нарушений в становлении и развитии личности получателей услуг;

      8) группа взаимоподдержки способствует конструктивному решению межличностных проблем, повышению самооценки, усилению чувства эмпатии и близости по отношению к другим людям и миру в целом.

      11. Социально-педагогические услуги, направленные на педагогическую коррекцию и обучение получателей услуг с учетом их физических возможностей и умственных способностей, включают:

      1) социально-педагогическое консультирование;

      2) коррекционно-педагогическое сопровождение;

      3) организацию процесса воспитания и образования получателей услуг, содействие в их социализации, адаптации и интеграции в социальном окружении;

      4) содействие в получении образования (среднего, средне-специального и высшего) получателей услуг с учетом их физических возможностей и умственных способностей;

      5) услуги по формированию навыков самообслуживания, личной гигиены, поведения в быту и в общественных местах, самоконтролю, навыкам общения;

      6) проведение педагогической и коррекционно-развивающей диагностики, обследования личности, уровня развития ребенка.

      12. Качество предоставления социально-педагогических услуг обеспечивается путем соблюдения следующих условий:

      1) социально-педагогическое консультирование обеспечивает оказание квалифицированной помощи получателям услуг в правильном понимании и решении стоящих перед ними социально-педагогических проблем;

      2) педагогическая диагностика проводится для определения уровня социальной адаптации получателя услуг;

      3) содействие в получении среднего, средне-специального и высшего образования включает помощь в определении форм обучения получателей услуг и оказание им практической помощи в организации обучения с учетом уровня знаний;

      4) педагогическая коррекция обеспечивает оказание квалифицированной и эффективной педагогической помощи, направленной на повышение уровня социальной адаптированности получателя услуг;

      5) восстановление, расширение и укрепление социально-поддерживающей сети получателя услуг обеспечивает ему внешнюю поддержку на этапе самостоятельной жизни со стороны близких родственников, друзей, значимых взрослых;

      6) обучение основам бытовой ориентации является наглядным и эффективным, по результатам которого получатели услуг в полном объеме осваивают такие бытовые процедуры, как приготовление пищи, мелкий ремонт одежды, уход за жилым помещением, уборка и благоустройство территории и так далее.

      13. Социально-трудовые услуги, направленные на повышение уровня личностного развития, социальную адаптацию, профессиональное самоопределение и дальнейшее трудоустройство получателей услуг, включают:

      1) проведение мероприятий по обследованию имеющихся трудовых навыков у получателей услуг;

      2) проведение лечебно-трудовой деятельности;

      3) содействие в проведении мероприятий по обучению получателей услуг доступным профессиональным навыкам;

      4) содействие в получении профессии в соответствии с индивидуальными физическими и умственными способностями.

      14. Качество предоставления социально-трудовых услуг обеспечивается путем соблюдения следующих условий:

      1) оценка имеющихся трудовых навыков у получателей услуг проводится специалистами организации с учҰтом их индивидуальных особенностей, физического и психического состояния получателей услуг;

      2) обучение профессиональным навыкам проводится на специально организованных курсах с привлечением специалистов и в специально- оборудованных кабинетах и сопровождается мероприятиями, способными помочь получателям услуг в выборе профессии.

      15. Социально-культурные услуги, направленные на организацию досуга получателей услуг и вовлечение их в досуговые мероприятия и формирование основ здорового образа жизни, включают:

      1) организацию праздников и досуговых мероприятий;

      2) организацию и проведение клубной и кружковой работы;

      3) вовлечение в досуговые мероприятия, к участию в культурных мероприятиях.

      16. Качество предоставления социально-культурных услуг обеспечивается путем соблюдения следующих условий:

      1) привлечение получателей услуг к разработке проектов программы концертов и сценариев проводимых мероприятий способствует расширению общего и культурного кругозора, повышению творческой активности получателей услуг;

      2) организация кружков художественной самодеятельности направлена на удовлетворение социокультурных и духовных потребностей получателей услуг, расширению сферы общения.

      17. Социально-экономические услуги, направленные на поддержание и улучшение жизненного уровня получателей услуг, включают:

      1) содействие в получении полагающихся выплат в соответствии с Законами Республики Казахстан от 16 июня 1997 года "О государственных социальных пособиях по инвалидности, по случаю потери кормильца в Республике Казахстан", от 5 апреля 1999 года "О специальном государственном пособии в Республике Казахстан" и иными нормативными правовыми актами Республики Казахстан;

       2) оказание содействия в улучшении жилищных условий в соответствии с Законом Республики Казахстан от 16 апреля 1997 года "О жилищных отношениях".

      18. Качество предоставления социально-экономических услуг обеспечивается путем соблюдения следующего условия: содействие получателям услуг в получении льгот, пособий, компенсаций и других выплат обеспечивает своевременное, полное, квалифицированное и эффективное оказание помощи в решении вопросов, представляющих для получателей услуг интерес.

      19. Социально-правовые услуги, направленные на поддержание или изменение правового статуса, оказания гарантированной государством юридической помощи, защиты законных прав и интересов получателей услуг, включают:

      1) юридическое консультирование в области предоставления специальных социальных услуг по вопросам, связанным с правами на социальное обеспечение и помощь в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

      2) оказание помощи и содействие в оформлении документов, имеющих юридическое значение;

      3) оказание помощи в подготовке и подаче обращений на действия или бездействие организаций, предоставляющих специальные социальные услуги и нарушающих или ущемляющих законные права получателей услуг;

      4) содействие в привлечении к ответственности лиц, виновных в физическом и психическом насилии, совершенном над получателями услуг или членами их семьи;

      5) содействие органам, осуществляющим функции по опеке и попечительству в устройстве детей в семью, в том числе под опеку (попечительство), на патронатное воспитание, в приемную семью и на усыновление;

      6) оказание юридической помощи и содействие в получении установленных законодательством льгот и преимуществ, социальных выплат;

       7) юридическое консультирование по вопросам передачи детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, под опеку и попечительство, патронат, в приемную семью и на усыновление в соответствии с Кодексом Республики Казахстан "О браке (супружестве) и семье" (далее – Кодекс);

       8) содействие в получении гарантированной государством юридической помощи в случаях и порядке, установленном Гражданским процессуальным кодексом Республики Казахстан от 31 октября 2015 года, Законом Республики Казахстан от 5 июля 2018 года "Об адвокатской деятельности и юридической помощи".

      20. Качество предоставления социально-правовых услуг обеспечивается путем соблюдения следующих условий:

      1) консультирование получателей услуг по вопросам, связанным с гражданским, административным и уголовным правом с защитой своих интересов дает полное представление об установленных законодательством правах и способах защиты от возможных нарушений;

      2) консультирование получателей услуг по социально – правовым вопросам (гражданское, жилищное, семейное, трудовое, уголовное законодательство и по другим вопросам) дает им полное представление об интересующих их законодательных актах и правах в затрагиваемых вопросах, обеспечивает необходимую помощь в подготовке и направлении соответствующим адресатам документов (заявлений, жалоб, справок и других документов), необходимых для практического решения этих вопросов;

      3) оказание юридической помощи в оформлении документов (удостоверяющих личность, на получение положенных по законодательству льгот, пособий и других социальных выплат) обеспечивает разъяснение получателям услуг содержание необходимых документов, их предназначение, изложение и написание (при необходимости) текста документов или заполнение форменных бланков, написание сопроводительных писем;

      4) оказание помощи в подготовке жалоб на действие или бездействие должностных лиц государственных органов и организаций, нарушающие или ущемляющие законные права получателей услуг заключается в том, чтобы помочь им юридически грамотно изложить в жалобах суть обжалуемых действий, требования устранить допущенные нарушения и отправить жалобу адресату;

      5) содействие органам, осуществляющим функции по опеке или попечительству, в устройстве детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, под опеку и попечительство, патронат, в приемную семью и на усыновление в соответствии с Кодексом.

      21. В случае отсутствия необходимых специалистов в организации допускается дополнительное привлечение специалистов на договорной основе для разработки индивидуального плана, оценки результативности реабилитационных мероприятий или консультаций.

      22. В организации оформляется книга жалоб и предложений, которая хранится у руководителя организации и предъявляется по первому требованию получателей услуг и посетителей.

      Книга жалоб и предложений рассматривается руководителем организации еженедельно.

|  |  |
| --- | --- |
|   | Приложение 2к приказу Министраобразования и науки Республики Казахстанот 19 января 2015 года № 17 |

 **Стандарт оказания специальных социальных услуг в области образования и защиты прав детей, предоставляемых центрами**

       Сноска. Приказ дополнен приложением 2 в соответствии с приказом Министра образования и науки РК от 25.06.2019 № 282 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

 **Глава 1. Общие положения**

       1. Стандарт оказания специальных социальных услуг в области образования и защиты прав детей, предоставляемых центрами (далее – Стандарт) разработан в соответствии с подпунктом 2) статьи 10 Закона Республики Казахстан от 29 декабря 2008 года "О специальных социальных услугах".

      2. Настоящий Стандарт устанавливает качество, объем и условия предоставления специальных социальных услуг в центрах государственной и негосударственной форм собственности (далее – центры), предназначенных для постоянного, временного и дневного пребывания:

      1) детей-сирот;

      2) детей, оставшихся без попечения родителей;

      3) безнадзорных и беспризорных детей;

      4) детей, с девиантным поведением (в том числе, дети, в отношении которых уголовные дела, прекращены по не реабилитирующим основаниям, дети, совершившие административные правонарушения, два и более раз в течении года);

      5) детей, направляемых в специальные организации образования или в организации образования с особым режимом содержания;

      6) детей, подвергшихся жестокому обращению, приведшее к социальной дезадаптации и социальной депривации (в том числе, дети жертвы бытового насилия, дети, жертвы преступлений, связанных с половой неприкосновенностью);

      7) детей, жизнедеятельность которых нарушена в результате сложившихся обстоятельств и которые не могут преодолеть данные обстоятельства самостоятельно или с помощью семьи.

      Указанные выше категории совместно именуются получателями услуг.

      3. К субъектам, предоставляющим специальные социальные услуги, относятся:

      1) центры адаптации несовершеннолетних;

      2) центры поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации;

      3) иные организации, предназначенные для оказания специальных социальных услуг несовершеннолетним, находящимся в трудной жизненной ситуации.

      Данный перечень субъектов, предоставляющих специальные социальные услуги в области образования и защиты прав, не является исчерпывающим.

 **Глава 2. Условия предоставления специальных социальных услуг в центрах**

      4. Предоставление специальных социальных услуг в центры осуществляется на основании:

       - решения местных исполнительных органов районов, городов областного и республиканского значения, столицы или заявления лица, доставившего ребенка, а также направления органов, осуществляющих функции по опеке или попечительству в отношении детей, указанных в подпунктах 1), 2), 3), 6) и 7) пункта 2 настоящего Стандарта;

       -судебных актов в отношении детей, указанных в подпунктах 4) и 5) пункта 2 настоящего Стандарта.

 **Глава 3. Качество и объем предоставления специальных социальных услуг в центрах**

      5. Социально-бытовые услуги, направленные на поддержание жизнедеятельности получателей услуг в быту, включают:

       1) предоставление жилой площади, в том числе для спальных комнат не менее четырех квадратных метров на ребенка в соответствии с санитарно-эпидемиологическими требованиями, утвержденными приказом Министра здравоохранения Республики Казахстан от 16 августа 2017 года № 611 "Об утверждении Санитарных правил "Санитарно-эпидемиологические требования к объектам образования" (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов Республики Казахстан под № 15681) (далее – Приказ № 611);

      2) предоставление помещений, оснащенных мебелью и (или) специализированным оборудованием, для реабилитационных и лечебных, образовательных, культурных мероприятий, обучения навыкам самообслуживания, основам бытовой ориентации;

       3) предоставление одежды, обуви, мягкого инвентаря, постельного белья в объеме, не менее предусмотренного нормами обеспечения одеждой, обувью и мягким инвентарем, утвержденными постановлением Правительства Республики Казахстан от 12 марта 2012 года № 320 "Об утверждении размеров, источников, видов и Правил предоставления социальной помощи гражданам, которым оказывается социальная помощь" (далее – Постановление № 320);

      4) предоставление рационального и диетического питания;

      5) предоставление квалифицированных специалистов, оказывающих услуги по реабилитации, лечению, обучению, организации воспитательного процесса, медицинской реабилитации;

      6) обеспечение бытовым обслуживанием (стирка, сушка, глаженье, дезинфекция нательного белья, одежды, постельных принадлежностей);

      7) создание условий для профессионального самоопределения и творческого труда с необходимым оборудованием;

      8) предоставление транспортных услуг при перевозке получателей услуг для лечения, обучения, участия в культурных, спортивных мероприятиях;

      9) создание благоприятных условий, приближенных к семейным;

      10) обучение навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах, проведение реабилитационных мероприятий в домашних условиях.

      6. Качество предоставления социально-бытовых услуг обеспечивается путем соблюдения следующих условий:

       1) предоставляемые жилые помещения по размерам и другим показателям (санитарное состояние зданий и помещений) соответствуют санитарно-эпидемиологическим требованиям, утвержденным Приказом № 611 и обеспечивают удобство пребывания получателей услуг.

      При размещении получателей услуг в жилых помещениях (комнатах) учитывается состояние их здоровья, возрастные особенности, физическое и психическое состояние, наклонности, психологическая совместимость, уровень личностного развития и социализации.

      Помещения защищаются от воздействия различных факторов и неблагоприятных условий, отрицательно влияющих на здоровье персонала, получателей услуг и на качество предоставляемых услуг.

      Помещения, предоставляемые для организации реабилитационных мероприятий, лечебно-трудовой и образовательной деятельности, культурного и бытового обслуживания, по размерам, расположению и конфигурации обеспечивают проведение в них всех упомянутых выше мероприятий с учетом специфики обслуживаемых получателей услуг;

      2) кабинеты специалистов организации оснащаются мебелью и оборудованием;

       3) предоставляемые в пользование получателям услуг мебель, одежда, обувь, постельное белье и мягкий инвентарь соответствуют нормам обеспечения одеждой, обувью и мягким инвентарем, утвержденными Постановлением № 320;

      4) предоставляемые в пользование получателям услуг мебель и постельные принадлежности, подобраны с учетом физического состояния и возраста получателей услуг, отвечают требованиям современного дизайна;

      5) одежда, обувь, нательное белье и предметы первой необходимости, предоставляемые получателям услуг, удобны в носке, соответствуют полу, росту и размерам получателей услуг, отвечают по возможности, их запросам по фасону и расцветке;

      6) для обучения детей навыкам самообслуживания, основам бытовой ориентации (приготовление пищи, сервировка стола, мытье посуды, уход за комнатой/помещением и иные навыки) создаются кабинеты социально-бытовой ориентации, оснащенные необходимой бытовой техникой и мебелью;

       7) при перевозке получателей услуг автомобильным транспортом для лечения, обучения, участия в культурных мероприятиях соблюдаются нормативы правила технической эксплуатации автотранспортных средств, утвержденных приказом Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 30 апреля 2015 года № 547 (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов Республики Казахстан под № 12221) и правила дорожного движения, утвержденные постановлением Правительства Республики Казахстан от 13 ноября 2014 года № 1196 "Правил дорожного движения, Основных положений по допуску транспортных средств к эксплуатации, перечня оперативных и специальных служб, транспорт которых подлежит оборудованию специальными световыми и звуковыми сигналами и окраске по специальным цветографическим схемам".

      7. Социально-медицинские услуги, направленные на поддержание и улучшение здоровья получателей услуг, с учетом индивидуального состояния, включают:

      1) организацию и проведение медико-социального обследования (при необходимости с привлечением специалистов организаций здравоохранения);

      2) оказание первой медицинской помощи в экстренных случаях;

      3) содействие в оказании гарантированного объема бесплатной медицинской помощи;

      4) организацию лечебно-оздоровительных мероприятий, в том числе в организациях здравоохранения;

      5) оказание консультативной помощи (при отсутствии квалифицированного специалиста – обязательное привлечение специалиста из организаций здравоохранения);

      6) проведение первичного медицинского осмотра и первичной санитарной обработки;

      7) обеспечение ухода получателей услуг с учетом состояния их здоровья;

      8) оказание первичной медико-санитарной помощи;

      9) проведение реабилитационных мероприятий социально-медицинского характера;

      10) проведение в соответствии с назначением лечащего врача медицинских процедур (подкожные и внутримышечные инъекции, наложение компрессов, перевязка, обработка пролежней, раневых поверхностей, выполнение очистительных клизм);

      11) содействие в госпитализации и сопровождение в организации здравоохранения.

      8. Качество предоставления социально-медицинских услуг обеспечивается путем соблюдения следующих условий:

      1) содействие в получении гарантированного объема бесплатной медицинской помощи, обеспечивает полное, высококачественное и своевременное выполнение всех медицинских процедур и мероприятий, предусмотренных законодательством Республики Казахстан;

      2) проведение медицинских процедур (подкожные и внутримышечные инъекции, наложение компрессов, перевязка, раневых поверхностей, а также иных процедур, связанных со здоровьем (прием лекарств, закапывание капель и другие процедуры) осуществляются с максимальной аккуратностью и осторожностью без причинения какого-либо вреда получателям услуг;

      3) медицинский работник организации своевременно организует первую медицинскую помощь в экстренных случаях;

      4) организация лечебно-оздоровительных мероприятий проводится с учетом соматического состояния получателей услуг, их индивидуальных потребностей и возможностей;

      5) госпитализация или содействие в госпитализации получателей услуг в организации здравоохранения, а также их направлении в лечебно-профилактические учреждения или на санаторно-курортное лечение проводится оперативно, своевременно и осуществляется строго по медицинским показаниям;

      6) предоставление консультаций по вопросам здорового образа жизни, обеспечивающих формирование правильного понимания и практических навыков здорового образа жизни, гигиены тела, питания и жилища, профилактики различных заболеваний, сексуального, репродуктивного поведения;

      7) содействие в медицинском консультировании профильными специалистами, в том числе из организаций здравоохранения;

      8) проведение реабилитационных мероприятий социально-медицинского характера осуществляется с учетом состояния здоровья получателя услуг, обеспечивает выполнение оптимального для него комплекса медицинских мероприятий, направленных на социально-средовую ориентацию и социально-бытовую адаптацию;

      9) организация медико-социального обследования, оказания квалифицированного консультирования, проведения первичного медицинского осмотра и первичной санитарной обработки обеспечивают оказание первой доврачебной помощи, первичной медико-санитарной помощи.

      9. Социально-психологические услуги, предусматривающие коррекцию психологического состояния получателей услуг, направленные на их социальную адаптацию, включают:

      1) психологическая диагностика и обследование личности;

      2) социально-психологический патронаж (систематическое наблюдение);

      3) психопрофилактическая работа с получателями услуг;

      4) психологическое консультирование;

      5) оказание психологической помощи получателям услуг;

      6) психологические тренинги;

      7) психологическая коррекция получателей услуг;

      8) проведение занятий в группах взаимоподдержки, клубах общения.

      10. Качество предоставления социально-психологических услуг обеспечивается путем соблюдения следующих условий:

      1) психологическая диагностика получателей услуг осуществляется на основе психодиагностического пакета, утверждаемого руководителем организации с целью выявления индивидуальных психологических проблем получателей услуг, уровня их социально-психологической адаптации;

      2) психологическое консультирование психологическое консультирование обеспечивает оказание получателям услуг квалифицированной помощи по налаживанию межличностных отношений для предупреждения и преодоления конфликтов.

      3) психологическая коррекция как активное психологическое воздействие обеспечивает преодоление или ослабление отклонений в поведении, эмоциональном состоянии получателей услуг (в том числе неблагоприятных форм эмоционального реагирования и стереотипов поведения отдельных лиц, конфликтных отношений), что позволяет привести эти показатели в соответствие с возрастными нормами и требованиями социальной среды;

      4) психологические тренинги, как активное психологическое воздействие оцениваются их эффективностью в снятии последствий психотравмирующих ситуаций, нервно-психической напряженности, привитии социально ценных норм поведения людям, преодолевающим асоциальные формы жизнедеятельности, формировании личностных предпосылок для адаптации к изменяющимся условиям;

      5) социально-психологический патронаж на основе систематического наблюдения за получателями услуг обеспечивает своевременное выявление ситуаций психического дискомфорта, личностного (внутриличностного) или межличностного конфликта и ситуаций, способных усугубить трудную жизненную ситуацию получателей услуг и оказание им необходимой в данный момент социально-психологической помощи;

      6) привлечение получателей услуг к проведению занятий в группах взаимоподдержки, клубах общения обеспечивает оказание помощи получателям услуг в выходе из состояния дискомфорта, поддержании и укреплении психического здоровья, повышении стрессоустойчивости, уровня психологической культуры, в первую очередь в сфере межличностных отношений и общения;

      7) психопрофилактическая работа способствует полноценному психическому развитию личности, своевременному предупреждению возможных нарушений в становлении и развитии личности получателей услуг;

      8) группа взаимоподдержки способствует конструктивному решению межличностных проблем, повышению самооценки, усилению чувства эмпатии и близости по отношению к другим людям и миру в целом.

      11. Социально-педагогические услуги, направленные на педагогическую коррекцию и обучение получателей услуг с учетом их физических возможностей и умственных способностей, включают:

      1) социально-педагогическое консультирование;

      2) коррекционно-педагогическое сопровождение;

      3) организацию процесса воспитания и образования получателей услуг, содействие в их социализации, адаптации и интеграции в социальном окружении;

      4) содействие в получении образования (среднего, средне-специального и высшего) получателей услуг с учетом их физических возможностей и умственных способностей;

      5) услуги по формированию навыков самообслуживания, личной гигиены, поведения в быту и в общественных местах, самоконтролю, навыкам общения;

      6) проведение педагогической и коррекционно-развивающей диагностики, обследования личности, уровня развития ребенка.

      12. Качество предоставления социально-педагогических услуг обеспечивается путем соблюдения следующих условий:

      1) социально-педагогическое консультирование обеспечивает оказание квалифицированной помощи получателям услуг в правильном понимании и решении стоящих перед ними социально-педагогических проблем;

      2) педагогическая диагностика проводится для определения уровня социальной адаптации получателя услуг;

      3) содействие в получении среднего, средне-специального и высшего образования включает помощь в определении форм обучения получателей услуг и оказание им практической помощи в организации обучения с учетом уровня знаний;

      4) педагогическая коррекция обеспечивает оказание квалифицированной и эффективной педагогической помощи, направленной на повышение уровня социальной адаптированности получателя услуг;

      5) восстановление, расширение и укрепление социально-поддерживающей сети получателя услуг обеспечивает ему внешнюю поддержку на этапе самостоятельной жизни со стороны близких родственников, друзей, значимых взрослых;

      6) обучение основам бытовой ориентации является наглядным и эффективным, по результатам которого получатели услуг в полном объеме осваивают такие бытовые процедуры, как приготовление пищи, мелкий ремонт одежды, уход за жилым помещением, уборка и благоустройство территории и так далее.

      13. Социально-трудовые услуги, направленные на повышение уровня личностного развития, социальную адаптацию, профессиональное самоопределение и дальнейшее трудоустройство получателей услуг, включают:

      1) проведение мероприятий по обследованию имеющихся трудовых навыков у получателей услуг;

      2) проведение лечебно-трудовой деятельности;

      3) содействие в проведении мероприятий по обучению получателей услуг доступным профессиональным навыкам;

      4) содействие в получении профессии в соответствии с индивидуальными физическими и умственными способностями.

      14. Качество предоставления социально-трудовых услуг обеспечивается путем соблюдения следующих условий:

      1) оценка имеющихся трудовых навыков у получателей услуг проводится специалистами организации с учҰтом их индивидуальных особенностей, физического и психического состояния получателей услуг;

      2) обучение профессиональным навыкам проводится на специально организованных курсах с привлечением специалистов и в специально- оборудованных кабинетах и сопровождается мероприятиями, способными помочь получателям услуг в выборе профессии.

      15. Социально-культурные услуги, направленные на организацию досуга получателей услуг и вовлечение их в досуговые мероприятия и формирование основ здорового образа жизни, включают:

      1) организацию праздников и досуговых мероприятий;

      2) организацию и проведение клубной и кружковой работы;

      3) вовлечение в досуговые мероприятия, к участию в культурных мероприятиях.

      16. Качество предоставления социально-культурных услуг обеспечивается путем соблюдения следующих условий:

      1) привлечение получателей услуг к разработке проектов программы концертов и сценариев проводимых мероприятий способствует расширению общего и культурного кругозора, повышению творческой активности получателей услуг;

      2) организация кружков художественной самодеятельности направлена на удовлетворение социокультурных и духовных потребностей получателей услуг, расширению сферы общения.

      17. Социально-экономические услуги, направленные на поддержание и улучшение жизненного уровня получателей услуг, включают:

      1) содействие в получении полагающихся выплат в соответствии с Законами Республики Казахстан от 16 июня 1997 года "О государственных социальных пособиях по инвалидности, по случаю потери кормильца в Республике Казахстан", от 5 апреля 1999 года "О специальном государственном пособии в Республике Казахстан" и иными нормативными правовыми актами Республики Казахстан;

       2) оказание содействия в улучшении жилищных условий в соответствии с Законом Республики Казахстан от 16 апреля 1997 года "О жилищных отношениях".

      18. Качество предоставления социально-экономических услуг обеспечивается путем соблюдения следующего условия: содействие получателям услуг в получении льгот, пособий, компенсаций и других выплат обеспечивает своевременное, полное, квалифицированное и эффективное оказание помощи в решении вопросов, представляющих для получателей услуг интерес.

      19. Социально-правовые услуги, направленные на поддержание или изменение правового статуса, оказания гарантированной государством юридической помощи, защиты законных прав и интересов получателей услуг, включают:

      1) юридическое консультирование в области предоставления специальных социальных услуг по вопросам, связанным с правами на социальное обеспечение и помощь в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

      2) оказание помощи и содействие в оформлении документов, имеющих юридическое значение;

      3) оказание помощи в подготовке и подаче обращений на действия или бездействие организаций, предоставляющих специальные социальные услуги и нарушающих или ущемляющих законные права получателей услуг;

      4) содействие в привлечении к ответственности лиц, виновных в физическом и психическом насилии, совершенном над получателями услуг или членами их семьи;

      5) содействие органам, осуществляющим функции по опеке и попечительству в устройстве детей в семью, в том числе под опеку (попечительство), на патронатное воспитание, в приемную семью и на усыновление;

      6) оказание юридической помощи и содействие в получении установленных законодательством льгот и преимуществ, социальных выплат;

      7) юридическое консультирование по вопросам передачи детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, под опеку и попечительство, патронат, в приемную семью и на усыновление в соответствии с Кодексом Республики Казахстан "О браке (супружестве) и семье" (далее – Кодекс);

       8) содействие в получении гарантированной государством юридической помощи в случаях и порядке, установленном Гражданским процессуальным кодексом Республики Казахстан от 31 октября 2015 года, Законом Республики Казахстан от 5 июля 2018 года "Об адвокатской деятельности и юридической помощи".

      20. Качество предоставления социально-правовых услуг обеспечивается путем соблюдения следующих условий:

      1) консультирование получателей услуг по вопросам, связанным с гражданским, административным и уголовным правом с защитой своих интересов дает полное представление об установленных законодательством правах и способах защиты от возможных нарушений;

      2) консультирование получателей услуг по социально–правовым вопросам (гражданское, жилищное, семейное, трудовое, уголовное законодательство и по другим вопросам) дает им полное представление об интересующих их законодательных актах и правах в затрагиваемых вопросах, обеспечивает необходимую помощь в подготовке и направлении соответствующим адресатам документов (заявлений, жалоб, справок и других документов), необходимых для практического решения этих вопросов;

      3) оказание юридической помощи в оформлении документов (удостоверяющих личность, на получение положенных по законодательству льгот, пособий и других социальных выплат) обеспечивает разъяснение получателям услуг содержание необходимых документов, их предназначение, изложение и написание (при необходимости) текста документов или заполнение форменных бланков, написание сопроводительных писем;

      4) оказание помощи в подготовке жалоб на действие или бездействие должностных лиц государственных органов и организаций, нарушающие или ущемляющие законные права получателей услуг заключается в том, чтобы помочь им юридически грамотно изложить в жалобах суть обжалуемых действий, требования устранить допущенные нарушения и отправить жалобу адресату;

       5) содействие органам, осуществляющим функции по опеке или попечительству, в устройстве детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, под опеку и попечительство, патронат, в приемную семью и на усыновление в соответствии с Кодексом.

      21. В случае отсутствия необходимых специалистов в центры допускается дополнительное привлечение специалистов на договорной основе для разработки индивидуального плана, оценки результативности реабилитационных мероприятий или консультаций.

      22. В центрах оформляется книга жалоб и предложений, которая хранится у руководителя центра и предъявляется по первому требованию получателей услуг и посетителей.

      Книга жалоб и предложений рассматривается руководителем центра еженедельно.

|  |  |
| --- | --- |
|   | Приложение 3к приказу Министраобразования и науки Республики Казахстанот 19 января 2015 года № 17 |

 **Стандарт оказания специальных социальных услуг в области образования и защиты прав детей, предоставляемые лицами, принявшими детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, на воспитание в свои семьи**

       Сноска. Приказ дополнен приложением 3 в соответствии с приказом Министра образования и науки РК от 25.06.2019 № 282 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

 **Глава 1. Общие положения**

       1. Стандарт оказания специальных социальных услуг в области образования и защиты прав детей, предоставляемых лицами, принявшими детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, на воспитание в свои семьи (далее – Стандарт) разработан в соответствии с подпунктом 2) статьи 10 Закона Республики Казахстан от 29 декабря 2008 года "О специальных социальных услугах".

      2. Настоящий Стандарт устанавливает качество, объем и условия предоставления специальных социальных услуг лицами, принявшими детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, на воспитание в свои семьи под опеку, попечительство, на патронатное воспитание, в приемную семью и детский дом семейного типа:

      1) детей-сирот;

      2) детей, оставшихся без попечения родителей;

      3) детей, подозреваемых в совершении преступления, которые по условиям жизни и воспитания не могут быть оставлены в прежнем месте жительства.

      Указанные выше категории совместно именуются получателями услуг.

      3. К лицам, предоставляющим специальные социальные услуги, относятся опекуны, попечители, патронатные воспитатели, приемные родители и воспитатели детских домов семейного типа.

      4. Настоящий стандарт соблюдаются всеми лицами, принявшими детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, на воспитание в свои семьи.

 **Глава 2. Условия предоставления специальных услуг лицами, принявшими детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, на воспитание в свои семьи**

      5. Предоставление специальных социальных услуг осуществляется на основании:

      1) решения местных исполнительных органов об установлении опеки или попечительства для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в отношении получателей услуг, переданных под опеку или попечительство;

      2) договора о передаче получателей услуг на патронатное воспитание, в приемную семью, в детский дом семейного типа в отношении получателей услуг, переданных на патронатное воспитание, в приемную семью или в детский дом семейного типа;

      3) постановление о передаче на патронатное воспитание органа, ведущего уголовный процесс в отношении детей, подозреваемых в совершении преступления, которых по условиям жизни и воспитания невозможно оставить в прежнем месте жительства.

 **Глава 3. Качество и объем предоставления специальных социальных услуг лицами, принявшими детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, на воспитание в свои семьи**

      6. Социально-бытовые услуги, направленные на поддержание жизнедеятельности получателей услуг в быту включают:

      1) предоставление общей площади жилища на одного человека в размере не менее пятнадцати квадратных метров;

      2) предоставление помещений, оснащенных мебелью для образовательных мероприятий, обучения навыкам самообслуживания, основам бытовой ориентации;

      3) создание необходимых условий для получения образования, забота о его здоровье, физическом, психическом, нравственном и духовном развитии;

       4) предоставление одежды, обуви мягкого инвентаря, постельного белья в объеме, не менее предусмотренного нормами обеспечения одеждой, обувью и мягким инвентарем, утвержденными постановлением Правительства Республики Казахстан от 12 марта 2012 года № 320 "Об утверждении размеров, источников, видов и Правил предоставления социальной помощи гражданам, которым оказывается социальная помощь";

      5) предоставление рационального и диетического питания;

      6) обеспечение бытовым обслуживанием (стирка, сушка, глаженье, дезинфекция нательного белья, одежды, постельных принадлежностей);

      7) создание условий для профессионального самоопределения и творческого труда с необходимым оборудованием;

      8) предоставление транспортных услуг при перевозке получателей услуг для лечения, обучения, участия в культурных, спортивных мероприятиях;

      9) обучение навыкам бытового обслуживания, поведения в быту и общественных местах;

      10) создание благоприятных условий, способствующих умственному, эмоциональному, духовному и физическому развитию получателей услуг.

      7. Качество предоставления социально-бытовых услуг обеспечивается путем соблюдения следующих условий:

      1) предоставляемые жилые помещения по размерам и другим показателям (состояние зданий и помещений, их комфортность) соответствуют санитарно-гигиеническим нормам, требованиям и обеспечивают удобство пребывания получателей услуг.

      2) предоставляемые в пользование получателям услуг мебель, одежда, обувь, постельное белье и мягкий инвентарь соответствуют нормативным документам по стандартизации в области технического регулирования, действующим на территории Республики Казахстан;

      3) предоставляемые в пользование получателям услуг мебель и постельные принадлежности, подобраны с учетом физического состояния и возраста получателей услуг, отвечают требованиям современного дизайна;

      4) одежда, обувь, нательное белье и предметы первой необходимости, предоставляемые получателям услуг, удобны в носке, соответствуют полу, росту и размерам получателей услуг, отвечают по возможности, их запросам по фасону и расцветке, а также санитарно-гигиеническим нормам и требованиям;

      5) горячее питание, в том числе диетическое, готовится из доброкачественных продуктов, отвечает требованиям сбалансированности и калорийности, соответствует санитарно-гигиеническим требованиям и предоставляется с учетом состояния здоровья получателей услуг;

       6) при перевозке получателей услуг автомобильным транспортом для лечения, обучения, участия в культурных мероприятиях соблюдаются нормативы и правила эксплуатации автотранспортных средств, требования безопасности дорожного движения.

      8. Социально-медицинские услуги, направленные на поддержание и улучшение здоровья получателей услуг, с учетом индивидуального состояния, включают:

      1) оказание доврачебной помощи;

      2) содействие в получении гарантированного объема бесплатной медицинской помощи;

      3) содействие в проведении реабилитационных мероприятий;

      4) содействие в обеспечении по заключению врачей лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения;

      5) содействие в медицинском консультировании профильными специалистами, в том числе из организаций здравоохранения;

      6) вызов врача на дом и сопровождение получателей услуг в организации здравоохранения,

      7) содействие в госпитализации и сопровождение в организации здравоохранения.

      9. Качество предоставления социально-медицинских услуг обеспечивается путем соблюдения следующих условий:

      1) содействие в получении гарантированного объема бесплатной медицинской помощи обеспечивает полное, высококачественное и своевременное выполнение всех медицинских процедур и мероприятий, предусмотренных законодательством Республики Казахстан;

      2) госпитализация или содействие в госпитализации получателей услуг в организации здравоохранения, а также их направлении в лечебно-профилактические учреждения или на санаторно-курортное лечение проводится оперативно, своевременно и осуществляется строго по медицинским показаниям;

      3) проведение бесед по вопросам здорового образа жизни, обеспечивающих формирование правильного понимания и практических навыков здорового образа жизни, гигиены тела, питания и жилища, профилактики различных заболеваний, сексуального, репродуктивного поведения;

      4) содействие в медицинском консультировании профильными специалистами, в том числе из организаций здравоохранения.

      10. Социально-психологические услуги, предусматривающие коррекцию психологического состояния получателей услуг, направленные на их социальную адаптацию, включают:

      1) оказание социально-психологической помощи получателям услуг, в том числе беседы, общение, выслушивание, подбадривание, мотивация к активности;

      2) социально-психологическая поддержка членов семьи совместно проживающих с получателями услуг для обеспечения благоприятного психологического климата, профилактики и устранения конфликтных ситуации;

      3) содействие в психологическом консультировании психологами, психотерапевтами, в том числе из организаций здравоохранения;

      11. Качество предоставления социально-психологических услуг обеспечивается путем соблюдения следующих условий:

      1) социально-психологическая помощь получателям услуг, в том числе беседы, общение, выслушивание, подбадривание, мотивация к активности обеспечивает оказание получателям услуг помощи по налаживанию межличностных отношений для предупреждения и преодоления конфликтов;

      2) содействие в психологическом консультировании психологами, психотерапевтами, в том числе из организаций здравоохранения;

      12. Социально-педагогические услуги, направленные на педагогическую коррекцию и обучение получателей услуг с учетом их физических возможностей и умственных способностей, включают:

      1) содействие в получении образования (среднего, средне-специального и высшего) получателей услуг с учетом их физических возможностей и умственных способностей;

      2) обучение получателей услуг основам бытовой ориентации и ручной умелости;

      3) организацию процесса воспитания и образования получателей услуг, содействие в их социализации, адаптации и интеграции в социальном окружении;

      4) услуги по формированию навыков самообслуживания, личной гигиены, поведения в быту и в общественных местах, самоконтролю, навыкам общения.

      13. Качество предоставления социально-педагогических услуг обеспечивается путем соблюдения следующих условий:

      1) содействие в получении среднего, средне-специального и высшего образования включает помощь в определении форм обучения получателей услуг и оказание им практической помощи в организации обучения с учетом уровня знаний;

      2) обучение основам бытовой ориентации является наглядным и эффективным, по результатам которого получатели услуг в полном объеме осваивают такие бытовые процедуры, как приготовление пищи, мелкий ремонт одежды, уход за жилым помещением, уборка и благоустройство территории и так далее.

      14. Социально-трудовые услуги, направленные на повышение уровня личностного развития, социальную адаптацию, профессиональное самоопределение и дальнейшее трудоустройство получателей услуг, включают:

      1) профессиональная ориентация детей;

      2) содействие в проведении мероприятий по обучению получателей услуг доступным профессиональным навыкам;

      3) содействие в получении профессии в соответствии с индивидуальными способностями;

      4) привитие бытовых навыков.

      15. Качество предоставления социально-трудовых услуг обеспечивается путем соблюдения следующих условий:

      1) помогает получателям услуг в решении вопросов поддержания и улучшения своего материального положения и жизненного уровня семьи;

      2) обучение профессиональным навыкам проводится на специально организованных курсах и сопровождается мероприятиями, способными помочь получателям услуг в выборе профессии.

      16. Социально-культурные услуги, направленные на организацию досуга получателей услуг и вовлечение их в досуговые мероприятия и формирование основ здорового образа жизни, включают:

      1) организацию праздников и досуговых мероприятий;

      2) вовлечение в досуговые мероприятия, к участию в культурных мероприятиях.

      17. Качество предоставления социально-культурных услуг обеспечивается путем соблюдения следующих условий:

      1) привлечение получателей услуг к разработке проектов программы концертов и сценариев проводимых мероприятий способствует расширению общего и культурного кругозора, повышению творческой активности получателей услуг;

      2) оказание содействия в участии получателей услуг в кружках художественной самодеятельности, направленные на удовлетворение культурных и духовных потребностей и расширению сферы общения;

      18. Социально-экономические услуги, направленные на поддержание и улучшение жизненного уровня получателей услуг, включают:

      1) содействие в получении полагающихся выплат в соответствии с Законами Республики Казахстан от 16 июня 1997 года "О государственных социальных пособиях по инвалидности, по случаю потери кормильца в Республике Казахстан", от 5 апреля 1999 года"О специальном государственном пособии в Республике Казахстан", от 17 июля 2001 года "О государственной адресной социальной помощи", от 28 июня 2005 года "О государственных пособиях семьям, имеющим детей" и иными нормативными правовыми актами Республики Казахстан;

       2) оказание содействия в улучшении жилищных условий в соответствии с Законом Республики Казахстан от 16 апреля 1997 года "О жилищных отношениях".

      19. Качество предоставления социально-экономических услуг обеспечивается путем соблюдения следующего условия: содействие получателям услуг в получении льгот, пособий, компенсаций и других выплат обеспечивает своевременное, полное, квалифицированное и эффективное оказание помощи в решении вопросов, представляющих для получателей услуг интерес.

      20. Социально-правовые услуги, направленные на поддержание или изменение правового статуса, оказания гарантированной государством юридической помощи, защиты законных прав и интересов получателей услуг, включают:

      1) юридическое консультирование в области предоставления специальных социальных услуг по вопросам, связанным с правами на социальное обеспечение и помощь в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

      2) оказание помощи и содействие в оформлении документов, имеющих юридическое значение;

      3) оказание помощи в подготовке и подаче обращений на действия или бездействие организаций, предоставляющих специальные социальные услуги и нарушающих или ущемляющих законные права получателей услуг;

      4) содействие в привлечении к ответственности лиц, виновных в физическом и психическом насилии, совершенном над получателями услуг или членами их семьи;

      5) оказание юридической помощи и содействие в получении установленных законодательством льгот и преимуществ, социальных выплат;

       6) содействие в получении гарантированной государством юридической помощи в случаях и порядке, установленном Гражданским процессуальным кодексом Республики Казахстан от 31 октября 2015 года, Законом Республики Казахстан от 5 июля 2018 года "Об адвокатской деятельности и юридической помощи".

      21. Качество предоставления социально-правовых услуг обеспечивается путем соблюдения следующих условий:

      1) консультирование получателей услуг по вопросам, связанным с гражданским, административным и уголовным правом с защитой своих интересов дает полное представление об установленных законодательством правах и способах защиты от возможных нарушений;

      2) консультирование получателей услуг по социально-правовым вопросам (гражданское, жилищное, семейное, трудовое, пенсионное, уголовное законодательство и по другим вопросам) дает им полное представление об интересующих их законодательных актах и правах в затрагиваемых вопросах, обеспечивает необходимую помощь в подготовке и направлении соответствующим адресатам документов (заявлений, жалоб, справок и других документов), необходимых для практического решения этих вопросов;

      3) оказание юридической помощи в оформлении документов (удостоверяющих личность, на получение положенных по законодательству льгот, пособий и других социальных выплат) обеспечивает разъяснение получателям услуг содержание необходимых документов, их предназначение, изложение и написание (при необходимости) текста документов или заполнение форменных бланков, написание сопроводительных писем;

      4) оказание помощи в подготовке жалоб на действие или бездействие должностных лиц государственных органов и организаций, нарушающие или ущемляющие законные права получателей услуг заключается в том, чтобы помочь им юридически грамотно изложить в жалобах суть обжалуемых действий, требования устранить допущенные нарушения и отправить жалобу адресату.

© 2012. РГП на ПХВ «Институт законодательства и правовой информации Республики Казахстан» Министерства юстиции Республики Казахстан