

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО  
ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ**



**НАЦИОНАЛЬНЫЙ  
СТАНДАРТ  
РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ**

**ГОСТ Р  
53060-  
2008**

**СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ**

**Документация учреждений социального обслуживания**

Москва



Стандартинформ

2009

**Предисловие**

Цели и принципы стандартизации в Российской Федерации установлены Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании», а правила применения национальных стандартов Российской Федерации - ГОСТ Р 1.0-2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения»

**Сведения о стандарте**

1 РАЗРАБОТАН Федеральным государственным унитарным предприятием «Российский научно-технический центр информации по стандартизации, метрологии и оценке соответствия» (ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»)

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 406 «Социальное обслуживание населения»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 17 декабря 2008 г. № 437-ст

4 В настоящем стандарте реализованы нормы федеральных законов Российской Федерации:

- от 10 декабря 1995 г. № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации»;

- от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании».

Кроме того, при разработке стандарта были использованы «Рекомендации по подготовке Уставов государственных (муниципальных) учреждений социального обслуживания», утвержденные постановлением Минтруда России от 28 декабря 2000 г.

5 Настоящий стандарт разработан по заказу Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации

## 6 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

*Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодно издаваемом информационном указателе «Национальные стандарты», а текст изменений и поправок - в ежемесячно издаваемых информационных указателях «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ежемесячно издаваемом информационном указателе «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования - на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет*

### Содержание

[1 Область применения](#)

[2 Нормативные ссылки](#)

[3 Термины и определения](#)

[4 Состав и характеристика документации учреждений социального обслуживания](#)

## НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

### СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ

#### Документация учреждений социального обслуживания

Social service of the population.  
Documentation of social service establishments

Дата введения - 2010-01-01

## 1 Область применения

Настоящий стандарт распространяется на документацию, оказывающую существенное влияние на качество предоставляемых социальных услуг и в соответствии с которой функционируют учреждения социального обслуживания населения (далее - учреждения) независимо от их типа, вида, форм собственности, и устанавливает состав документации, ее назначение и краткую характеристику.

## 2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

[ГОСТ Р 52142-2003](#) Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения

[ГОСТ Р 52143-2003](#) Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг

[ГОСТ Р 52495-2005](#) Социальное обслуживание населения. Термины и определения

Примечание - При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования - на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодно издаваемому информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по соответствующим ежемесячно издаваемым информационным указателям, опубликованным в текущем году. Если ссылочный стандарт заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться заменяющим (измененным) стандартом. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

## **3 Термины и определения**

В настоящем стандарте применены термины по [ГОСТ Р 52495](#).

## **4 Состав и характеристика документации учреждений социального обслуживания**

Документация учреждения включает в себя:

- Устав учреждения;
- Положение об учреждении;
- правила, инструкции, методики;
- документацию на специальное и табельное техническое оснащение (оборудование, аппаратуру и приборы);
- документы в области стандартизации;
- прочие документы.

Состав документации конкретного учреждения может быть уточнен по сравнению с изложенным в настоящем стандарте (в сторону увеличения или уменьшения) в зависимости от типа учреждения, специфики обслуживаемых категорий населения, характера предоставляемых услуг.

### **4.1 Устав учреждения**

В Уставе учреждения, который является учредительным документом, должны быть следующие разделы:

- общие положения;

- правовой статус учреждения;
- предмет, цели и направления деятельности учреждения;
- имущество и финансы учреждения;
- финансово-хозяйственная деятельность учреждения;
- структурные подразделения учреждения;
- управление учреждением;
- ликвидация и реорганизация учреждения.

#### **4.1.1 Общие положения**

Раздел должен содержать сведения о полном официальном наименовании учреждения (оно должно включать в себя его организационно-правовую форму, дату его создания, местонахождение, фактический и юридический адреса).

#### **4.1.2 Правовой статус учреждения**

В разделе должны указываться цели создания учреждения, сведения об учредителе (учредителях), правоспособности учреждения как юридического лица, отнесении учреждения к объектам той или иной формы собственности, нормативных правовых актах, которыми руководствуется учреждение, о других вопросах правового характера.

#### **4.1.3 Предмет, цели и направления деятельности учреждения**

В разделе должны быть указаны направления социального обслуживания населения, по которым предоставляются услуги гражданам, с указанием категорий обслуживаемых граждан, видов социальных услуг (социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-экономических, социально-правовых и других), а также вопросы, связанные с лицензированием услуг.

#### **4.1.4 Имущество и финансы учреждения**

В разделе должны быть указаны положения о правах на имущество учреждения и порядке распоряжения им, о закреплении за учреждением имущества на праве оперативного управления, об источниках формирования имущества и финансовых средств учреждения, не запрещенных законодательством Российской Федерации (бюджет субъекта Российской Федерации или местный бюджет, доходы от предоставляемых платных услуг, доходы от предпринимательской деятельности, добровольных имущественных взносов, пожертвований третьих лиц и др.).

#### **4.1.5 Финансово-хозяйственная деятельность учреждения**

В разделе должны быть отражены сведения о наличии филиалов учреждения, о договорных отношениях учреждения с третьими лицами в сфере хозяйственной деятельности, организации ведения бухгалтерского и статистического учетов и отчетности в соответствии с действующими в Российской Федерации положениями о них, проведении контроля и ревизии за деятельностью учреждения.

#### **4.1.6 Структурные подразделения учреждения**

В разделе должны быть указаны структурные подразделения, создаваемые в учреждении и отвечающие его предмету, целям и направлениям деятельности, а также права на открытие (по согласованию с учредителем) отделений, служб и иных структурных подразделений, деятельность которых не противоречит направлениям его деятельности.

#### **4.1.7 Управление учреждением**

Раздел должен содержать сведения о порядке назначения руководителя учреждения, компетенции руководителя учреждения и учредителя (учредителей) по отношению к учреждению, правах руководителя учреждения: представлять интересы учреждения в федеральных, государственных, муниципальных органах и организациях различных форм собственности; утверждать структуру и смету расходов учреждения и штатное расписание в пределах выделенных ассигнований; заключать коллективный договор и трудовые договоры (контракты) с работниками; устанавливать форму, систему и размеры оплаты труда работников учреждения в соответствии с законодательством Российской Федерации и утвержденной сметой расходов; направлять часть внебюджетных средств на социальную защиту работников учреждения и других.

#### **4.1.8 Трудовой коллектив учреждения**

В разделе указывается, что в состав трудового коллектива учреждения входят все граждане, участвующие в деятельности учреждения на основе трудового договора (контракта). Трудовой коллектив учреждения рассматривает и решает вопросы, отнесенные к его компетенции в соответствии с законодательством Российской Федерации.

#### **4.1.9 Ликвидация и реорганизация учреждения**

В разделе должны быть указаны положения о ликвидации и реорганизации учреждения, которые осуществляются на условиях и в порядке, предусмотренных гражданским законодательством.

#### **4.2 Положение об учреждении**

Положение об учреждении социального обслуживания - основной рабочий документ, в соответствии с которым организуется работа учреждения.

В Положении излагают следующие сведения об учреждении:

4.2.1. Назначение учреждения с указанием его вида (комплексный центр, центр, дом-интернат, социальный приют и т.д.), типа (стационарное, полустационарное, помощи на дому и т.д.), категорий обслуживаемого населения (дети, женщины, семьи, инвалиды, граждане пожилого возраста, лица без определенного места жительства и занятий и др.), видов предоставляемых социальных услуг (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-экономические, социально-правовые), ведомственной принадлежности и формы собственности (государственной или иной формы собственности, в том числе собственности граждан, занимающихся предпринимательской деятельностью по социальному обслуживанию населения без образования юридического лица).

4.2.2. Правовые и нормативные акты Российской Федерации и ее субъектов, в соответствии с которыми осуществляется деятельность учреждения.

4.2.3. Условия размещения учреждения, его обеспеченность коммунально-бытовыми услугами всех видов (отоплением, водопроводом, канализацией, электричеством, газом, радио, телефоном, телевидением и т.д.), соответствие санитарно-гигиеническим нормам и требованиям пожарной безопасности.

4.2.4. Порядок организации взаимодействия и поддержания контактов учреждения с другими учреждениями социальной защиты населения, органами здравоохранения, образования, внутренних дел и другими органами и учреждениями, осуществляющими социальную работу с населением.

4.2.5. Порядок создания, реорганизации или ликвидации учреждения с указанием, какие органы исполнительной власти и по согласованию с кем осуществляют эти мероприятия.

4.2.6. Источники финансирования, за счет которых организуется и содержится учреждение (средства бюджета субъекта Российской Федерации, местного бюджета или дополнительные внебюджетные средства за счет доходов от хозяйственной и иной деятельности учреждения и прочее).

4.2.7. Юридический статус учреждения с изложением вопросов, касающихся возможности иметь как юридическому лицу самостоятельный баланс или смету, банковский счет, штампы и бланки, эмблему, открывать (при необходимости) филиалы и т.д.

4.2.8. Штатное расписание учреждения с указанием наименования должностей обслуживающего персонала и его численности.

4.2.9. Порядок принятия (зачисления) граждан на обслуживание и снятия с него.

В разделе должны быть указаны документы, на основании которых граждане (взрослые и несовершеннолетние) зачисляются на обслуживание:

а) для взрослых граждан должны предоставляться следующие документы:

- личное письменное или устное заявление (обращение) граждан или их законных представителей о предоставлении им социальных услуг;

- документы, удостоверяющие личность гражданина (паспорт; заграничный паспорт - для постоянно проживающих за границей граждан, которые временно находятся на территории Российской Федерации; справка об освобождении - для лиц, освободившихся из мест лишения свободы; иные, выдаваемые в установленном порядке, документы, удостоверяющие личность гражданина);

- заключение лечебно-профилактического учреждения о состоянии здоровья лица, об отсутствии медицинских противопоказаний к принятию на обслуживание и о необходимости постоянного постороннего ухода и обслуживания вследствие частичной или полной утраты способности к самообслуживанию;

- акт материально-бытового обследования условий проживания;

- справка, свидетельство, удостоверение или другой документ установленного образца о праве на меры социальной поддержки в соответствии с действующим законодательством;
- справка (для пенсионеров), выданная органом, осуществляющим пенсионное обеспечение, о размере пенсии, в том числе с учетом надбавок, справка об иных имеющихся доходах.

Для психически больных взрослых граждан при их направлении в стационарные учреждения социального обслуживания дополнительно должны представляться следующие документы:

- для психически больных граждан, не лишенных дееспособности, - справка клинико-экспертной комиссии в соответствии со статьей 41 Федерального закона Российской Федерации «О психической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании»;
- для психически больных недееспособных граждан - вышеупомянутая справка клинико-экспертной комиссии и дополнительно копия решения суда о лишении гражданина дееспособности и постановление органа местного самоуправления об освобождении от опекунских обязанностей ранее назначенного опекуна;

б) для несовершеннолетних должны представляться следующие документы:

- личное заявление (обращение) несовершеннолетнего;
- заявление родителей несовершеннолетнего или его законных представителей с учетом мнения несовершеннолетнего, достигшего возраста десяти лет, за исключением случаев, когда учет мнения несовершеннолетнего противоречит его интересам;
- направление органа управления социальной защиты населения или согласованное с этим органом ходатайство должностного лица органа или учреждения системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних;
- постановление лица, проводящего дознание, следователя, прокурора или судьи в случае задержания, ареста или осуждения родителей или законных представителей несовершеннолетнего;
- постановление органа местного самоуправления о закреплении за несовершеннолетним из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, жилой площади;
- акт оперативного дежурного районного, городского отдела (управления) внутренних дел, отдела (учреждения) внутренних дел иного муниципального образования, отдела (управления) внутренних дел закрытого административно-территориального образования, отдела (управления) внутренних дел на транспорте о необходимости помещения несовершеннолетнего в специализированное учреждение для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации;
- акт материально-бытового обследования условий проживания.

Для психически больных несовершеннолетних лиц дополнительно представляются:

- заключение областной медико-педагогической комиссии;

- медицинская карта в соответствии с инструкцией «О медицинских показаниях и противопоказаниях к приему в дома-интернаты».

В разделе должны быть также изложены сведения о том, какие категории граждан пользуются правом внеочередного и первоочередного принятия на обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации а также, в каком порядке и в каких случаях проводится снятие с обслуживания (по личному заявлению обслуживаемого лица, истечению срока обслуживания, при нарушении договорных условий оплаты за обслуживание, выявлении медицинских противопоказаний, злостных нарушений правил поведения обслуживаемыми гражданами и т.д.).

#### 4.2.10 Условия оказания социальных услуг

В разделе должны быть указаны:

- документы, на основании которых руководство учреждения принимает решение об условиях оказания социальных услуг (бесплатно, с частичной или полной оплатой);
- порядок заключения договора на социальные услуги, оказываемые на условиях полной или частичной оплаты, содержание договора, причины и порядок пересмотра условий оказания социальных услуг и размера взимаемой платы за них.

#### 4.2.11 Основные задачи деятельности учреждения, категории обслуживаемого населения

4.2.11.1 Общими для всех видов и типов учреждений социального обслуживания взрослых граждан являются следующие основные задачи, которые должны отражаться в Положении:

- выявление совместно с государственными и муниципальными органами (здравоохранения, образования, внутренних дел, занятости и др.), общественными и религиозными организациями и объединениями граждан, нуждающихся в социальном обслуживании, и их учет;
- определение конкретных форм помощи гражданам, нуждающимся в социальном обслуживании, исходя из состояния их здоровья, возможности к самообслуживанию и материально-бытового положения;
- оказание необходимых гражданам социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-экономических, социально-правовых услуг в соответствии с назначением учреждения, а также осуществление социального патронажа нуждающихся в социальной помощи, реабилитации и поддержке;
- внедрение в практику новых и более эффективных форм социального обслуживания населения;
- привлечение различных государственных, муниципальных органов и общественных объединений к решению вопросов социальной помощи гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, и координация их деятельности в этом направлении.

4.2.11.2 В Положения об учреждениях социального обслуживания детей и семьи, кроме основных задач, указанных в 4.2.11.1, необходимо дополнительно включать задачи,



присущие только этим конкретным учреждениям и отражающие специфику социального обслуживания населения конкретных категорий:

- выявление источников и причин социальной дезадаптации детей, их психолого-медико-педагогическое обследование, направленное на установление форм и степени социальной дезадаптации;
- разработка и реализация индивидуальных программ социальной реабилитации и адаптации детей и семей с детьми в трудной жизненной ситуации;
- обеспечение (при необходимости) временного проживания детей в нормальных бытовых условиях с предоставлением бесплатного питания, одежды, обуви, других предметов первой необходимости, коммунальных услуг, медицинского обслуживания, должного ухода, возможности посещать образовательное учреждение или обучаться по индивидуальной программе, либо работать;
- поддержка семей в решении проблем их самообеспечения, реализации собственных возможностей по преодолению трудной жизненной ситуации;
- участие в работе по профилактике безнадзорности детей, защите их прав и интересов;
- оказание психологической, психокоррекционной и иной помощи по ликвидации кризисной ситуации в семье и содействие возвращению ребенка к родителям или лицам, их замещающим;
- подготовка рекомендаций для органов опеки и попечительства о наиболее целесообразных формах устройства детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, на дальнейшее воспитание и организация работы по реализации этих рекомендаций;
- апробация по согласованию с органами опеки и попечительства новых форм устройства детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;
- разработка и реализация индивидуальных программ социальной реабилитации и адаптации детей и семей с детьми в трудной жизненной ситуации.

4.2.11.3. Перечень основных задач конкретного учреждения может выбираться из указанных в настоящем разделе, сокращаться или дополняться в зависимости от профиля учреждения и состава обслуживаемого контингента.

4.2.11.4 В учреждениях могут обслуживаться следующие категории населения, находящихся в трудной жизненной ситуации:

- дети;
- семьи;
- женщины;
- граждане пожилого возраста;
- инвалиды;

- граждане без определенного места жительства и занятий.

4.2.11.5 Категории обслуживаемого населения указываются в Положении об учреждении вместе с группами, входящими в их состав.

Например, категория населения «семья» включает в себя следующие группы:

- малообеспеченные;
- неполные, многодетные, бездетные, несовершеннолетних родителей;
- имеющие в своем составе неизлечимо больных людей, инвалидов, пенсионеров, лиц, страдающих психическими заболеваниями, злоупотребляющих алкоголем, принимающих наркотики;
- с неблагоприятным психологическим климатом, педагогической несостоятельностью родителей, жестоким обращением с детьми;
- имеющие в своем составе лиц, ведущих аморальный, паразитический, криминогенный образ жизни и т.д.

4.2.12 Структурные подразделения, основные направления их деятельности, объем предоставляемых ими услуг

Структурными подразделениями каждого учреждения являются аппарат руководителя учреждения и соответствующие отделения.

Их число и состав обслуживающего персонала в каждом из них зависят от объема и видов предоставляемых социальных услуг.

В Положении применительно к каждому отделению должно быть указано:

- наименование и назначение;
- основные направления деятельности с указанием перечня предоставляемых социальных услуг и кратким изложением их содержания.

### **4.3 Правила, инструкции, методики**

Правила, должностные инструкции, методики предназначаются для регламентирования процесса предоставления клиентам социальных услуг.

4.3.1 Правила внутреннего трудового распорядка должны определять режим работы учреждения, порядок действия его структурных подразделений и их взаимодействия между собой при оказании социальных услуг.

4.3.2 Правила поведения граждан, обслуживаемых учреждением, должны определять их права и обязанности как клиентов учреждения, характер их взаимоотношений с обслуживающим персоналом и между собой, степень ответственности за возможные нарушения режима учреждения.

4.3.3 Должностные инструкции должны быть у каждого специалиста учреждения и устанавливать его обязанности, права, ответственность за оказываемые им социальные услуги, требования к его образованию, квалификации, профессиональной подготовке, деловым и моральным качествам, к соблюдению принципов гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности по отношению к обслуживаемым гражданам, необходимости проявлять к ним максимальную чуткость, вежливость, выдержку, предусмотрительность, учитывать их физическое и психическое состояние, а также требования этики взаимоотношений с клиентами и их социальным окружением.

4.3.4 Инструкции по предоставлению отдельных наиболее важных и ответственных социальных услуг должны устанавливать объем и порядок оказания этих услуг и предупреждать возможные ошибки и их негативные последствия.

4.3.5 Инструкции о приеме, учете, хранении и выдаче денежных сумм, драгоценностей предназначены для предупреждения возможных противоправных действий обслуживающего персонала, ущемляющих интересы клиентов.

4.3.6 Методики должны содержать методы (приемы) оказания социальных услуг и их контроля.

#### **4.4 Документация на специальное и табельное техническое оснащение (оборудование, аппаратуру и приборы)**

Документация (паспорта, технические описания, инструкции по эксплуатации, формуляры и др.) на специальное и табельное техническое оснащение, имеющееся в учреждении (оборудование, аппаратуру и приборы), предназначена для обеспечения грамотной и эффективной их эксплуатации, обслуживания, поддержания в работоспособном состоянии, своевременного выявления и устранения неисправностей, ремонта и замены.

#### **4.5 Документы в области стандартизации**

К документам в области стандартизации, используемым учреждениями, относятся:

- национальные стандарты Российской Федерации, устанавливающие характеристики продукции (продовольственной продукции, технических средств специального оснащения учреждений социального обслуживания и др.), а также правила осуществления и характеристики предоставляемых услуг, и прежде всего национальные стандарты в области социального обслуживания населения, устанавливающие государственные эталоны, образцы деятельности учреждений в части объемов, качества социальных услуг, порядка и условий их предоставления;

- стандарты организаций (учреждений), устанавливающие правила внутренней деятельности учреждения и направленные на повышение эффективности его работы, повышение качества предоставляемых услуг и эффективности помощи гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации;

- общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации, применяемые при составлении учредительных документов и для предоставления информации для информационных систем и создания информационных ресурсов, статистического учета и при налогообложении.

#### **4.6 Прочие документы**

К прочим документам относятся:

4.6.1 Свидетельство на право оперативного управления. Данное свидетельство, выданное на право аренды, является обязательным и единственным документом для заключения договора аренды в зданиях, относящихся к муниципальной собственности, между арендатором и арендодателем.

4.6.2 Свидетельство регистрационной палаты соответствующего субъекта Российской Федерации на право осуществлять хозяйственную деятельность в соответствии с учредительными документами в рамках действующего законодательства Российской Федерации.

4.6.3 Документ комитета государственной статистики субъекта Российской Федерации о включении учреждения в состав Единого государственного регистра предприятий и организаций всех форм собственности и хозяйствования и присвоении ему кода Общероссийского классификатора предприятий и организаций (ОКПО) и классификационных признаков (подчиненность министерству, местонахождение, вид деятельности, форма собственности, организационно-правовая форма учреждения).

4.6.4 Документы государственной противопожарной службы о разрешении размещения учреждения или его отделений в запрашиваемых помещениях при условии выполнения соответствующих мер пожарной безопасности.

4.6.5 Информационное письмо государственной налоговой инспекции субъекта Российской Федерации о постановке на учет налогоплательщика - учреждения социального обслуживания с информацией о постановке и присвоении соответствующего идентификационного номера налогоплательщика (ИНН).

4.6.6 Документы, связанные с обслуживанием в учреждении:

- личные дела граждан, принимаемых на социальное обслуживание, предусматривающие наличие заявлений, медицинских заключений, актов обследования;
- сведения об обслуживаемых гражданах с указанием фамилии, имени и отчества, числа, месяца и года рождения, даты принятия на обслуживание и снятия с обслуживания, перечня предоставляемых услуг, дат проверки качества обслуживания, результатов обслуживания;
- коллективный договор коллектива учреждения с руководством учреждения;
- индивидуальные программы работы с клиентами.

**Ключевые слова:** социальное обслуживание, социальные услуги, учреждение социального обслуживания, документация, положение об учреждении, устав учреждения, инструкция, методика, правила, национальный стандарт