

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ  
ПРАВИТЕЛЬСТВА БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ  
от 9 июня 2006 г. N 135-пп  
Белгород**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ СТАНДАРТОВ КАЧЕСТВА БЮДЖЕТНЫХ УСЛУГ**

В соответствии с Программой реформирования системы управления общественными финансами Белгородской области, утвержденной постановлением правительства Белгородской области от 4 ноября 2004 года N 155-пп "Об утверждении программы реформирования системы управления общественными финансами Белгородской области" (далее - Программа), в целях установления стандартов качества предоставления бюджетных услуг правительство Белгородской области постановляет:

1. Утвердить прилагаемые региональные стандарты:
  - "Качество услуг в области социальной защиты населения";
  - "Качество услуг в области здравоохранения";
  - "Качество услуг в области образования";
  - "Качество услуг в области культуры и искусства";
  - "Качество услуг в области физической культуры и спорта";
  - "Качество услуг в области молодежной политики" (прилагаются).

2. Утвердить порядок оценки соответствия качества фактически предоставляемых бюджетных услуг региональным стандартам качества (прилагается).

3. Контроль за исполнением постановления возложить на департамент социальной политики Белгородской области (Худаев Д.В.).

Губернатор Белгородской области  
Е. САВЧЕНКО

Утвержден  
постановлением правительства  
Белгородской области  
от 9 июня 2006 г. N 135-пп

**РЕГИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ  
"КАЧЕСТВО УСЛУГ В ОБЛАСТИ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ"**

1. Область применения

Настоящий стандарт распространяется на услуги в области социальной защиты (далее - социальные услуги), предоставляемые населению учреждениями (организациями) социальной защиты, и устанавливает основные положения, определяющие качество социальных услуг, оплачиваемых (финансируемых) из средств бюджета Белгородской области.

2. Нормативно-правовая основа услуг в данной сфере

Помимо настоящего стандарта качество услуги в области социальной защиты населения определяют следующие нормативные акты:

- Федеральный закон Российской Федерации от 12 января 1995 года N 5-ФЗ "О ветеранах";
- Федеральный закон Российской Федерации от 19 мая 1995 года N 81-ФЗ "О государственных пособиях гражданам, имеющим детей";
- Федеральный закон Российской Федерации от 19 мая 1995 года N 82-ФЗ "Об общественных объединениях", статья 17;
- Федеральный закон Российской Федерации от 2 августа 1995 года N 122-ФЗ "О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов";
- Федеральный закон Российской Федерации от 24 ноября 1995 года N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации";
- Федеральный закон Российской Федерации от 9 января 1997 года N 5-ФЗ "О предоставлении социальных гарантий Героям Социалистического Труда и полным кавалерам"

ордена Трудовой Славы";

- Федеральный закон Российской Федерации от 27 мая 1998 года N 76-ФЗ "О статусе военнослужащих";

- Федеральный закон Российской Федерации от 26 ноября 1998 года N 175-ФЗ "О социальной защите граждан Российской Федерации, подвергшихся воздействию радиации вследствие аварии в 1957 году на производственном объединении "Маяк" и сбросов радиоактивных отходов в реку Теча";

- Федеральный закон Российской Федерации от 10 января 2002 года N 2-ФЗ "О социальных гарантиях гражданам, подвергшимся радиационному воздействию вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне";

- Федеральный закон Российской Федерации от 25 апреля 2002 года N 40-ФЗ "Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств";

- Федеральный закон Российской Федерации от 22 декабря 2005 года N 174-ФЗ "О бюджете пенсионного фонда Российской Федерации на 2006 год";

- Закон Российской Федерации от 21 декабря 1990 года N 438-1 "О социальном развитии села";

- Закон Российской Федерации от 15 мая 1991 года N 1244-1 "О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС";

КонсультантПлюс: примечание.

В официальном тексте документа, видимо, допущена опечатка: Закон РФ от 18.10.1991 "О реабилитации жертв политических репрессий" имеет N 1761-1, а не N 1701-1

- Закон Российской Федерации от 18 октября 1991 года N 1701-1 "О реабилитации жертв политических репрессий";

- Закон Российской Федерации от 15 января 1993 года N 4301-1 "О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы";

- Закон Российской Федерации от 9 июня 1993 года N 5142-1 "О донорстве крови и ее компонентов";

- Указ Президента Российской Федерации от 5 мая 1992 года N 431 "О мерах социальной поддержки многодетных семей";

- Указ Президента Российской Федерации от 1 июля 1996 года N 1011 "О мерах по обеспечению государственной поддержки инвалидов";

- постановление Верховного Совета Российской Федерации от 27 декабря 1991 года N 2123-1 "О распространении действия закона РСФСР "О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС" на граждан из подразделений особого риска";

- постановление Правительства Российской Федерации от 7 декабря 1996 года N 1449 "О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры";

- постановление Правительства Российской Федерации от 21 августа 2001 года N 607 "О порядке выплаты ежемесячной денежной компенсации в возмещение вреда, причиненного здоровью граждан в связи с радиационным воздействием вследствие Чернобыльской катастрофы, либо с выполнением работ по ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской АЭС";

- постановление Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2002 года N 244 "О плате за стационарное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов";

- постановление Правительства Российской Федерации от 3 октября 2002 года N 732 "О федеральной целевой программе "Дети России" на 2003 - 2006 годы;

- постановление правительства Российской Федерации от 19 ноября 2004 года N 663 "О порядке награждения граждан нагрудным знаком "Почетный донор России" и предоставления ежегодной денежной выплаты гражданам, награжденным нагрудным знаком "Почетный донор России";

- постановление Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2004 года N 907 "О социальной поддержке граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС";

- постановление Правительства Российской Федерации от 2 августа 2005 года N 475 "О предоставлении членам семей погибших (умерших) военнослужащих и сотрудников некоторых федеральных органов исполнительной власти компенсационных выплат в связи с расходами по оплате жилых помещений, коммунальных и других видов услуг";

- постановление Правительства Российской Федерации от 19 августа 2005 года N 528 "О порядке расходования и учета средств, предусмотренных на финансирование выплаты инвалидам, получившим транспортные средства через органы социальной защиты населения, компенсации страховых премий по договору обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств";

КонсультантПлюс: примечание.

В официальном тексте документа, видимо, допущена опечатка: закон Белгородской области от N 29 "О почетных званиях и наградах Белгородской области" издан 16.10.1995, а не 16.12.1995.

- закон Белгородской области от 16 декабря 1995 года N 29 "О почетных званиях и наградах Белгородской области";

КонсультантПлюс: примечание.

В официальном тексте документа, видимо, допущена опечатка: закон Белгородской области от N 167 "Об ответственности родителей за воспитание детей" издан 31.01.2005, а не 31.01.2000.

- закон Белгородской области от 31 января 2000 года N 167 "Об ответственности родителей за воспитание детей";

- закон Белгородской области от 9 декабря 2002 года N 57 "О внесении изменений и дополнений в закон Белгородской области "О почетных званиях и наградах Белгородской области";

- закон Белгородской области от 13 декабря 2000 года N 122 "О системе защиты прав несовершеннолетних, профилактики их безнадзорности и правонарушений";

- Социальный кодекс Белгородской области от 28 декабря 2004 года N 165.

- постановление главы администрации Белгородской области от 7 июля 1997 года N 321 "О предоставлении льгот вдовам Героев Социалистического Труда и полных кавалеров Ордена Трудовой Славы";

- постановление Белгородской областной Думы от 25 марта 1999 года N 17 "О доплате к государственной пенсии лицам, замещавшим должности в органах государственной власти и управления Белгородской области и проживающим на территории Российской Федерации";

- постановление главы администрации области от 5 августа 1999 года N 449 "О доплате к государственной пенсии лицам, замещавшим государственные должности государственной службы Белгородской области";

- постановление главы администрации Белгородской области от 15 ноября 2002 года N 439 "О дополнительных мерах по обеспечению социальной защищенности Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров Ордена Славы";

- постановление главы администрации области от 11 марта 2002 года N 138 "О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры";

- постановление главы администрации области от 31 декабря 2002 года N 487 "О квотировании рабочих мест для инвалидов на предприятиях и организациях области";

- постановление главы администрации Белгородской области от 21 февраля 2003 года N 69 "О мероприятиях администрации области по осуществлению комплексной реабилитации бывших участников боевых действий на Северном Кавказе и в других "горячих точках" и семей, потерявших кормильца, на 2003 - 2006 годы";

- постановление главы администрации области от 8 апреля 2003 года N 121 "Об областной комплексной целевой программе "Дети Белгородчины" на 2003 - 2006 годы (пункт 2.4 подпрограммы "Дети-инвалиды");

КонсультантПлюс: примечание.

В официальном тексте документа, видимо, допущена опечатка: постановление правительства Белгородской области от N 23-пп "Об утверждении порядка оплаты проезда реабилитированных лиц, проживающих на территории Белгородской области, на федеральном железнодорожном транспорте один раз в год в пределах территории Российской Федерации" издано 28.01.2005, а не 28.01.2004.

- постановление правительства Белгородской области от 28 января 2004 года N 23-пп "Об утверждении порядка оплаты проезда реабилитированных лиц, проживающих на территории Белгородской области, на федеральном железнодорожном транспорте один раз в год в пределах территории Российской Федерации";

- постановление правительства Белгородской области от 19 ноября 2004 года N 162-пп "О порядке и условиях предоставления надомного, полустационарного и стационарного социального обслуживания в государственных учреждениях социального обслуживания";

- постановление правительства Белгородской области от 19 ноября 2004 года N 163-пп "О перечне гарантированных государством услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидам, с учетом потребностей населения, проживающего на территории Белгородской области";

- постановление правительства Белгородской области от 14 декабря 2004 года N 185-пп "О порядке предоставления областными специализированными учреждениями для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации, гарантированных государством социальных услуг несовершеннолетним, находящимся в социально опасном положении или в иной трудной жизненной ситуации, осуществления и финансирования деятельности, связанной с перевозкой в пределах территории Белгородской области несовершеннолетних, самовольно ушедших из семей, детских домов, школ-интернатов, специальных учебно-воспитательных и иных детских учреждений";

- постановление правительства Белгородской области от 14 декабря 2004 года N 184-пп "Об утверждении порядка и условий, на которых государство гарантирует право на социальное обслуживание в государственной системе социальных служб";

- постановление правительства Белгородской области от 14 декабря 2004 года N 179-пп "О

предоставлении субсидий на оплату жилья и коммунальных услуг";

- постановление правительства Белгородской области от 14 декабря 2004 года N 199-пп "Об утверждении порядка осуществления ежемесячной денежной выплаты ветеранам труда, ветеранам военной службы, труженикам тыла, реабилитированным лицам и лицам, признанным пострадавшими от политических репрессий, с учетом права на получение государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг (социальной услуги)";

- постановление правительства Белгородской области от 14 декабря 2004 года N 212-пп "О порядке награждения и предоставления ежегодной денежной выплаты жителям Белгородской области, награжденным нагрудным знаком "Почетный донор России";

- постановление правительства Белгородской области от 28 января 2005 года N 8-пп "О порядке установления государственных стандартов социального обслуживания на территории Белгородской области";

- постановление правительства Белгородской области от 28 января 2005 года N 10-пп "О порядке назначения и выплаты ежемесячного пособия на ребенка гражданам, имеющим детей";

- постановление правительства Белгородской области от 28 января 2005 года N 24-пп "Об утверждении порядка предоставления протезно-ортопедической помощи и перечня протезно-ортопедических изделий, предоставляемых гражданам, постоянно проживающим на территории Белгородской области, не имеющим группы инвалидности";

- постановление губернатора Белгородской области от 28 января 2005 года N 11 "О введении на территории Белгородской области единых социальных проездных билетов";

- постановление правительства Белгородской области от 18 марта 2005 года N 50-пп "О порядке расходования на территории Белгородской области средств, поступающих из федерального бюджета, на возмещение расходов, связанных с реализацией Закона Российской Федерации от 15 января 1993 года N 4301-1 "О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы" и Федерального закона от 9 января 1997 года N 5-ФЗ "О предоставлении социальных гарантий Героям Социалистического Труда и полным кавалерам ордена Трудовой Славы";

- постановление правительства Белгородской области от 27 апреля 2005 года N 82-пп "О порядке обеспечения слуховыми аппаратами отдельных категорий граждан, проживающих на территории Белгородской области";

- постановление правительства Белгородской области от 18 марта 2005 года N 48-пп "О предоставлении ежемесячных субсидий на оплату услуг связи отдельным категориям граждан Российской Федерации, проживающим на территории Белгородской области";

- постановление губернатора Белгородской области от 5 августа 2005 года N 129 "О совете при губернаторе области по взаимодействию с благотворительными организациями";

- постановление губернатора Белгородской области от 22 ноября 2005 года N 182 "О программе социальной поддержки малообеспеченного (малоимущего) населения области в 2006 - 2008 годах";

- постановление губернатора Белгородской области от 29 ноября 2005 года N 190 "Об утверждении Правил выплаты инвалидам, получившим транспортные средства через органы социальной защиты населения, компенсации страховых премий по договору обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств";

КонсультантПлюс: примечание.

В официальном тексте документа, видимо, допущена опечатка: постановление правительства Белгородской области N 25-пп "О порядке реализации мероприятий программы социальной поддержки малообеспеченного населения области" издано 31.01.2006, а не 21.01.2006.

- постановление правительства Белгородской области от 21 января 2006 года N 25-пп "О порядке реализации мероприятий программы социальной поддержки малообеспеченного населения области";

- постановление правительства Белгородской области от 31 января 2006 года N 27-пп "О порядке оказания государственной поддержки областным общественным организациям";

- постановление правительства Белгородской области от 31 января 2006 года N 28-пп "Об утверждении областной целевой программы "Социальная поддержка инвалидов на 2006 - 2010 годы";

- постановление правительства Белгородской области от 10 марта 2006 года N 46-пп "О порядке взаимодействия органов социальной защиты населения, органов образования и органов внутренних дел Белгородской области по предоставлению субвенций из федерального бюджета на реализацию полномочий по осуществлению деятельности, связанной с перевозкой между субъектами Российской Федерации, а также в пределах территорий государств-участников Содружества Независимых Государств несовершеннолетних, самовольно ушедших из семей, детских домов, школ-интернатов, специальных учебно-воспитательных и иных детских учреждений";

- распоряжение главы администрации области от 29 июня 1992 года N 326-р "О мерах по социальной поддержке многодетных семей";

- распоряжение главы администрации области от 24 апреля 2003 года N 290-р "О

награждении Почетным знаком Белгородской области "Материнская слава";

- распоряжение губернатора области от 28 февраля 2005 года N 124-р "О содействии в организации и проведении отчетно-выборных конференций в общественных организациях" и другие нормативные правовые акты Российской Федерации, Белгородской области, регламентирующие социальную защиту населения.

### 3. Основные виды социальных услуг

Социальные услуги в зависимости от их назначения подразделяют на следующие основные виды:

- 3.1. Социально-бытовые, направленные на поддержание жизнедеятельности граждан в быту
  - 3.1.1. Содействие населению в получении им предусмотренных законодательством Российской Федерации льгот и преимуществ в социально-бытовом обеспечении.
  - 3.1.2. Предоставление клиентам учреждений социального обслуживания жилой площади, помещений для организаций реабилитационных и лечебных мероприятий, лечебно-трудовой и учебной деятельности, культурного и бытового обслуживания.
  - 3.1.3. Предоставление клиентам учреждений социального обслуживания в пользование мебели согласно утвержденным нормативам.
  - 3.1.4. Приготовление и подача пищи клиентам учреждений, включая диетическое питание.
  - 3.1.5. Предоставление мягкого инвентаря (одежды, обуви, нательного белья и постельных принадлежностей) согласно утвержденным нормативам.
  - 3.1.6. Оказание социально-бытовых услуг индивидуально обслуживающего и гигиенического характера клиентам стационарных учреждений, неспособным по состоянию здоровья выполнять обычные житейские процедуры.
  - 3.1.7. Оказание помощи в написании и прочтении писем.
  - 3.1.8. Предоставление транспорта при необходимости перевоза клиентов стационарных учреждений социального обслуживания в учреждения для лечения, обучения, участия в культурных мероприятиях.
  - 3.1.9. Организация ритуальных услуг.
  - 3.1.10. Покупка и доставка на дом продуктов питания, горячих обедов.
  - 3.1.11. Содействие в приготовлении пищи.
  - 3.1.12. Покупка и доставка на дом промышленных товаров первой необходимости.
  - 3.1.13. Помощь в уходе за детьми, другими нетрудоспособными или тяжело и длительно болеющими членами семьи.
  - 3.1.14. Доставка воды, топка печей, содействие в обеспечении топливом для проживающих в жилых помещениях без центрального отопления и (или) водоснабжения.
  - 3.1.15. Сдача вещей в стирку, химчистку, ремонт и обратная их доставка.
  - 3.1.16. Содействие в организации ремонта и уборки жилых помещений.
  - 3.1.17. Содействие в оплате жилья и коммунальных услуг.
  - 3.1.18. Содействие в организации предоставления услуг предприятиями торговли, коммунально-бытового обслуживания, связи и другими предприятиями, оказывающими услуги населению, в пределах района проживания.
  - 3.1.19. Сопровождение вне дома.
  - 3.1.20. Создание условий отправления религиозных обрядов.
  - 3.1.21. Обеспечение сохранности вещей и ценностей, принадлежащих клиентам стационарных учреждений социального обслуживания.
  - 3.1.22. Содействие в направлении в стационарные учреждения.
- 3.2. Социально-медицинские, направленные на поддержание и улучшение здоровья граждан
  - 3.2.1. Оказание помощи населению всех категорий и групп в получении предусмотренных законодательством Российской Федерации социально-медицинских услуг.
  - 3.2.2. Оказание или содействие в оказании клиентам учреждений медицинской помощи в объеме базовой программы обязательного медицинского страхования граждан Российской Федерации, целевых и территориальных программ обязательного медицинского страхования в государственных и муниципальных лечебно-профилактических учреждениях.
  - 3.2.3. Обеспечение ухода с учетом состояния здоровья, в том числе оказание санитарно-гигиенических услуг.
  - 3.2.4. Содействие в проведении медико-социальной экспертизы.
  - 3.2.5. Содействие в проведении или проведение реабилитационных мероприятий социально-медицинского характера.
  - 3.2.6. Оказание клиентам стационарных учреждений социального обслуживания первичной медико-санитарной помощи.
  - 3.2.7. Содействие в организации прохождения клиентами стационарных учреждений социального обслуживания диспансеризации.
  - 3.2.8. Госпитализация клиентов стационарных учреждений социального обслуживания в

лечебно-профилактические учреждения, содействие в направлении по заключению врачей на санаторно-курортное лечение.

3.2.9. Содействие в получении зубопротезной, бесплатной протезно-ортопедической и слухопротезной помощи.

3.2.10. Обеспечение техническими средствами ухода и реабилитации.

3.2.11. Организация квалифицированного медицинского консультирования.

3.2.12. Помощь в медико-социальной адаптации и реабилитации.

3.2.13. Проведение в стационарном учреждении социального обслуживания первичного медицинского осмотра и первичной санитарной обработки.

3.2.14. Организация медико-социального обследования.

3.2.15. Оказание первой доврачебной помощи.

3.2.16. Проведение процедур, связанных со здоровьем (прием лекарств, закапывание капель и др.).

3.2.17. Оказание помощи в выполнении физических упражнений.

3.2.18. Организация лечебно-оздоровительных мероприятий.

3.2.19. Организация лечебно-трудовой деятельности.

3.2.20. Консультирование по социально-медицинским вопросам.

3.2.21. Проведение санитарно-просветительной работы для решения вопросов возрастной адаптации.

3.2.22. Организация экстренной медико-психологической помощи.

3.2.23. Формирование и организация работы "групп здоровья" по медицинским показаниям и возрастным особенностям граждан.

3.2.24. Социально-медицинский патронаж.

3.2.25. Индивидуальная работа с несовершеннолетними, связанная с предупреждением появления вредных привычек и избавлением от них, подготовкой к созданию семьи и рождению ребенка.

3.2.26. Содействие в обеспечении по заключению врачей лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения.

3.2.27. Содействие в госпитализации, сопровождение нуждающихся в лечебно-профилактические учреждения.

3.2.28. Обучение родственников больных практическим навыкам общего ухода за ними.

3.2.29. Оказание экстренной доврачебной помощи, вызов врача на дом, сопровождение обслуживаемых граждан в учреждения органов здравоохранения и посещение их в этих учреждениях в случае госпитализации.

3.2.30. Проведение в соответствии с назначением лечащего врача медицинских процедур при наличии лицензии на медицинскую деятельность данного вида.

3.2.31. Обучение членов семьи основам медико-психологических и социально-медицинских знаний для проведения реабилитационных мероприятий в домашних условиях.

3.2.32. Наблюдение за состоянием здоровья (измерение температуры тела, артериального давления).

3.2.33. Содействие в предоставлении нуждающимся детям услуг оздоровления и их направлении на санаторно-курортное лечение.

3.2.34. Содействие семьям, имеющим детей с ограниченными умственными и физическими возможностями, в том числе детей-инвалидов, воспитываемых дома, в их лечении, обучении навыкам самообслуживания, общения, самоконтроля.

3.2.35. Услуги по слухопротезированию.

3.3. Социально-психологические, предусматривающие коррекцию психологического состояния граждан для их адаптации в среде обитания (обществе)

3.3.1. Социально-психологическое и психологическое консультирование.

3.3.2. Психологическая диагностика и обследование личности.

3.3.3. Психологическая коррекция.

3.3.4. Психотерапевтическая помощь.

3.3.5. Социально-психологический патронаж.

3.3.6. Психологические тренинги.

3.3.7. Проведение занятий в группах взаимоподдержки, клубах общения.

3.3.8. Экстренная психологическая и медико-психологическая помощь.

3.3.9. Оказание психологической помощи.

3.4. Социально-педагогические, направленные на профилактику отклонений в поведении и аномалий личного развития клиентов социальных служб, формирование у них позитивных интересов, в том числе в сфере досуга, организацию их досуга, оказание содействия в семейном воспитании детей

3.4.1. Социально-педагогическое консультирование.

3.4.2. Социально-педагогическая диагностика и обследование личности.

3.4.3. Педагогическая коррекция.

- 3.4.4. Анимационные услуги. Организация и проведение клубной и кружковой работы для формирования и развития интересов клиентов.
- 3.4.5. Содействие в получении образования инвалидами с учетом их физических возможностей и умственных способностей; создание условий для дошкольного воспитания детей и получения образования по специальным программам; создание условий для получения школьного образования по специальным программам; создание условий для получения инвалидами среднего специального и профессионального образования.
- 3.4.6. Услуги, связанные с социально-трудовой реабилитацией: создание условий для использования остаточных трудовых возможностей, участия в лечебно-трудовой деятельности; проведение мероприятий по обучению доступным профессиональным навыкам, восстановлению личностного и социального статуса.
- 3.4.7. Социально-педагогический патронаж.
- 3.4.8. Обучение инвалидов пользованию техническими средствами реабилитации.
- 3.4.9. Профессиональная реабилитация инвалидов, их профессиональное консультирование.
- 3.4.10. Содействие в получении образования и (или) профессии инвалидами в соответствии с их физическими возможностями и умственными способностями.
- 3.4.11. Содействие в организации обучения на дому детей-инвалидов.
- 3.4.12. Обучение основам домоводства выпускников учреждений социального обслуживания, проживающих самостоятельно (приготовление пищи, мелкий ремонт одежды, уход за квартирой и т.д.).
- 3.4.13. Организация профессиональной ориентации, профессионального обучения, трудоустройства подростков.
- 3.4.14. Содействие в организации труда подростков-инвалидов и членов их семей на дому, обеспечении сырья и сбыте готовой продукции.
- 3.4.15. Обучение детей-инвалидов навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах, самоконтролю, навыкам общения и другим формам жизнедеятельности. Обучение родителей детей с ограниченными возможностями, в том числе детей-инвалидов, основам их реабилитации в домашних условиях.
- 3.4.16. Организация обучения детей и подростков, находящихся в стационарных учреждениях социального обслуживания, по школьной программе.
- 3.4.17. Организация обучения детей-инвалидов с нарушениями слуха, их родителей и других заинтересованных лиц языку жестов.
- 3.4.18. Услуги по переводу на язык жестов.
- 3.5. Социально-экономические, направленные на поддержание и улучшение жизненного уровня
- 3.5.1. Содействие населению всех категорий и групп в получении полагающихся льгот, пособий, компенсаций, алиментов и других выплат, улучшении жилищных условий в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 3.5.2. Оказание материальной помощи.
- 3.5.3. Компенсация клиентам стационарных учреждений расходов, связанных с проездом к местам обучения, лечения, консультаций.
- 3.5.4. Обеспечение клиентов при выписке из стационарных учреждений одеждой, обувью и денежным пособием по утвержденным нормативам.
- 3.5.5. Содействие в обеспечении протезами и протезно-ортопедическими изделиями, слуховыми аппаратами, очками.
- 3.5.6. Содействие в решении вопросов занятости: трудоустройстве, направлении на курсы переподготовки, поиске временной (сезонной) работы, работы с сокращенным рабочим днем, работы на дому.
- 3.5.7. Консультирование по вопросам самообеспечения граждан и их семей, развития семейного предпринимательства, надомных промыслов, другим вопросам улучшения клиентами своего материального положения.
- 3.6. Социально-правовые, направленные на поддержание или изменение правового статуса, оказание юридической помощи, защиту законных прав и интересов граждан
- 3.6.1. Консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной, муниципальной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов.
- 3.6.2. Оказание помощи в подготовке и подаче жалоб на действия или бездействие социальных служб или работников этих служб, нарушающие или ущемляющие законные права граждан.
- 3.6.3. Помощь в оформлении документов.
- 3.6.4. Оказание помощи в вопросах, связанных с пенсионным обеспечением.
- 3.6.5. Оказание юридической помощи и содействие в получении установленных законодательством льгот и преимуществ, социальных выплат.
- 3.6.6. Обеспечение представительства в суде для защиты прав и интересов.

3.6.7. Содействие в получении бесплатной помощи адвоката в порядке, установленном законодательством.

3.6.8. Содействие в сохранении занимаемых ранее по договору найма или аренды жилых помещений в домах государственного, муниципального и общественного жилищных фондов в течение шести месяцев с момента поступления в стационарное учреждение социального обслуживания, а также во внеочередном обеспечении жилым помещением в случае отказа от услуг стационарного учреждения социального обслуживания по истечении указанного срока, если не может быть возвращено ранее занимаемое помещение.

3.6.9. Содействие в привлечении к уголовной ответственности виновных в физическом и психическом насилии, совершенном в семье над детьми, женщинами, престарелыми людьми и инвалидами.

3.6.10. Содействие органам опеки и попечительства в устройстве несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации, на усыновление, под опеку, на попечение, в приемную семью, в учреждения социального обслуживания.

3.6.11. Оформление представлений на родителей, уклоняющихся от воспитания детей, в комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав на лишение родителей родительских прав.

3.6.12. Содействие в получении страхового медицинского полиса.

3.6.13. Консультирование по социально-правовым вопросам (гражданское, жилищное, семейное, трудовое, пенсионное, уголовное законодательство, права детей, женщин, отцов, инвалидов и др.).

3.6.14. Оказание юридической помощи гражданам в оформлении документов на усыновление и другие формы семейного воспитания детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

3.6.15. Оказание юридической помощи в оформлении документов для трудоустройства, получения паспорта и других документов, имеющих юридическое значение.

3.6.16. Получение по доверенности пенсий, пособий, других социальных выплат.

3.6.17. Оказание помощи в оформлении документов для направления детей и подростков (при необходимости) в учреждения социального обслуживания на временное пребывание.

3.6.18. Оказание правовой помощи в защите и соблюдении прав детей и подростков на воспитание и заботу о них, в том числе в случаях, угрожающих их жизни и здоровью.

#### 4. Требования к порядку и условиям оказания социальных услуг

4.1. Социальные услуги предоставляются клиентам социальной службы:

- в стационарных учреждениях (стационарных отделениях учреждений);
- в полустационарных учреждениях (отделениях дневного и ночного пребывания учреждений);
- в нестационарных учреждениях (нестационарных отделениях учреждений);
- на дому;
- в комплексных учреждениях (отделениях комплексного характера учреждений);
- в иных учреждениях, в том числе граждане, занимающиеся предпринимательской деятельностью в области социального обслуживания населения без образования юридического лица.

4.2. При принятии решения о предоставлении клиентам конкретных социальных услуг учитываются интересы клиента, состояние его здоровья, специфика трудной жизненной ситуации, в которой находится клиент, содержание индивидуальной программы реабилитации (при наличии такой программы), кратковременность или долговременность потребности в этих услугах, материальные возможности клиента и другие объективные факторы.

4.3. Социальные услуги предоставляются на основании обращения гражданина, его опекуна, попечителя, другого законного представителя, органа государственной власти, органа местного самоуправления или общественного объединения в соответствующие органы или учреждения социальной защиты населения (в том числе в учреждения иных форм собственности), которые принимают по данному обращению решение о предоставлении запрашиваемых услуг.

4.4. При получении социальных услуг граждане должны иметь право на:

- выбор учреждения и формы обслуживания в порядке, установленном федеральным органом социальной защиты населения и органами социальной защиты населения Белгородской области;
- информацию о своих правах, обязанностях и условиях оказания социальных услуг;
- уважительное и гуманное отношение со стороны работников учреждений социального обслуживания;
- конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной работнику учреждения социального обслуживания при оказании социальных услуг;

- защиту своих прав и законных интересов, в том числе в судебном порядке;
- отказ от социальных услуг.

Сведения личного характера, ставшие известными работникам учреждения при оказании социальных услуг, составляют профессиональную тайну. Работники учреждения, виновные в разглашении профессиональной тайны, несут ответственность в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.5. Социальные услуги предоставляются при условии добровольного согласия граждан на их получение, кроме случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации. Допускается анонимное обращение клиентов для получения услуг отдельных видов.

4.6. Правом на внеочередное обслуживание в учреждениях пользуются граждане категорий, указанных в статьях 14, 15, 18 Федерального закона Российской Федерации "О ветеранах".

Преимущественным правом получения социальных услуг в учреждениях пользуются граждане категорий, указанных в статьях 17, 19 и 20 Федерального закона Российской Федерации "О ветеранах", а также одинокие нетрудоспособные граждане, родители и не вступившие в другой брак жены (мужья) военнослужащих и сотрудников органов внутренних дел, погибших или умерших при исполнении обязанностей военной службы или служебных обязанностей, граждане, подвергшиеся радиационному воздействию в результате радиационных аварий, реабилитированные граждане и граждане, признанные пострадавшими от политических репрессий.

4.7. Согласие на социальное обслуживание лиц, не достигших 14 лет, и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, дают их законные представители после получения необходимой информации в области социальной защиты. При временном отсутствии законных представителей решение о согласии принимают органы опеки и попечительства.

4.8. Граждане, направляемые в учреждения, а также их законные представители должны быть предварительно ознакомлены с условиями проживания или пребывания в указанных учреждениях и видами социальных услуг, предоставляемых ими.

4.9. Помещение граждан в стационарное учреждение должно быть произведено на основании их личного письменного заявления и подтверждено их подписью, а лиц, не достигших 14 лет, и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, - на основании письменного заявления их законных представителей.

4.10. Помещение в специализированные стационарные учреждения безнадзорных, беспризорных и находящихся в социально опасном положении детей и подростков, нуждающихся в социальной реабилитации, осуществляют на основании:

- личного обращения несовершеннолетнего;
- заявления родителей несовершеннолетнего или его законных представителей с учетом мнения несовершеннолетнего, достигшего 10 лет, кроме случаев, когда учет мнения несовершеннолетнего противоречит его интересам;
- направления органа управления социальной защитой населения или согласованного с этим органом ходатайства должностного лица органа или учреждения системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних;
- постановления лица, производящего дознание, следователя, прокурора или судьи в случае задержания, ареста или осуждения родителей или законных представителей несовершеннолетнего;
- акта оперативного дежурного районного, городского отдела (управления) внутренних дел, отдела (управления) других муниципальных и административно-территориальных образований о необходимости помещения несовершеннолетнего в подобное учреждение.

## 5. Качество социальных услуг

### 5.1. Основные факторы, определяющие качество социальных услуг

Основными факторами, влияющими на качество социальных услуг, предоставляемых населению учреждениями, являются:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение (организация) (далее - документы);
- условия размещения учреждения;
- укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;
- специальное и табельное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);
- состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам социальной службы (далее - клиенты);

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

5.1.1. Документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение.

В состав документов должны входить:

- положение (устав) об учреждении (организации);

- руководства, правила, инструкции, методики работы с клиентами и собственной деятельности;

- эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру;

- государственные стандарты социального обслуживания населения.

5.1.1.1. Положение об учреждении должно включать в себя следующие сведения:

- предназначение учреждения;

- порядок его формирования, деятельности, реорганизации и ликвидации;

- источники финансирования;

- юридический статус (организационно-правовая форма и форма собственности);

- ведомственная принадлежность и подчиненность;

- штатное расписание, правила внутреннего распорядка;

- порядок принятия (зачисления) клиентов на обслуживание и снятия с него;

- основные задачи деятельности, категории обслуживаемых лиц;

- структурные подразделения, основные направления их деятельности, объем и порядок предоставления ими услуг в соответствии с государственными стандартами социального обслуживания населения.

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

5.1.1.3. Эксплуатационные документы на имеющиеся в учреждении оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

5.1.1.4. Стандарты социального обслуживания населения в Белгородской области должны составлять нормативную основу практической работы учреждения в избранной области социального обслуживания населения.

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

5.1.2. Условия размещения учреждения.

5.1.2.1. Учреждение и его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенном здании (зданиях) или помещениях, доступных для инвалидов. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

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

5.1.2.3. Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение персонала, клиентов и предоставление им услуг в соответствии с нормами, утвержденными в установленном порядке.

5.1.3. Специальное и табельное техническое оснащение учреждения.

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

5.1.3.2. Специальное и табельное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять.

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

5.1.4. Укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация.

5.1.4.1. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

5.1.4.2. Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

5.1.4.3. Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне постоянной (периодической) учебной на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами.

5.1.4.4. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции,

устанавливающие их обязанности и права.

5.1.4.5. Все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке.

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

5.1.4.7. При оказании услуг персонал учреждения должен проявлять к клиентам максимальные чуткость, вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение и учитывать их физическое и психическое состояние.

5.1.4.8. Сведения личного характера о клиентах, ставшие известными сотрудникам учреждения при оказании социальных услуг, составляют профессиональную тайну. Сотрудники, виновные в разглашении профессиональной тайны, несут ответственность в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.1.5. Состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам

5.1.5.1. Состояние информации должно соответствовать требованиям Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

5.1.5.2. Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию.

5.1.5.3. Клиент вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

5.1.5.4. Состав информации об услугах в обязательном порядке должен быть (в соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей") следующим:

- перечень основных услуг, предоставляемых учреждением;
- характеристика услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;
- наименование государственных стандартов социального обслуживания, требованиям которых должны соответствовать услуги;
- взаимосвязь между качеством услуги, условиями ее предоставления и стоимостью (для полностью или частично оплачиваемой услуги);
- возможность влияния клиентов на качество услуги;
- адекватные и легкодоступные средства для эффективного общения персонала с клиентами учреждения;
- возможность получения оценки качества услуги со стороны клиента;
- установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями клиента;
- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг;
- гарантийные обязательства учреждения - исполнителя услуг.

5.1.5.5. Если предоставление недостоверной или недостаточно полной информации об услуге повлекло причинение вреда жизни, здоровью или имуществу клиента (вследствие производственных, рецептурных и иных недостатков услуги), он вправе предъявить учреждению требования о возмещении причиненного вреда, в том числе и в судебном порядке.

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

5.1.6.1. Учреждения должны иметь документально оформленную собственную систему (службу) контроля за деятельностью подразделений и сотрудников по оказанию социальных услуг на их соответствие государственным стандартам социального обслуживания, другим нормативным документам в области социального обслуживания населения.

Эта система контроля должна охватывать этапы планирования, работы с клиентами, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

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

- в государственном секторе социального обслуживания - органы социальной защиты населения, органы здравоохранения и органы образования в пределах их компетенции, а также министерства, иные федеральные органы исполнительной власти, государственные предприятия, учреждения и организации, имеющие в подчинении учреждения социального обслуживания;
- в муниципальном секторе социального обслуживания муниципальные органы социальной защиты населения, органы здравоохранения и органы образования в пределах их компетенции, а также органы управления социальным обслуживанием Российской Федерации и органы управления социальным обслуживанием субъектов Российской Федерации;
- в негосударственном секторе социального обслуживания государственные, муниципальные органы социальной защиты населения, органы здравоохранения и органы образования в пределах их компетенции;

- общественные объединения, занимающиеся в соответствии с их учредительными документами защитой интересов граждан соответствующих категорий.

5.1.7. Работа учреждений в области качества услуг должна быть направлена на полное удовлетворение нужд клиентов, непрерывное повышение качества услуг и эффективности социальной адаптации и реабилитации граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации.

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

5.1.9. При оценке качества услуги используют следующие критерии:

5.1.9.1. Полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями документов и ее своевременность.

5.1.9.2. Результативность (эффективность) предоставления услуги:

- материальная (степень решения материальных или финансовых проблем клиента), оцениваемая непосредственным контролем результатов выполнения услуги;

- нематериальная (степень улучшения психоэмоционального, физического состояния клиента, решения его правовых, бытовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги), оцениваемая косвенным методом, в том числе путем проведения социальных опросов, при этом должен быть обеспечен приоритет клиента в оценке качества услуги.

5.2. Качество услуг по государственному управлению, оказываемых в области социальной защиты населения

5.2.1. Разработка программ в области социальной защиты населения.

5.2.1.1. Программы должны быть направлены на реализацию государственной политики в установленной сфере деятельности. Они должны содержать цели, задачи, объемы, источники финансирования, мероприятия организационного, административного, информационного и иного характера, сроки их выполнения с указанием ответственных должностных лиц, а также систему показателей, позволяющих оценить степень достижения поставленных целей.

5.2.2. Прогнозирование основных показателей в установленной сфере деятельности.

5.2.2.1. Прогнозирование должно быть направлено на определение тенденций динамики конкретного объекта или события на основе анализа его состояния в прошлом и настоящем и опираться на достоверное знание и точную информацию. Кроме того, должен учитываться имеющийся социально-экономический и духовный потенциал общества, а также предусмотрены различные варианты развития объекта или события под влиянием возможного изменения внешних обстоятельств и оценку рисков недостижения целей при выбранном варианте развития на основе результатов мониторинга.

5.2.3. Разработка нормативов в установленной сфере деятельности.

5.2.3.1. Нормативы должны характеризовать расчетную потребность в натуральной или стоимостной форме, быть выражены в абсолютных или относительных показателях, соответствовать установленным требованиям и обеспечивать рациональное использование ресурсов.

5.2.4. Планирование расходов бюджета в области социальной защиты.

5.2.4.1. Планирование расходов должно осуществляться согласно бюджетной классификации по разделам и статьям с учетом потребностей отрасли.

5.2.5. Планирование потребности в профессиональной переподготовке, подготовке и повышении квалификации.

5.2.5.1. Планирование потребности в профессиональной переподготовке, подготовке и повышении квалификации должно обеспечивать потребность отрасли в профессиональных кадрах, способствовать росту профессионального мастерства специалистов, их должностному росту, создавать условия для мобильности, мотивации и саморегуляции работника и ускорять процесс его адаптации к изменяющимся условиям деятельности на рабочем месте.

5.2.6. Разработка текущих и перспективных планов работы.

5.2.6.1. Планирование должно быть направлено на определение перспективы развития учреждений (организаций) социальной защиты, а также путей, способов и средств достижения поставленных целей. Планирование должно обеспечивать:

- декомпозицию целей верхнего уровня и их привязку к конкретным исполнителям, выработку показателей результатов, адекватно оценивающих уровень достижения целей и усилия исполнителей по их достижению;

- внедрение среднесрочных планов деятельности, разработанных на основе программного подхода и содержащих промежуточные значения стратегических показателей и ресурсов, детальные описания мероприятий по продвижению к намеченным целям.

5.2.7. Составление проектов юридических документов в сфере социальной защиты.

5.2.7.1. Юридические документы должны соответствовать требованиям Конституции

Российской Федерации, действующему федеральному и областному законодательству, иным нормативным правовым актам в установленной сфере деятельности.

#### 5.2.8. Проведение аттестаций.

5.2.8.1. Аттестация должна быть направлена на получение объективной сравнительной информации об уровне профессиональной подготовки и результативности деятельности и способствовать повышению эффективности деятельности, выявлению и развитию профессиональных, духовно-нравственных и личностных качеств работников для оптимального их использования в достижении целей и задач, стоящих перед учреждениями (организациями) социальной защиты.

5.2.9. Разработка критериев оценки деятельности учреждений социальной защиты и работников указанных учреждений (организаций).

5.2.10.1. Система показателей результативности деятельности учреждений социальной защиты должна включать показатели конечного эффекта, непосредственного результата и использованных ресурсов.

Показатели результатов деятельности работников указанных учреждений должны адекватно оценивать уровень достижения целей и усилия исполнителей по их достижению.

### 5.3. Качество социально-бытовых услуг

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

5.3.2. Жилая площадь, предоставляемая в стационарных и полустационарных учреждениях социального обслуживания, по размерам и другим жизненным показателям (состояние зданий и помещений, их комфортность) должна соответствовать санитарно-гигиеническим нормам и обеспечивать удобство проживания клиентов. При размещении клиентов в жилых помещениях (комнатах) должны быть учтены их физическое и психическое состояние, наклонности, психологическая совместимость.

Помещения, предоставляемые для организации реабилитационных мероприятий, лечебно-трудовой и учебной деятельности, культурного и бытового обслуживания, по размерам, расположению и конфигурации должны обеспечивать проведение в них всех упомянутых выше мероприятий с учетом специфики обслуживаемого контингента.

Все жилые, служебные и производственные помещения должны отвечать санитарным нормам и правилам, требованиям безопасности, в том числе противопожарным требованиям, должны быть оснащены телефонной связью и обеспечены всеми средствами коммунально-бытового благоустройства и доступны для инвалидов. Они должны быть защищены от воздействия различных факторов (повышенных температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, вибрации и т.д.), отрицательно влияющих на здоровье персонала, клиентов и на качество предоставляемых услуг.

5.3.3. Предоставляемые клиентам стационарных и полустационарных учреждений социального обслуживания мебель и постельные принадлежности должны быть удобными в пользовании, подобранными с учетом физического состояния клиентов (инвалидов, тяжелобольных, малоподвижных и т.д.), отвечать требованиям современного дизайна.

5.3.4. Одежда, обувь, нательное белье, предоставляемые клиентам, должны быть удобными в носке, соответствовать росту и размерам клиентов, а также санитарно-гигиеническим нормам и требованиям.

5.3.5. Горячее питание, предоставляемое в учреждениях социального обслуживания, и горячие обеды, доставляемые на дом, должны быть приготовлены из доброкачественных продуктов, удовлетворять потребности клиентов по калорийности, соответствовать установленным нормам питания, санитарно-гигиеническим требованиям и быть предоставлены с учетом состояния здоровья клиентов.

5.3.6. Социально-бытовые услуги индивидуально-обслуживающего характера, предоставляемые в стационарных учреждениях социального обслуживания клиентам, неспособным по состоянию здоровья или из-за преклонного возраста к самообслуживанию, должны обеспечивать выполнение необходимых им процедур без причинения какого-либо вреда их здоровью, физических или моральных страданий и неудобств.

При оказании этих услуг необходима особая корректность обслуживающего персонала по отношению к клиентам.

5.3.7. Содействие в получении направления в стационарные учреждения социального обслуживания должно быть осуществлено строго в соответствии с показаниями (состояние здоровья и др.), подтверждающими необходимость такого направления, и удовлетворять законные требования клиентов.

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

5.3.9. Содействие в организации предоставления услуг предприятиями торговли, коммунально-бытового обслуживания, связи и другими предприятиями должно удовлетворять потребности клиентов в своевременном и по умеренным ценам приобретении необходимых продовольственных и промышленных товаров, а также в решении ими вопросов в сфере коммунально-бытового обслуживания, связи и т.д.

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

5.3.11. Оказание помощи в уходе за детьми, другими нетрудоспособными или длительно болеющими членами семьи должно в значительной мере освободить от этой обязанности остальных членов семьи и позволить им заниматься другими делами дома и на работе.

#### 5.4. Качество социально-медицинских услуг

5.4.1. Помощь населению всех категорий и групп в получении им предусмотренных законодательством Российской Федерации социально-медицинских услуг, предоставляемых социальными службами, должна обеспечивать своевременное и в необходимом объеме предоставление услуг с учетом характера заболевания, медицинских показаний, физического и психического состояния клиентов.

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

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

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

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

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

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

5.4.8. Организация медико-социального обследования, оказания квалифицированного консультирования, проведение первичного медицинского осмотра и первичной санитарной обработки, оказание первой доврачебной помощи, первичной медико-санитарной и стоматологической помощи должны обеспечивать удовлетворение потребности клиентов стационарных учреждений в социально-медицинских услугах до начала систематического лечения.

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

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

5.4.11. Проведение медицинских процедур (измерение температуры тела, артериального

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

5.4.12. Содействие клиентам, обслуживаемым на дому, в получении медицинской помощи в объеме базовой программы обязательного медицинского страхования граждан Российской Федерации, целевых и территориальных программ обязательного медицинского страхования, оказываемой государственными и муниципальными лечебно-профилактическими учреждениями, должно обеспечивать постановку предварительного диагноза, доставку клиентов в лечебное учреждение, возвращение клиента домой.

5.4.13. Оказание обслуживаемым на дому клиентам санитарно-гигиенической помощи (обтирание, обмывание, гигиенические ванны, стрижка ногтей, причесывание), подкожные и внутримышечные введения лекарственных препаратов в соответствии с назначением лечащих врачей, забор материалов для проведения лабораторных исследований, смена нательного белья, кормление ослабленных граждан должны обеспечивать своевременное, квалифицированное и с высоким качеством проведение предписанных клиентам медицинских процедур, способствовать улучшению состояния их здоровья и самочувствия, устранять неприятные ощущения дискомфорта.

5.4.14. Консультирование по социально-медицинским вопросам должно обеспечивать оказание квалифицированной помощи клиентам в правильном понимании и решении стоящих перед ними конкретных социально-медицинских проблем (планирование семьи, современные средства контрацепции, гигиена питания и жилища, избавление от избыточного веса, вредных привычек, профилактика различных заболеваний, обучение родственников больных практическим навыкам общего ухода за ними и др.).

5.4.15. Индивидуальная работа с несовершеннолетними по предупреждению вредных привычек и избавлению от них, подготовке к созданию семьи и рождению детей должна быть направлена на разъяснение пагубности вредных привычек (употребление алкоголя, наркотиков, курение и т.д.), негативных результатов, к которым они приводят, и дать молодым людям необходимые рекомендации по предупреждению или преодолению этих привычек в зависимости от конкретных обстоятельств.

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

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

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

5.4.19. Организация лечебно-трудовой деятельности и лечебно-оздоровительных мероприятий должна обеспечивать привлечение клиентов к посильной трудовой деятельности, совмещаемой с лечением и отдыхом в зависимости от состояния здоровья, с целью поддержать их активный образ жизни.

5.4.20. Оказание помощи в выполнении физических упражнений должно обеспечивать овладение клиентами доступным и безопасным для здоровья комплексом физических упражнений в целях его систематического выполнения для укрепления их здоровья.

## 5.5. Качество социально-психологических услуг

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

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

5.5.3. Психодиагностика и обследование личности должны по результатам определения и анализа психического состояния и индивидуальных особенностей личности клиента, влияющих на

отклонения в его поведении и взаимоотношениях с окружающими людьми, дать необходимую информацию для составления прогноза и разработки рекомендаций по проведению коррекционных мероприятий.

5.5.4. Психокоррекция как активное психологическое воздействие должна обеспечивать преодоление или ослабление отклонений в развитии, эмоциональном состоянии и поведении клиентов (неблагоприятных форм эмоционального реагирования и стереотипов поведения отдельных лиц, конфликтных отношений родителей с детьми, нарушений общения у детей или искажения в их психическом развитии и т.д.), что позволит привести эти показатели в соответствие с возрастными нормами и требованиями социальной среды.

5.5.5. Психотерапевтическая помощь должна способствовать эффективному решению клиентами таких лежащих в основе жизненных трудностей и личностных конфликтов проблем, как преодоление в семье острой психотравмирующей или стрессовой ситуации, негативно влияющей на здоровье и психику прежде всего детей, неадекватных форм поведения родителей, социальная адаптация к изменяющимся социально-экономическим условиям жизни и быта и т.д.

5.5.6. Социально-психологический патронаж должен на основе систематического наблюдения за клиентами обеспечивать своевременное выявление ситуаций психического дискомфорта, личностного (внутриличностного) или межличностного конфликта и других ситуаций, могущих усугубить трудную жизненную ситуацию клиентов, и оказание им необходимой в данный момент социально-психологической помощи.

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

5.5.8. Психологические тренинги как активное психологическое воздействие должны быть оценены 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.

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

5.5.10. Экстренная (по телефону) психологическая и медико-психологическая помощь должна обеспечивать: безотлагательное психологическое консультирование клиентов, содействие в мобилизации их физических, духовных, личностных, интеллектуальных ресурсов для выхода из кризисного состояния, расширении у них диапазона приемлемых средств для самостоятельного решения возникших проблем и преодоления трудностей, укреплении уверенности в себе, а также медико-психологическое консультирование и помощь в определении предварительного диагноза, правильного выборе лекарств и порядка их приема до прибытия вызванного врача.

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

## 5.6. Качество социально-педагогических услуг

5.6.1. Социально-педагогическое консультирование должно обеспечивать оказание квалифицированной помощи клиентам в правильном понимании и решении стоящих перед ними социально-педагогических проблем (родительско-детских отношений, воспитания и развития детей и подростков, формирования супружеских и семейных отношений, включая сексуальные, предупреждения и преодоления педагогических ошибок, межличностных отношений в семье и т.д.).

5.6.2. Социально-педагогическая диагностика и обследование личности должны быть проведены с использованием современных приборов, аппаратуры, тестов и давать на основании всестороннего изучения личности (взрослого или ребенка) объективную оценку ее состояния для оказания в соответствии с установленным диагнозом эффективной педагогической помощи клиенту, попавшему в кризисную или конфликтную ситуацию, установления форм и степени социальной дезадаптации детей, определения интеллектуального развития ребенка, изучения его склонностей, степени готовности к школе и т.д.

5.6.3. Педагогическая коррекция должна обеспечивать оказание квалифицированной и эффективной педагогической помощи родителям (в форме бесед, разъяснений, рекомендаций и т.п.) в преодолении и исправлении допущенных ими педагогических ошибок или конфликтных ситуаций в семье, травмирующих детей, а также в исправлении неадекватных родительских установок и форм поведения родителей при воспитании детей.

5.6.4. Организация досуга в учреждениях социального обслуживания должна быть направлена на удовлетворение социокультурных и духовных запросов клиентов (как взрослых, так и детей). Она должна способствовать расширению общего и культурного кругозора, сферы общения, повышению творческой активности клиентов, привлечению их к участию в семейных и

детских праздниках, соревнованиях, к активной клубной и кружковой работе (а детей - и к занятию спортом), к проведению других культурно-досуговых мероприятий.

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

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

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

5.6.8. Обучение основам домоводства выпускников интернатных учреждений, проживающих самостоятельно, должно быть наглядным и эффективным, в результате его клиенты должны в полном объеме освоить такие бытовые процедуры, как приготовление пищи, мелкий ремонт одежды, уход за квартирой и т.п.

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

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

5.6.11. Профессиональное консультирование должно способствовать быстрой профессиональной реабилитации инвалидов.

5.6.12. Содействие в организации труда подростков-инвалидов и членов их семей на дому должно обеспечивать оказание всесторонней педагогической помощи клиентам в повышении квалификации и качества их труда, а также помощи в своевременном и полном снабжении их сырьем и выгодном сбыте продукции.

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

5.6.14. Организация профориентации, профобучения, трудоустройства таких подростков должна помочь им в выборе профессии, обучении этой профессии, получении соответствующей квалификации и устройстве на работу по выбранной профессии.

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

5.6.16. Обучение родителей детей с ограниченными возможностями, в том числе детей-инвалидов, основам реабилитации должно быть проведено с учетом индивидуальных особенностей детей, характера их индивидуальности, степени ограничения возможностей, физического или психического состояния детей, а также степени подготовленности родителей к этим процедурам.

5.6.17. Качество обучения должно быть оценено по степени восстановления физических или умственных возможностей детей и их адаптации к окружающей обстановке.

5.6.18. Социально-педагогический патронаж семей должен быть проведен с учетом их отнесения к определенной группе (многодетные, малообеспеченные и др.), физического и психического состояния членов семьи, характера взаимоотношений между родителями и детьми. Качество патронажа оценивают по степени его влияния на обеспечение нормального семейного воспитания членов семьи и создания в семье нормальной социально-педагогической обстановки.

## 5.7. Качество социально-экономических услуг

5.7.1. Содействие населению всех категорий и групп в получении льгот, пособий, компенсаций и других выплат, кредитов, алиментов, предоставлении жилья или улучшении жилищных условий в соответствии с законодательством Российской Федерации должно обеспечивать своевременное, полное, квалифицированное и эффективное оказание помощи в решении вопросов, интересующих клиентов, и удовлетворять их запросы и потребности.

5.7.2. Компенсация клиентам стационарных учреждений расходов, связанных с проездом на обучение, лечение, консультации, должна своевременно и полностью возмещать эти расходы

каждого клиента в соответствии с финансовыми документами, подтверждающими их законность.

5.7.3. Обеспечение при выписке из стационарных учреждений одеждой, обувью по утвержденным нормативам, соответствующих размеров, роста и фасона.

5.7.4. Содействие в обеспечении нуждающихся клиентов протезами, протезно-ортопедическими изделиями, слуховыми аппаратами, очками должно позволять клиентам получить необходимые им хорошего качества, надежные и удобные в использовании упомянутые выше реабилитационные изделия в кратчайшие сроки.

5.7.5. Оказание материальной помощи клиентам должно заключаться в предоставлении им денежных средств, продуктов питания, средств санитарии и гигиены, средств ухода за детьми, одежды, обуви, белья и других предметов первой необходимости (в пределах установленных норм), а также, в установленном порядке, в обеспечении специальными транспортными средствами, техническими средствами реабилитации, инвалидов и других лиц, нуждающихся в постороннем уходе.

5.7.6. Обеспечение клиентов бесплатным горячим питанием или продуктами наборами должно гарантировать им своевременное получение питания или продуктов в соответствии с установленными нормами.

5.7.7. Содействие в решении вопросов занятости должно заключаться в объективной информации клиентов о состоянии данной проблемы в интересующих их населенных пунктах, оказании практической помощи в поиске и выборе места и характера работы (временной или сезонной, с сокращенным рабочим днем, на дому), в устройстве на курсы переподготовки через службы занятости и т.д.

5.7.8. Консультирование по вопросам самообеспечения граждан и их семей должно разъяснять клиентам их права и возможности в соответствии с нормативными актами и другими документами, касающимися развития семейного предпринимательства, надомных промыслов, оказывать квалифицированную помощь в решении этих и других вопросов поддержания и улучшения материального положения и жизненного уровня семьи.

5.7.9. Социальный патронаж малообеспеченных семей и одиноких граждан должен путем систематических наблюдений за социально-экономическим состоянием клиентов своевременно выявлять угрозу осложнения или возникновения трудной жизненной ситуации и оказать им необходимые в тот или иной конкретный момент социально-экономические услуги.

## 5.8. Качество социально-правовых услуг

5.8.1. Консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной, муниципальной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов, должно дать клиентам полное представление об установленных законодательством правах на обслуживание и о путях их защиты от возможных нарушений.

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

5.8.3. Оказание юридической помощи в оформлении документов (на получение положенных по законодательству льгот, пособий и других социальных выплат, на усыновление и другие формы семейного воспитания детей, для трудоустройства, для удостоверения личности, для направления детей и подростков в учреждения социального обслуживания на временное пребывание и др.) должно обеспечивать разъяснение клиентам содержания необходимых документов в зависимости от их предназначения, изложение и написание (при необходимости) текста документов или заполнение форменных бланков, написание сопроводительных писем. Эффективность помощи оценивают тем, в какой степени она способствовала своевременному и объективному решению стоящих перед клиентами проблем.

5.8.4. Оказание юридической помощи или содействие клиентам в решении вопросов, связанных с социальной реабилитацией, пенсионным обеспечением и другими социальными выплатами, получением установленных законодательством льгот и преимуществ, страхового медицинского полиса, защитой и соблюдением прав детей и подростков на воспитание и заботу о них и т.д., должно обеспечивать разъяснение сути и состояния интересующих клиента проблем, определять предполагаемые пути их решения и осуществлять практические меры: содействие в подготовке и направлении в соответствующие инстанции необходимых документов, личное обращение в указанные инстанции, если в этом возникает необходимость, контроль за прохождением документов и т.д.

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

5.8.6. Содействие в сохранении занимаемых ранее по договору найма или аренды жилых помещений в течение шести месяцев с момента поступления в стационарное учреждение, а также во внеочередном обеспечении жилым помещением в случае отказа от услуг стационарного учреждения по истечении указанного срока, если не может быть возвращено ранее занимаемое

помещение, должно быть направлено на защиту клиента от возможной потери вследствие различных обстоятельств законно принадлежащей или положенной ему жилой площади и недопущение ущемления его законных прав на жилище.

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

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

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

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

5.8.11. Консультирование населения всех категорий и групп по социально-правовым вопросам (гражданское, жилищное, семейное, трудовое, пенсионное, уголовное законодательство, права детей, женщин, отцов, инвалидов и др.) должно давать клиентам полное представление об интересующих их законодательных актах и правах в затрагиваемых вопросах, оказывать клиентам необходимую помощь в подготовке и направлении соответствующим адресатам документов (заявлений, справок и др.), необходимых для практического решения этих вопросов.

## 6. Организация обратной связи с гражданами

6.1. Обратная связь с гражданами-потребителями услуг в области социальной защиты поддерживается в учреждениях (организациях) в обязательном порядке в форме обращений граждан, получивших данную услугу, с жалобой или предложением к должностным лицам, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращениях вопросов.

Обращения граждан представляются в письменном виде и должны содержать наименование и адрес органа или должностного лица, которым они адресованы, изложение существа обращения, указание фамилии, имени, отчества обратившихся граждан, данные о месте жительства, работы или учебы, дату составления обращения и личную подпись (подписи) обратившихся.

Жалоба (предложение) должны быть зарегистрированы немедленно при поступлении в журнале регистрации жалоб и предложений.

Жалобы и предложения рассматриваются в срок не более одного месяца со дня их регистрации. В случае необходимости проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, дополнительного изучения предложений либо принятия других мер срок для рассмотрения жалоб может быть в порядке исключения продлен, но не более чем на один месяц, а срок для рассмотрения предложений - до трех месяцев.

В случае продления сроков рассмотрения обращений, орган или должностное лицо, принявшие решение о продлении сроков, извещают об этом обратившихся граждан в трехдневный срок со дня принятия решения о продлении срока.

В результате рассмотрения обращений граждан должностное лицо принимает одно из следующих решений:

- 1) о полном или частичном удовлетворении обращения;
- 2) об отказе в удовлетворении обращения;
- 3) о разъяснении по вопросам, поставленным в обращении.

Изложение решения по предложениям должно быть мотивированным.

Изложение решения по жалобе должно быть мотивированным со ссылкой на конкретные статьи федеральных законов и законов Белгородской области, содержать информацию о

конкретных мерах по восстановлению нарушенных действиями (бездействием) и решениями органов или должностных лиц прав или законных интересов граждан.

О решении, принятом по предложению или жалобе гражданина, ему, а также лицу, чьи действия (бездействие) или решение обжалуются, должно быть сообщено в течение десяти дней со дня принятия решения.

Должностное лицо, принявшее решение по обращениям граждан, исполняет их или дает соответствующие распоряжения в порядке подчиненности.

Жалоба не считается разрешенной до момента исполнения принятого по ней решения. Если решение не может быть исполнено в установленные сроки, исполнитель дает письменный ответ должностному лицу, принявшему решение по жалобе, с указанием причины задержки и срока окончательного исполнения решения. Ответ исполнителя ставится на контроль до полного осуществления намеченных мер.

Если жалоба удовлетворена полностью или частично, должностное лицо, принявшее решение по жалобе, обязано принять в соответствии со своей компетенцией необходимые меры по восстановлению нарушенных прав граждан.

Решения по обращениям граждан не могут считаться исполненными на основании документа, в котором сообщается о предполагаемых мерах по их реализации.

Без согласия граждан, обратившихся к должностным лицам, запрещается разглашать сведения и распространять информацию о частной жизни граждан, ставших известными этим должностным лицам в связи с рассмотрением обращений граждан.

По просьбе обратившегося гражданина не подлежат разглашению сведения о его фамилии, имени, отчестве, месте жительства или месте работы, учебы и иные данные.

Нарушение порядка и срока письменного ответа на обращения граждан влечет дисциплинарную и административную ответственность должностных лиц в соответствии с федеральным законодательством и законодательством Белгородской области.

6.2. В учреждениях (организациях) социальной защиты должны находиться Книги жалоб и предложений граждан. Доступ к Книге жалоб и предложений должен быть свободным.

6.3. Граждане могут круглосуточно обратиться с оценкой качества полученных услуг в области социальной защиты по телефону доверия учреждений (организаций) социальной защиты Белгородской области.

6.4. Качественный уровень предоставляемых услуг в области социальной защиты определяется на основании результатов мониторинга, который может проводиться учреждениями (организациями) культуры и искусства либо другими независимыми экспертными группами.

## 7. Установленные социальные нормы и нормативы

7.1. Социальные нормативы обеспеченности отдельными учреждениями социального обслуживания населения.

7.2. Нормативы по организации деятельности специализированного отделения социально-медицинского обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов.

7.3. Нормативы по организации деятельности учреждения "Комплексный центр" социального обслуживания.

7.4. Нормативы численности работников психоневрологических интернатов.

7.5. Нормативы численности работников домов-интернатов для престарелых и инвалидов.

7.6. Нормативы по организации деятельности учреждения социального обслуживания "Дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов".

7.7. Нормативы штатной численности стационарных учреждений социального обслуживания "Детский дом-интернат для умственно отсталых детей" и "Детский дом-интернат для детей с физическими недостатками" (из расчета на 200 детей-инвалидов).

7.8. Нормативы штатной численности работников учреждения "Центр" социальной помощи семье и детям".

7.9. Нормативы численности работников Центра медико-социальной реабилитации детей и подростков с ограниченными возможностями (из расчета на 100 мест).

7.10. Нормативы численности работников специализированного учреждения для

несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации.

7.11. Нормативы обеспечения специальной одеждой, обувью и инвентарем социальных работников государственных и муниципальных учреждений социального обслуживания.

7.12. Нормативы по организации питания в стационарных учреждениях социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов.

7.13. Нормы обеспечения одеждой, обувью и мягким инвентарем несовершеннолетних, проходящих социальную и медико-социальную реабилитацию в реабилитационных учреждениях системы социальной защиты населения.

7.14. Нормы питания несовершеннолетних, проходящих социальную реабилитацию в реабилитационных центрах для детей и подростков.

7.15. Нормативы по обеспечению мягким инвентарем граждан пожилого возраста и инвалидов, проживающих в стационарных учреждениях социального обслуживания.

7.16. Порядок оценки потребности и качества предоставляемых бюджетных услуг социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, детей-инвалидов и несовершеннолетних.

## 8. Заключительные положения

8.1. Настоящий стандарт должен быть предоставлен организацией или учреждением, оказывающими услугу, для ознакомления любому лицу по месту предоставления услуги (месту подачи заявки на предоставление услуги) незамедлительно по поступлению такой просьбы.

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

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

Приложение  
к региональному стандарту  
"Качество услуг в области  
социальной защиты населения"

## Термины и определения

Социальное обслуживание - деятельность социальных служб, направленная на предоставление социальных услуг, осуществление социальной реабилитации и адаптации граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации.

Социальная служба - предприятие или учреждение независимо от его ведомственной принадлежности и формы собственности, предоставляющее социальные услуги, а также граждане, занимающиеся предпринимательской деятельностью в области социального обслуживания населения без образования юридического лица.

Клиент социальной службы - гражданин, находящийся в трудной жизненной ситуации, которому в связи с этим предоставляют социальные услуги.

Трудная жизненная ситуация - ситуация, объективно нарушающая жизнедеятельность гражданина по причинам инвалидности, неспособности к самообслуживанию в связи с преклонным возрастом или болезнью, безработицы, сиротства, одиночества, безнадзорности, малообеспеченности, конфликтов и жестокого обращения в семье, нарушения законных прав и

интересов, отсутствия определенного места жительства и т.д., которую он не может преодолеть самостоятельно.

Социальная реабилитация - система мероприятий, направленных на восстановление утраченных гражданином социальных связей, социального статуса, устранение или возможно полную компенсацию ограничений жизнедеятельности.

Профилактика безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних - система социальных, правовых, педагогических и иных мер, включая индивидуальную профилактическую работу с несовершеннолетними и семьями, находящимися в социально опасном положении, направленных на выявление и устранение причин, следствием которых могут быть безнадзорность, беспризорность, правонарушения и другие антиобщественные действия несовершеннолетних.

Социальная услуга - действия социальной службы, заключающиеся в оказании социальной помощи клиенту для преодоления им трудной жизненной ситуации.

Объем социальных услуг - перечень предоставляемых населению социальных услуг с указанием их видов.

Форма социальной услуги - характер конкретных действий социальной службы при оказании социальной помощи клиенту.

Качество социальной услуги - совокупность свойств социальной услуги, определяющая ее возможность и способность удовлетворить потребности клиента социальной службы и осуществить его социальную реабилитацию или социальную адаптацию.

Время обслуживания - период времени, в течение которого потребитель взаимодействует с исполнителем услуги.

Утвержден  
постановлением правительства  
Белгородской области  
от 9 июня 2006 г. N 135-пп

## РЕГИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ "КАЧЕСТВО УСЛУГ В ОБЛАСТИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ"

### 1. Область применения

Стандарт "Качество услуг в области здравоохранения" (далее - стандарт) распространяется на услуги по оказанию медицинской помощи, предоставляемой населению учреждениями (организациями) здравоохранения Белгородской области, и устанавливает основные положения, определяющие качество услуг, оплачиваемых (финансируемых) из средств областного бюджета.

### 2. Нормативно-правовая основа услуг в данной сфере

Стандарт регламентируется следующими нормативными актами:

- Законом Российской Федерации от 28 июня 1991 года N 1499-1 "О медицинском страховании граждан в Российской Федерации";
- Законом Российской Федерации от 2 июля 1992 года N 3185-1 "О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании";
- Законом Российской Федерации от 22 декабря 1992 года N 4180-1 "О трансплантации органов и (или) тканей человека";
- Законом Российской Федерации от 9 июня 1993 года N 5142-1 "О донорстве крови и ее компонентов";
- Основами законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан, утвержденными Верховным Советом Российской Федерации от 22 июля 1993 года N 5487-1;
- Федеральным законом Российской Федерации от 23 февраля 1995 года N 26-ФЗ "О природных лечебных ресурсах, лечебно-оздоровительных местностях и курортах";
- Федеральным законом Российской Федерации от 30 марта 1995 года N 38-ФЗ "О предупреждении распространения в Российской Федерации заболевания, вызываемого вирусом иммунодефицита человека (ВИЧ-инфекции)";
- Федеральным законом Российской Федерации от 8 января 1998 года N 3-ФЗ "О наркотических средствах и психотропных веществах";
- Федеральным законом Российской Федерации от 22 июня 1998 года N 86-ФЗ "О лекарственных средствах";
- Федеральным законом Российской Федерации от 17 сентября 1998 года N 157-ФЗ "Об иммунопрофилактике инфекционных болезней";

- Федеральным законом Российской Федерации от 30 марта 1999 года N 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения";
- Федеральным законом Российской Федерации от 31 мая 2001 года N 73-ФЗ "О государственной судебно-экспертной деятельности в Российской Федерации";
- Федеральным законом Российской Федерации от 18 июня 2001 N 77-ФЗ "О предупреждении распространения туберкулеза в Российской Федерации";
- Федеральным законом Российской Федерации от 8 августа 2001 года N 128-ФЗ "О лицензировании отдельных видов деятельности";
- законом Белгородской области от 1 апреля 1997 года N 111 "Об охране здоровья граждан в Белгородской области";
- постановлением губернатора Белгородской области от 25 января 2006 года N 3 "О территориальной программе государственных гарантий оказания жителям области бесплатной медицинской помощи на 2006 год";
- настоящим стандартом;
- другими нормативными правовыми актами Российской Федерации, Белгородской области, регламентирующими оказание медицинской помощи.

### 3. Основные факторы, влияющие на качество услуг по оказанию медицинской помощи

Основными факторами, влияющими на качество услуг по оказанию медицинской помощи, являются:

- наличие и владение информацией нормативного правового характера, определяющей основы деятельности учреждения;
- наличие необходимых правоустанавливающих документов учреждения;
- условия размещения учреждения;
- укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;
- техническое оснащение учреждения (медицинское и технологическое оборудование, мебель);
- содержание информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг населению по оказанию медицинской помощи, наличие ведомственной и вневедомственной систем контроля качества оказания медицинской помощи;
- соответствие клинико-экономическим стандартам оказания медицинской помощи.

#### 3.1. Документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение.

##### 3.1.1. Устав учреждения.

3.1.2. Лицензия на право осуществления медицинской и (или) фармацевтической деятельности и (или) деятельности, связанной с оборотом наркотических средств и психотропных веществ (с обязательным приложением протокола), полученная учреждением с соблюдением действующего законодательства.

3.1.3. Документы, приказы, решения, правила, инструкции, методики, определяющие методы (способы) предоставления услуг и их контроля, предусматривающие меры по совершенствованию работы учреждения.

##### 3.2. Условия размещения учреждения.

3.2.1. Учреждение и его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения. Помещения должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

3.2.2. По размерам и состоянию помещения должны отвечать санитарно-гигиеническим нормам и правилам противопожарной безопасности, безопасности труда.

##### 3.3. Укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация.

3.3.1. Учреждение комплектуется необходимым количеством специалистов в соответствии с утвержденным штатным расписанием, разработанным на основе рекомендованных отраслевых штатных нормативов.

3.3.2. Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

3.3.3. В учреждениях здравоохранения должны быть созданы условия для аттестации специалистов.

3.3.4. Работники учреждения обязаны соблюдать права пациента, принципы этики и деонтологии.

##### 3.4. Техническое оснащение учреждения.

3.4.1. Каждое учреждение оснащается медицинским и технологическим оборудованием, мебелью, отвечающими требованиям нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество услуг по оказанию медицинской помощи.

3.4.2. Оборудование используется по назначению в соответствии с технической документацией, содержится в исправном состоянии, подлежит систематической проверке.

3.5. Содержание информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг населению по оказанию медицинской помощи.

3.5.1. Учреждение обеспечивает граждан бесплатной, доступной и достоверной информацией, включающей в себя сведения о наименовании учреждения и его местонахождении (месте его государственной регистрации), о режиме работы, о перечне основных видов медицинской помощи, предоставляемых учреждением.

3.5.2. Пациент имеет право в доступной для него форме получить имеющуюся информацию о состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ним риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения.

3.6. Наличие ведомственной и вневедомственной систем контроля качества оказания медицинской помощи.

3.6.1. Ведомственный контроль качества медицинской помощи осуществляется должностными лицами учреждений здравоохранения, клинико-экспертными комиссиями, главными штатными и внештатными специалистами органов управления здравоохранения Белгородской области и муниципальных образований. Учреждения здравоохранения должны иметь документально оформленную систему ведомственного контроля качества медицинской помощи в соответствии с нормативными документами.

3.6.2. Вневедомственный контроль качества оказания медицинской помощи осуществляют лицензионно-аккредитационная комиссия, страховые медицинские организации, Белгородский областной территориальный фонд обязательного медицинского страхования, страхователи, территориальный орган фонда социального страхования Российской Федерации, профессиональные медицинские ассоциации.

Основной задачей вневедомственного контроля качества оказания медицинской помощи является организация в пределах своей компетенции медицинской и медико-экономической экспертизы с целью обеспечения прав граждан на получение медицинской помощи надлежащего качества и проверки эффективности использования ресурсов здравоохранения.

Работа учреждений здравоохранения должна быть направлена на повышение качества услуг по оказанию медицинской помощи и удовлетворение нужд пациентов.

Руководитель учреждения несет персональную ответственность за обеспечение качества услуг по оказанию медицинской помощи.

При оценке качества оказания медицинской помощи используются следующие критерии: своевременность оказания медицинской помощи, объем оказания медицинской помощи, соответствие оказываемой медицинской помощи клинико-экономическим стандартам.

3.7. Организация обратной связи с гражданами.

3.7.1. Обратная связь с гражданами-потребителями услуг в области здравоохранения поддерживается в учреждениях в обязательном порядке в форме обращений граждан в устной, письменной и иной форме к руководству и персоналу учреждений.

3.7.2. В учреждениях здравоохранения должны находиться книги жалоб и предложений в специально отведенном доступном для потребителей услуг месте.

3.7.3. В системе здравоохранения Белгородской области действует телефон доверия, по которому граждане могут круглосуточно обратиться по вопросу качества полученных услуг.

3.7.4. Для определения качества уровня предоставляемых услуг в области здравоохранения проводится мониторинг.

#### 4. Качество услуг по обеспечению стационарного лечения в областных учреждениях здравоохранения

Качество услуг по обеспечению стационарного лечения в областных учреждениях здравоохранения, по лечению и диагностике заболевших граждан в условиях дневного стационара оценивается исходя из числа пролеченных больных и числа койко-дней, проведенных больными.

Своевременность и качество оказания медицинской помощи в условиях стационаров напрямую влияют на количество пролеченных больных.

Медицинская помощь должна оказываться в отделениях в соответствии с профилем заболевания.

Выполнение лечебно-диагностических мероприятий должно осуществляться в соответствии с утвержденными клинико-экономическими стандартами.

Госпитализация в стационар должна быть обоснованной в соответствии с профилем заболевания и его течением.

В стационар с круглосуточным пребыванием госпитализируются больные, нуждающиеся в круглосуточном наблюдении медицинского персонала, интенсивной терапии и эпидемической

изоляции.

Дневной стационар предназначен для проведения профилактических, диагностических, лечебных и реабилитационных мероприятий для больных, не требующих круглосуточного медицинского наблюдения.

Оказание медицинской помощи в условиях стационара должно обеспечивать достижение ремиссии заболевания или проведение планового лечения с подбором терапии, необходимой для продолжения лечения больного с хроническим заболеванием в амбулаторных условиях.

При оказании услуг гражданам в стационарных условиях используются возможности лечебно-диагностической базы учреждения с обеспечением необходимых диагностических, лечебных, реабилитационных мероприятий, ухода со стороны среднего и младшего медицинского персонала.

Наблюдение пациента должно осуществляться лечащим врачом с проведением осмотров заведующим отделением при поступлении и в дальнейшем с частотой в зависимости от тяжести состояния больного. При необходимости должна быть предоставлена консультация специалистов, отсутствующих в отделении. В сложных, диагностически неясных случаях, заведующий отделением должен назначить проведение консилиума.

После прекращения пребывания пациента в стационаре выписка из его истории болезни должна быть передана в поликлинику.

#### 5. Качество услуг по обеспечению амбулаторного лечения в областных учреждениях здравоохранения

Качество услуг по обеспечению амбулаторного лечения в областных учреждениях здравоохранения оценивается по числу посещений больных за год.

Поликлинические услуги должны обеспечивать проведение широких профилактических мероприятий по предупреждению и снижению заболеваемости, раннее выявление заболеваний, диспансеризацию здоровых и больных, оказание квалифицированной медицинской помощи населению по профилю заболеваний в соответствии с перечнем должностей и специалистов, утвержденным в штатном расписании.

Медицинская помощь в условиях поликлиники предполагает проведение диагностических и лечебных процедур непосредственно в поликлинике и на дому.

Режим работы амбулаторно-поликлинического учреждения должен обеспечивать доступность поликлинических услуг.

При реализации поликлинических услуг необходимо соблюдение преемственности в обследовании и лечении больных между поликлиникой и стационаром, что способствует повышению уровня оказания медицинской помощи.

В поликлиниках должны быть созданы условия для широкого применения современных методов диагностики и лечения больных, что позволит активнее выявлять и успешнее лечить в условиях поликлиники многие заболевания, уменьшить потребность в стационарах с круглосуточным пребыванием.

При наличии признаков стойкой утраты трудоспособности работающий пациент должен быть направлен в бюро медико-социальной экспертизы.

#### 6. Качество услуг по обеспечению санаторно-курортным лечением

Качество услуг по обеспечению санаторно-курортным лечением оценивается по числу оздоровленных больных.

Основной задачей детского санатория независимо от его медицинского профиля является поэтапное проведение лечебно-оздоровительных мероприятий, способствующих восстановлению нарушенных функций организма ребенка и закреплению достигнутых результатов в лечении, освоение и внедрение в практику новых эффективных методов лечения и организационных форм работы передовых лечебно-профилактических учреждений.

Лечебно-оздоровительные мероприятия должны проводиться в виде санаторно-гигиенического и дифференцированного лечебного режима, использования природных факторов в сочетании с диетотерапией, физиотерапией, лечебной физкультурой, медикаментозным лечением.

В санатории должен осуществляться учебно-воспитательный процесс, соответствующий возрасту в состоянии здоровья детей.

В структуре санатория, кроме лечебных подразделений, должны быть кабинеты функциональной диагностики.

Организация работы санатория строится таким образом, чтобы предупредить возникновение и препятствовать распространению инфекционных заболеваний.

Медицинский профиль санаториев и возрастной состав детей в них, сроки лечения устанавливаются в соответствии с медицинскими показаниями.

#### 7. Качество услуг по обеспечению бесплатными медикаментами и лечению ВИЧ-инфекции

Качество услуг по обеспечению бесплатными медикаментами и лечению ВИЧ-инфекции оценивается ранним выявлением инфицированных и своевременным назначением антиретровирусной терапии.

Услуги предоставляются областным центром по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями.

Организация работы Центра направлена на проведение мероприятий по предупреждению распространения ВИЧ-инфекции и инфекционных заболеваний среди населения области.

Центром должно осуществляться оказание медицинской, психологической, юридической и социальной помощи ВИЧ-инфицированным и больным СПИДом, а также проведение лабораторной диагностики ВИЧ-инфекции, СПИД-ассоциируемых заболеваний, вирусных парентеральных гепатитов, заболеваний, передающихся преимущественно половым путем, проведение иных необходимых клинико-лабораторных исследований, а также организационно-методическое руководство деятельностью учреждений здравоохранения области по вопросам оказания консультативной, диагностической, лечебно-профилактической помощи населению при ВИЧ-инфекции, СПИД-ассоциируемых заболеваниях.

Центром должно осуществляться медицинское освидетельствование для исключения ВИЧ-инфекции с проведением соответствующего лабораторного обследования добровольно по просьбе освидетельствуемого лица или с его согласия (или согласия его законного представителя), а также обязательное медицинское освидетельствование доноров крови. Работники отдельных профессий, производств, предприятий, организаций, перечень которых утверждается Правительством Российской Федерации, проходят обязательное медицинское освидетельствование для выявления ВИЧ-инфекции при прохождении обязательных предварительных при поступлении на работу и периодических медицинских осмотров.

Специалистами Центра должны быть организованы и проведены мероприятия по лечению, диспансерному наблюдению ВИЧ-инфицированных и больных СПИДом.

Организация работы Центра должна обеспечивать доступную и квалифицированную помощь этой категории больных.

#### 8. Качество услуг по проведению судебно-медицинской экспертизы

Качество услуг по проведению судебно-медицинских экспертиз и экспертных исследований оцениваются уровнем их исполнения.

Судебными медиками должна осуществляться работа по экспертизе живых лиц, трупов, вещественных доказательств по представлениям органов дознания, следствия, суда, судебно-медицинская экспертиза в первоначальных следственных действиях, экспертиза случаев скоропостижной смерти.

Кроме того, должна проводиться судебно-химическая экспертиза на присутствие различных веществ в биологических средах и органах, а также медико-криминалистическая экспертиза, позволяющая идентифицировать личность с определением пола, роста, возраста и других признаков.

Характер работы специалистов предполагает выезд на место происшествия и работу непосредственно в бюро судебно-медицинской экспертизы.

К перечню проводимых мероприятий должны быть отнесены мероприятия по анализу судебно-медицинского материала детского, транспортного травматизма, отравлений, дела о привлечении к уголовной ответственности, в том числе медицинских работников за профессиональные правонарушения.

Судебно-медицинская экспертиза должна быть проведена в сроки, утвержденные нормативными актами Министерства здравоохранения Российской Федерации. Качество проведенных исследований должно исключать назначение повторной экспертизы с последующим изменением выводов.

#### 9. Качество услуг по обеспечению лечебных учреждений препаратами и компонентами крови

Качественными показателями эффективности работы службы крови является выполнение параметров готовой продукции, осуществление карантинизации плазмы, покомпонентная переработка крови на замороженную плазму, свежемороженную плазму методом плазмофереза, эритроцитарную массу, объединенную лейкоцитами и тромбоцитами.

Объемы заготовленных компонентов и препаратов крови должны соответствовать потребностям всех лечебно-профилактических учреждений области.

#### 10. Качество услуг по обеспечению медицинской профилактики, в том числе проведение оздоровительных мероприятий и пропаганда здорового образа жизни

Качество услуг по обеспечению медицинской профилактики, в том числе проведение оздоровительных мероприятий и пропаганда здорового образа жизни оценивается по количеству лиц, обученных основам здорового образа жизни.

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

Услуги по проведению профилактических мероприятий должны обеспечивать организацию и проведение научно обоснованных мероприятий по профилактике инфекционных заболеваний, по первичной и вторичной профилактике неинфекционных заболеваний, медицинским проблемам формирования здоровья и планирования семьи, гигиеническому обучению и воспитанию населения с учетом санитарно-эпидемиологических, демографических, экологических и других особенностей, создание и развитие системы мониторинга вредных привычек.

#### 11. Услуги по разработке программ в сфере здравоохранения

Качество услуг по разработке программ в сфере здравоохранения определяется исходя из концепции программы, оценки показателей ее эффективности. В сфере здравоохранения разрабатываются программы:

- по развитию здравоохранения;
- по профилактике заболеваний;
- по оказанию медицинской помощи;
- по медицинскому образованию населения;
- государственных гарантий оказания бесплатной медицинской помощи;
- обеспечения населения субъекта Белгородской области лекарственными средствами;
- обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения.

#### 12. Услуги по установлению региональных стандартов медицинской помощи

Региональные стандарты медицинской помощи устанавливаются на уровне не ниже стандартов медицинской помощи, установленных федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере здравоохранения.

#### 13. Услуги по контролю за соблюдением стандартов медицинской помощи, оказываемой организациями независимо от организационно-правовой формы и ведомственной принадлежности

Участие в осуществлении контроля за соблюдением стандартов медицинской помощи, оказываемой организациями независимо от формы собственности, организационно-правовой формы и ведомственной принадлежности в части реализации территориальных программ государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи в порядке, установленном федеральным органом исполнительной власти, уполномоченным Правительством Российской Федерации.

#### 14. Услуги по контролю за деятельностью психиатрических и психоневрологических учреждений, находящихся в ведении Белгородской области

Контроль за деятельностью психиатрических и психоневрологических учреждений, находящихся в ведении субъекта Белгородской области, осуществляется с учетом соблюдения прав и свобод граждан, предусмотренных Конституцией Российской Федерации и федеральными законами. Ограничение прав и свобод граждан, связанное с психическим расстройством, допустимо лишь в случаях, предусмотренных законами Российской Федерации.

#### 15. Услуги по материально-техническому обеспечению учреждений здравоохранения Белгородской области

Материально-техническое обеспечение учреждений здравоохранения субъектов Белгородской области должно соответствовать объему и качеству оказываемой медицинской помощи, предусмотренным программой государственных гарантий оказания жителям области бесплатной медицинской помощи.

#### 16. Услуги по обеспечению медицинских организаций лекарственными и иными средствами, изделиями медицинского назначения, иммунобиологическими препаратами и дезинфекционными средствами,

а также донорской кровью и ее компонентами

Обеспечение медицинских организаций лекарственными и иными средствами, изделиями медицинского назначения, иммунобиологическими препаратами и дезинфекционными средствами, а также донорской кровью и ее компонентами осуществляется в рамках программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи.

#### 17. Услуги по планированию расходов бюджета области на здравоохранение

Планирование расходов бюджета области на здравоохранение осуществляется с учетом представляемых расчетов к смете доходов и расходов учреждений здравоохранения области в соответствии с бюджетной классификацией.

#### 18. Услуги по организации проведения мероприятий в области здравоохранения

В области здравоохранения организуется проведение следующих мероприятий:

- по медицинской профилактике;
- по развитию, организации и пропаганде донорства крови и ее компонентов;
- по предоставлению медицинской помощи ВИЧ-инфицированным;
- по предупреждению распространения туберкулеза;
- организация проведения социально-гигиенического мониторинга субъекта Белгородской области.

#### 19. Услуги по координации деятельности хозяйствующих субъектов, субъектов государственной, муниципальной и частной систем здравоохранения в области охраны здоровья граждан

Координация деятельности хозяйствующих субъектов, субъектов государственной, муниципальной и частной систем здравоохранения в области охраны здоровья граждан осуществляется с целью реализации единой политики в сфере здравоохранения на территории области.

#### 20. Услуги по координации деятельности по подготовке кадров в области охраны здоровья граждан

Координация деятельности по подготовке кадров в области охраны здоровья граждан осуществляется с целью развития кадровых ресурсов для здравоохранения, выполнения государственного задания на подготовку специалистов, обеспечения доступности медицинской помощи.

#### 21. Услуги по организационному обеспечению деятельности государственных судебно-экспертных учреждений

Организационное обеспечение деятельности государственных судебно-экспертных учреждений осуществляется с целью оказания учреждениями судебно-медицинской экспертизы содействия судам, судьям, органам дознания, лицам, производящим дознание, следователям и прокурорам в установлении обстоятельств, подлежащих доказыванию по конкретному делу, посредством разрешения вопросов, требующих специальных знаний.

Утвержден  
постановлением правительства  
Белгородской области  
от 9 июня 2006 г. N 135-пп

РЕГИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ  
"КАЧЕСТВО УСЛУГ В ОБЛАСТИ ОБРАЗОВАНИЯ"

1. Область применения

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

## 2. Нормативно-правовая основа услуг в данной сфере

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

- Федеральный закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года N 2300-1 "О защите прав потребителей";
- Федеральный закон Российской Федерации от 10 июля 1992 года N 3266-1 "Об образовании";
- Федеральный закон Российской Федерации от 22 августа 1996 года N 125-ФЗ "О высшем и послевузовском профессиональном образовании";
- Федеральный закон Российской Федерации от 29 апреля 1999 года N 80-ФЗ "О физической культуре и спорте в Российской Федерации";

КонсультантПлюс: примечание.

В официальном тексте документа, видимо, допущена опечатка: Федеральный закон Российской Федерации N 120-ФЗ "Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних" издан 24.06.1999, а не 24.07.1999.

- Федеральный закон Российской Федерации от 24 июля 1999 года N 120-ФЗ "Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних";
- постановление Правительства Российской Федерации от 26 июня 1995 года N 610 "Об утверждении типового положения об образовательном учреждении дополнительного профессионального образования (повышения квалификации) специалистов";
- постановление Правительства Российской Федерации от 7 марта 1995 года N 233 "Об утверждении типового положения об образовательном учреждении дополнительного образования детей";
- постановление Правительства Российской Федерации от 5 июня 1994 года N 650 "Об утверждении типового положения об учреждении начального профессионального образования";
- постановление правительства Российской Федерации от 26 июня 1995 года N 612 "Об утверждении Типового положения об общеобразовательной школе-интернате";
- постановление Правительства Российской Федерации от 1 июля 1995 года N 676 "Об утверждении Типового положения об образовательном учреждении для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей";
- постановление Правительства Российской Федерации от 1 июля 1995 года N 677 "Об утверждении типового положения о дошкольном образовательном учреждении";
- постановление Правительства Российской Федерации от 12 марта 1997 года N 288 "Об утверждении типового положения о специальном (коррекционном) образовательном учреждении для обучающихся, воспитанников с отклонениями в развитии";
- постановление Правительства Российской Федерации от 3 марта 2001 года N 160 "Об утверждении типового положения об учреждении среднего профессионального образования (среднем специальном учебном заведении)";
- постановление Правительства Российской Федерации от 19 марта 2001 года N 196 "Об утверждении типового положения об общеобразовательном учреждении";
- закон Белгородской области от 13 декабря 2000 года N 123 "О защите прав ребенка в Белгородской области";
- закон Белгородской области от 3 марта 2004 года N 119 "О семейном детском доме";
- закон Белгородской области от 7 декабря 2004 года N 150 "О начальном профессиональном образовании и профессиональной подготовке в Белгородской области";
- закон Белгородской области от 20 декабря 2004 года N 160 "О нормативах расходов на реализацию основных общеобразовательных программ";
- закон Белгородской области от 28 декабря 2004 года N 165 "О социальном кодексе Белгородской области";
- постановление главы администрации Белгородской области от 30 декабря 1999 года N 749 "О мерах по обеспечению жильем лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей";
- постановление главы администрации Белгородской области от 17 июня 2002 года N 262 "О региональном государственном банке данных о детях, оставшихся без попечения родителей, и осуществлении контроля за его формированием и использованием";
- постановление правительства Белгородской области от 28 января 2005 года N 4-пп "О первоочередных мероприятиях по улучшению положения детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, и лиц из их числа";
- постановление правительства Белгородской области от 16 декабря 2005 года N 252-пп "Об утверждении Положения об оплате труда работников областных образовательных учреждений";

- постановление правительства Белгородской области от 29 июля 2005 года N 163-пп "О целевой контрактной подготовке специалистов с высшим профессиональным образованием из числа выпускников образовательных учреждений сельских районов области".

### 3. Качество услуг в области образования

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

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

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;
- условия размещения учреждения;

укомплектованность учреждения педагогическими кадрами, специалистами и их квалификация;

- состояние учебно-материальной базы, специальное и табельное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);

- наличие образовательных программ, учебно-методических комплексов, библио- и электронных ресурсов;

- состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг населению;

- наличие собственной и внешней систем контроля за деятельностью учреждения.

#### 3.1.2. Документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение.

В состав документов должны входить:

- Устав учреждения;
- лицензии на различные виды образовательной деятельности;
- свидетельство о государственной аккредитации;
- учредительные, коллективные договоры;
- свидетельство о постановке на налоговый учет;
- свидетельство о включении учреждения в единый государственный реестр (ЕГРЮЛ);
- договор на медицинское обслуживание;
- акты сдачи-приемки готовности учреждения, пользования здания, помещений, землепользования;

- план, программы работы учреждения, руководство, правила, инструкции, материально-техническая и методическая обеспеченность работы по обучению, воспитанию и профессиональной подготовке учащихся (студентов);

- эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру;

- государственные стандарты в области образования;

- учебный план;

- локальные акты.

Учреждение получает право на образовательную деятельность и льготы, предоставляемые законодательством Российской Федерации, с момента выдачи ему лицензии.

3.1.2.1. В уставе образовательного учреждения, находящегося в ведении Белгородской области, в обязательном порядке предусматривается:

1) наименование, место нахождения (юридический, фактический адрес), статус образовательного учреждения;

2) учредитель;

3) организационно-правовая форма образовательного учреждения;

4) цели образовательного процесса, типы и виды реализуемых образовательных программ;

5) основные характеристики организации образовательного процесса, в том числе:

а) язык (языки), на котором ведутся обучение и воспитание;

б) порядок приема обучающихся, воспитанников;

в) продолжительность обучения на каждом этапе обучения;

г) порядок и основания отчисления обучающихся, воспитанников;

д) система оценок при промежуточной аттестации, формы и порядок ее проведения;

е) режим занятий обучающихся, воспитанников;

ж) наличие платных образовательных услуг и порядок их предоставления (на договорной основе);

з) порядок регламентации и оформления отношений образовательного учреждения и обучающихся, воспитанников и (или) их родителей (законных представителей);

б) структура финансовой и хозяйственной деятельности образовательного учреждения, в том числе в части:

а) использования имущества, закрепленного за образовательным учреждением;

б) финансирования и материально-технического обеспечения деятельности образовательного учреждения;

в) осуществления предпринимательской и иной приносящей доход деятельности;

г) запрета на совершение сделок, возможными последствиями которых является отчуждение или обременение имущества, закрепленного за образовательным учреждением, или имущества,

приобретенного за счет средств, выделенных этому учреждению собственником образовательного учреждения;

д) порядка распоряжения имуществом, приобретенным учреждением за счет доходов, полученных от предпринимательской и иной приносящей доход деятельности;

е) открытия счетов в органах казначейства (за исключением негосударственных образовательных учреждений);

7) порядок управления образовательным учреждением, в том числе:

а) компетенция учредителя;

б) структура, порядок формирования органов управления образовательного учреждения, их компетенция и порядок организации деятельности;

в) порядок комплектования работников образовательного учреждения и условия оплаты их труда;

г) порядок изменения устава образовательного учреждения;

д) порядок реорганизации и ликвидации структурного подразделения образовательного учреждения;

8) права и обязанности участников образовательного процесса;

9) перечень видов локальных актов (приказов, распоряжений и других актов), регламентирующих деятельность образовательного учреждения.

Устав государственного образовательного учреждения области утверждается его учредителем.

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

3.1.2.3. Эксплуатационные документы на имеющиеся в учреждении оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормальной и безопасной деятельности, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

3.1.2.4. Государственные стандарты в области образования должны составлять нормативную основу практической работы учреждения в соответствующей сфере образования.

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

3.1.3. Условия размещения учреждения

3.1.3.1. Учреждение и его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для обучающихся (населения). Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

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

3.1.3.3. Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и обучающихся и предоставление им услуг в соответствии с нормами, утвержденными в установленном порядке.

3.1.4. Специальное и табельное техническое оснащение учреждения.

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

3.1.4.2. Специальное и табельное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять.

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

3.1.5. Укомплектованность учреждения кадрами и их квалификация

3.1.5.1. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

3.1.5.2. Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне постоянной (периодической) учебой на курсах повышения квалификации и переподготовки кадров.

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

3.1.5.4. Все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке.

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

3.1.5.6. При оказании услуг работники учреждения должны проявлять к обучающимся, их родителям или их замещающим опекунам вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

3.1.6. Состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг населению.

3.1.6.1. Состояние информации должно соответствовать требованиям Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей"

3.1.6.2. Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

3.1.6.3. Обучающийся или его родители (опекуны) вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых образовательных программах, услугах, обеспечивающих качественный уровень образования и профессиональной подготовки.

3.1.6.4. Состав информации об услугах в обязательном порядке должен быть (в соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей") следующим:

- перечень основных услуг, предоставляемых учреждением;
- характеристика услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;
- наименование государственных стандартов, требованиям которых должны соответствовать услуги (в случае наличия таковых);
- взаимосвязь между качеством услуги, условиями ее предоставления и стоимостью (для полностью или частично оплачиваемой услуги);
- возможность влияния клиентов на качество услуги;
- адекватные и легкодоступные средства для эффективного общения работников учреждения с клиентами;
- возможность получения оценки качества услуги со стороны клиента;
- установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями клиента;
- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг;
- гарантийные обязательства учреждения - исполнителя услуг.

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

3.1.7.1. Учреждения (организации) должны иметь документально оформленную собственную систему (службу) контроля за деятельностью подразделений и сотрудников по оказанию услуг в области образования на их соответствие государственным стандартам (при наличии таковых), другим нормативным документам в области образования. Эта система контроля должна охватывать этапы планирования, работы с клиентами, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

3.1.7.2. Внешняя система контроля должна включать в себя контроль, который осуществляет управление образования и науки Белгородской области и его структурные подразделения, в соответствии с утверждаемым Порядком оценки соответствия качества фактически предоставляемых бюджетных услуг региональным стандартам качества образования.

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

3.1.9. Руководитель учреждения образования несет полную ответственность за организацию учебно-воспитательного процесса, представляющую собой задачи, основные направления и цели учреждения в области качества образовательных услуг. Он должен обеспечить разъяснение и доведение этой политики в образовании до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения, четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего руководство, исполнение услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

3.1.10. При оценке качества услуги используют следующие критерии:

- полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями документов и ее своевременность;
- результативность (эффективность) предоставления услуги, оцениваемая косвенным методом (в том числе путем проведения опросов).

3.2. Услуги на получение общедоступного и бесплатного начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного в рамках государственного стандарта

Содержание образования должно быть направлено на решение задач формирования общей культуры личности, адаптации личности к жизни в обществе, на создание основы для осознанного

выбора и освоения профессиональных образовательных программ.

Получение гражданином (обучающимся) образования должно быть направлено на достижение и подтверждение им определенного образовательного ценза, которое удостоверяется соответствующим документом.

Возможность получения гражданами начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования не должна зависеть от пола, расы, национальности, языка, происхождения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным организациям (объединениям), возраста, состояния здоровья, социального, имущественного и должностного положения, наличия судимости.

Получение гражданами начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования должно быть общедоступным и бесплатным.

В случае размещения школы (в сельской местности) далеко от места проживания учеников им должен быть предоставлен транспорт, чтобы добраться до учебного заведения.

Для детей, нуждающихся в длительном лечении, должны быть организованы оздоровительные образовательные учреждения, в том числе санаторного типа, либо учебные занятия для таких детей могут проводиться образовательными учреждениями на дому или в лечебных учреждениях.

Преподавание в школах должно вестись на родном языке или гражданам должно предоставляться право выбора языка обучения. Язык (языки), на котором ведутся обучение и воспитание в образовательном учреждении, должны быть определены учредителем (учредителями) образовательного учреждения и (или) уставом образовательного учреждения.

Содержание образования в конкретном образовательном учреждении должно определяется образовательной программой (образовательными программами), разрабатываемой, принимаемой и реализуемой этим образовательным учреждением самостоятельно на основе государственных образовательных стандартов примерных образовательных программ. Программы должны быть составлены с учетом возрастных и психофизиологических возможностей учащихся.

Организация образовательного процесса в образовательном учреждении должна быть регламентирована учебным планом (разбивкой содержания образовательной программы по учебным курсам, по дисциплинам и по годам обучения), годовым календарным учебным графиком и расписаниями занятий, разрабатываемыми и утверждаемыми образовательным учреждением самостоятельно на основании базисных учебных планов и примерных программ курсов, дисциплин, разрабатываемых государственными органами управления образованием. Учебная нагрузка, режим занятий обучающихся, воспитанников должны определяться уставом образовательного учреждения на основе рекомендаций, согласованных с органами здравоохранения.

Родителям (законным представителям) несовершеннолетних обучающихся, воспитанников должна быть обеспечена возможность ознакомления с ходом и содержанием образовательного процесса, а также с оценками успеваемости обучающихся.

Уровень подготовки выпускников должен соответствовать государственным и региональным образовательным стандартам и давать возможность получения образования на следующем уровне.

Образовательное учреждение должно осуществлять индивидуальный учет результатов освоения обучающимися образовательных программ, а также хранение в архивах данных об этих результатах на бумажных и (или) электронных носителях в порядке, утвержденном федеральным (центральным) государственным органом управления образованием.

Порядок приема граждан в образовательные учреждения должен быть доведен до сведения учеников, их родителей (законных представителей), определяться учредителем и закрепляться в уставе образовательного учреждения. Порядок приема должен обеспечивать прием всех граждан, которые проживают на данной территории и имеют право на получение образования соответствующего уровня. При приеме гражданина в образовательное учреждение последнее обязано ознакомить учащихся и (или) его родителей (законных представителей) с уставом образовательного учреждения, лицензией на право ведения образовательной деятельности, со свидетельством о государственной аккредитации образовательного учреждения и другими документами, регламентирующими организацию образовательного процесса.

Обучающиеся на ступени начального общего и основного общего образования, не освоившие программу учебного года и имеющие академическую задолженность по двум и более предметам, по усмотрению их родителей (законных представителей) оставляются на повторное обучение, переводятся в классы компенсирующего обучения с меньшим числом обучающихся на одного педагогического работника образовательного учреждения или продолжают обучение в форме семейного образования.

Освоение образовательных программ основного общего, среднего (полного) общего образования должно завершаться обязательной итоговой аттестацией выпускников, по результатам которой образовательное учреждение в соответствии с лицензией выдает лицам, прошедшим итоговую аттестацию, документы о соответствующем образовании. Образовательные учреждения, имеющие государственную аккредитацию, выдают лицам, прошедшим итоговую аттестацию, документы государственного образца об уровне образования.

Права и обязанности обучающихся, воспитанников образовательного учреждения должны быть определены уставом данного образовательного учреждения и иными предусмотренными этим уставом локальными актами. Обучающиеся и их родители должны быть с ними ознакомлены.

Медицинское обслуживание обучающихся, воспитанников образовательного учреждения должны вести органы здравоохранения. Образовательное учреждение обязано предоставить помещение с соответствующими условиями для работы медицинских работников.

Расписание занятий в образовательном учреждении должно предусматривать перерыв достаточной продолжительности для питания обучающихся, воспитанников. В образовательном учреждении должно быть предусмотрено помещение для питания обучающихся, воспитанников. Для обучающихся должно быть организовано одноразовое горячее питание (завтрак). По желанию родителей им может быть представлен и обед. Посещающие группу продленного дня обеспечиваются по месту учебы двухразовым горячим питанием (завтрак и обед), а при длительном пребывании в учреждении и полдником. Организация и рацион питания обучающихся подлежат обязательному согласованию с органами Госсанэпиднадзора.

Педагогические работники должны иметь образовательный ценз, который определяется типовыми положениями об образовательных учреждениях соответствующих типов и видов. К педагогической деятельности в образовательных учреждениях не допускаются лица, которым она запрещена приговором суда или по медицинским показаниям, а также лица, имеющие неснятую или непогашенную судимость за умышленные тяжкие и особо тяжкие преступления, предусмотренные Уголовным кодексом Российской Федерации и Уголовным кодексом РСФСР.

Формы образовательных программ должны быть установлены с учетом потребностей и возможностей личности. Ребенок, получающий образование в семье, вправе на любом этапе обучения при его положительной аттестации по решению родителей (законных представителей) продолжить образование в образовательном учреждении.

Общеобразовательные учреждения по договорам и совместно с предприятиями, учреждениями, организациями могут проводить профессиональную подготовку обучающихся в качестве дополнительных (в том числе платных) образовательных услуг при наличии соответствующей лицензии (разрешения) на указанный вид деятельности. Начальная профессиональная подготовка должна проводиться только с согласия обучающихся и их родителей (законных представителей).

### 3.3. Услуги по предоставлению начального профессионального образования

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

Востребованность выпускников учреждений начального профессионального образования по той или иной специальности должна быть максимальной и соответствовать количеству имеющихся рабочих мест.

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

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

Содействие в предоставлении начального профессионального образования должно способствовать привлечению финансирования из внебюджетных источников (наличие оплачиваемых, работодателями контрактов на подготовку специалистов).

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

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

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

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

Медицинское обслуживание учащихся в учреждениях начального профессионального

образования должны вести органы здравоохранения. Учреждение обязано предоставить помещение с соответствующими условиями для работы медицинских работников.

Выпускникам должен выдаваться документ об окончании учебного заведения и присваиваться соответствующий квалификационный разряд. Уровень знаний и опыта выпускника должен соответствовать присвоенному ему квалификационному разряду.

#### 3.4. Услуги по предоставлению среднего профессионального образования

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

Востребованность выпускников учреждений среднего профессионального образования по той или иной специальности должна быть максимальной и соответствовать количеству имеющихся рабочих мест.

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

Прием граждан в учреждения среднего профессионального образования должен проводиться на конкурсной основе, за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством и уставом учебного заведения.

Содействие в предоставлении среднего профессионального образования должно способствовать привлечению финансирования из внебюджетных источников (наличие оплачиваемых работодателями контрактов на подготовку специалистов).

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

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

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

Расписание занятий в учреждениях среднего профессионального образования должно предусматривать перерыв достаточной продолжительности для питания учащихся. В учреждениях среднего профессионального образования должно быть предусмотрено помещение для питания учащихся.

Медицинское обслуживание учащихся в учреждениях среднего профессионального образования должны вести органы здравоохранения. Учреждение обязано предоставить помещение с соответствующими условиями для работы медицинских работников.

Выпускникам должен выдаваться документ об окончании учебного заведения и присваиваться соответствующий квалификационный разряд. Уровень знаний и опыта выпускника должен соответствовать присвоенному ему квалификационному разряду.

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

Содержание и обучение детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, должны включать в себя обеспечение детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, одеждой, обувью, мягким инвентарем и оборудованием по нормам, утвержденным Правительством Российской Федерации и правительством Белгородской области. Одежда, обувь и нательное белье должны соответствовать санитарно-гигиеническим нормам и требованиям, быть удобными в носке, соответствовать росту и размеру ребенка.

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

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

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

Разработка и апробация новых методик и программ психолого-педагогического

сопровождения детей-сирот, развивающей и коррекционной работы должна способствовать преодолению или ослаблению отклонений в развитии, эмоциональном состоянии и поведении детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, на каждом возрастном этапе.

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

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

Создание в учреждении необходимых условий для работы подразделений медицинских учреждений должно обеспечивать охрану и укрепление здоровья обучающихся и воспитанников.

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

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

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

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

Для помещения детей и подростков в специальные (коррекционные) учебные заведения должно быть заключение психолого-медико-педагогической комиссии и получено согласие родителей.

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

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

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

В учебном заведении должны быть разработаны и проводиться оптимальные для каждого ребенка мероприятия, необходимые для его социальной ориентации, социально-бытовой ориентации, повышения его интеллектуального уровня.

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

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

### 3.7. Организация обратной связи с гражданами

3.7.1. Обратная связь с гражданами-потребителями услуг в области образования поддерживается в учреждениях в обязательном порядке в форме обращения граждан в устной, письменной и иной форме к руководству и персоналу учреждений.

3.7.2. В учреждениях образования должны находиться книги жалоб и предложений в специально отведенном для потребителя услуг месте.

3.7.3. В системе образования Белгородской области действует телефон доверия, по которому граждане круглосуточно могут обратиться с обращением по поводу качества услуг.

3.8. Услуги по предоставлению дополнительного образования детям в учреждениях регионального значения

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

Учреждения, оказывающие услуги по предоставлению дополнительного образования детям, должны способствовать развитию их способностей, самореализации личности.

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

Для особо одаренных детей должны создаваться программы индивидуального обучения.

Для более успешной самореализации личности должны организовываться выставки, соревнования, концерты и т.п.

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

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

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

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

Дополнительное профессиональное образование должно способствовать более успешному осуществлению кадровой политики, максимальной реализации личностных возможностей работников и специалистов учреждений. С этой целью должно проводиться систематическое изучение потребности в дополнительном обучении работников и специалистов, в направлении их на обучение по программам высшего профессионального образования.

Разработанные учебными центрами профессиональной переподготовки и повышения квалификации кадров (в том числе зарубежными) учебные программы должны соответствовать характеру трудовой деятельности слушателей и соответствовать государственным образовательным стандартам дополнительного профессионального образования. Образовательные программы должны быть сориентированы на исходный уровень образования и подготовки, квалификационные требования (профессиональные стандарты) и цели обучения. Образовательные программы должны предусматривать входное профориентационное тестирование, блок общепрофессиональных дисциплин, блок специальных дисциплин, блок вспомогательных дисциплин, практику или стажировку. Дополнительные профессиональные образовательные программы должны разрабатываться и реализовываться образовательным учреждением повышения квалификации самостоятельно с учетом потребностей заказчика.

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

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

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

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

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

Оценка уровня знаний слушателей образовательного учреждения повышения квалификации должна быть проведена по результатам текущего контроля знаний и итоговой аттестации. Проведение итоговой аттестации слушателей должно быть осуществлено специально создаваемыми комиссиями, составы которых утверждаются руководителем образовательного

учреждения.

Преподаватели учебных заведений должны замещаться в соответствии с положением о замещении профессорско-преподавательского состава образовательных учреждений высшего профессионального образования.

Полученные знания должны соответствовать новейшим достижениям в соответствующих отраслях науки и техники, передовому отечественному и зарубежному опыту.

По окончании курса обучения слушателю должен быть выдан документ, где должно быть указано время обучения и полученная специальность (квалификация).

Содействие в трудоустройстве после окончания обучения должно осуществляться в соответствии с пожеланиями слушателя и в соответствии с полученной специальностью.

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

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

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

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

3.10. Услуги по обеспечению проживания учащихся в общежитиях учреждений начального профессионального образования

Иногородним учащимся предоставляется жилое помещение в общежитии, в учреждениях, имеющих их на балансе, при наличии условий, определяемых уставом или иными локальными нормативными актами.

Площадь помещения должна обеспечивать размещение всех учащихся, которым должно предоставляться общежитие, и необходимого персонала. Жилая площадь, предоставляемая учащимся, по размерам и другим жизненным показателям (состояние зданий, помещений, их комфортность) должна соответствовать санитарно-гигиеническим нормам и обеспечивать удобство проживания клиентов.

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

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

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

Предоставляемая учащимся мебель должна быть удобной в пользовании. Ее количество должно соответствовать количеству проживающих. Мебель должна регулярно ремонтироваться или заменяться по мере износа.

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

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

Утвержден  
постановлением правительства  
Белгородской области  
от 9 июня 2006 г. N 135-пп

## РЕГИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ "КАЧЕСТВО УСЛУГ В ОБЛАСТИ КУЛЬТУРЫ И ИСКУССТВА"

### 1. Область применения

Настоящий стандарт распространяется на услуги в области культуры и искусства, предоставляемые населению учреждениями (организациями) культуры и искусства, и

устанавливает основные положения, определяющие качество услуг в области культуры и искусства, оплачиваемых (финансируемых) из средств бюджета Белгородской области.

## 2. Нормативно-правовая основа услуг в данной сфере

Стандарт регламентируется такими нормативными актами как:

- Закон РСФСР от 15 декабря 1978 года "Об охране и использовании памятников истории и культуры";
- Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 9 октября 1992 года N 3612-1;
- Закон Российской Федерации от 10 июля 1992 года N 3266-1 "Об образовании";
- Закон Российской Федерации от 9 июля 1993 года N 5351-1 "Об авторском праве и смежных правах";
- Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 1994 года N 78-ФЗ "О библиотечном деле";
- Федеральный закон Российской Федерации от 22 августа 1996 года N 125-ФЗ "О высшем и послевузовском образовании";
- Федеральный закон Российской Федерации от 26 мая 1996 года N 54-ФЗ "О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации";
- Федеральный закон Российской Федерации от 22 августа 1996 года N 126-ФЗ "О государственной поддержке кинематографии Российской Федерации";
- Федеральный закон Российской Федерации от 6 января 1999 года N 7-ФЗ "О народных художественных промыслах";
- Указ Президента Российской Федерации от 7 октября 1994 года N 1987 "О мерах государственной поддержки народных художественных промыслов";
- постановление Правительства Российской Федерации от 22 марта 1995 года N 268 "О дополнительных мерах государственной поддержки народных художественных промыслов Российской Федерации";

КонсультантПлюс: примечание.

В официальном тексте документа, видимо, допущена опечатка: постановление Правительства РФ N 160 "Об утверждении типового положения об образовательных учреждениях среднего профессионального образования" издано 03.03.2001, а не 03.03.2000.

- постановление Правительства Российской Федерации от 3 марта 2000 года N 160 "Об утверждении типового положения об образовательных учреждениях среднего профессионального образования";
- постановление Правительства Российской Федерации от 8 декабря 2005 года N 740 "О федеральной целевой программе "Культура России (2006 - 2010 годы)";
- распоряжение Правительства Российской Федерации от 29 декабря 2001 года N 1756-р "Об утверждении концепции модернизации Российского образования на период до 2010 года";
- закон Белгородской области от 9 ноября 1999 года N 81 "О библиотечном деле в Белгородской области";
- закон Белгородской области от 2 апреля 2003 года N 74 "Об утверждении Программы улучшения качества жизни населения Белгородской области";
- закон Белгородской области от 13 ноября 2003 года N 97 "Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) Белгородской области";
- закон Белгородской области от 12 июля 2004 года N 128 "О государственной поддержке развития библиотечного обслуживания детей в Белгородской области";
- постановление главы администрации Белгородской области от 16 января 1995 года N 19 "О мерах государственной поддержки народных художественных промыслов в области";
- постановление главы администрации Белгородской области от 27 февраля 1995 года N 139 "О развитии духовой музыки в области";
- постановление главы администрации Белгородской области от 08 декабря 1995 года N 699 "О составлении летописи населенных пунктов области";
- постановление главы администрации Белгородской области от 20 мая 1997 года N 247 "О мерах по развитию эстетического образования и воспитания учащихся и студентов";
- постановление главы администрации Белгородской области от 18 декабря 1998 года N 652 "О приведении в соответствие штатов и финансирования драматического театра им. М.С.Щепкина в связи с присвоением почетного наименования "Академический";
- постановление главы администрации Белгородской области от 04 августа 1999 года N 442 "О развитии народной обрядовой культуры Белгородчины";
- постановление главы администрации Белгородской области от 23 сентября 1999 года N 531 "О развитии и поддержке самодеятельного художественного творчества в области";
- постановление главы администрации Белгородской области от 25 мая 2000 года N 315 "О мерах социальной защиты работников государственных (областных) музеев";
- постановление главы администрации Белгородской области от 21 июня 2000 года N 380 "Об упорядочении гастролей творческих коллективов и исполнителей на территории Белгородской

области";

- постановление главы администрации Белгородской области от 31 июля 2000 года N 466 "О создании Белгородского областного издательского Совета";

- постановление главы администрации Белгородской области от 22 января 2001 года N 47 "Об упорядочении деятельности дискотек на территории Белгородской области";

- постановление главы администрации Белгородской области от 06 августа 2001 года N 495 "О поддержке и социальной защите работников досуговых учреждений и методических центров";

- постановление главы администрации Белгородской области от 10 января 2002 года N 19 "О мерах по созданию единого информационно- телекоммуникационного пространства Белгородской области";

- постановление главы администрации Белгородской области от 04 июня 2002 года N 243 "О поддержке преподавателей, концертмейстеров, подготовивших студентов - лауреатов международных, Всероссийских, региональных конкурсов, выставок";

- постановление губернатора Белгородской области от 31 декабря 2003 года N 221 "О проведении праздников сел в области";

- постановление губернатора Белгородской области от 16 января 2004 года N 14 "О мерах по поддержке областных организаций творческих союзов Российской Федерации, филиала Российского фонда культуры, регионального общественного фонда содействия развитию культуры и искусства "Вдохновение" и общества "Знание" России";

- постановление правительства Белгородской области от 4 июня 2004 года N 55-пп "Об охране археологического наследия Белгородской области";

- постановление губернатора Белгородской области от 8 сентября 2004 года N 178 "Об утверждении дополнительного списка объектов культурного наследия Белгородской области";

- постановление губернатора Белгородской области от 09 декабря 2004 года N 224 "О мерах по совершенствованию духовно-нравственного воспитания детей и молодежи";

- постановление губернатора Белгородской области от 22 октября 2004 года N 203 "Об обязательном бесплатном экземпляре документов";

- постановление правительства Белгородской области от 14 декабря 2004 года N 187-пп "О порядке установления льгот для детей дошкольного возраста, учащихся, инвалидов, военнослужащих, проходящих военную службу по призыву, при организации платных мероприятий организациями культуры";

- постановление правительства Белгородской области от 22 июня 2005 года N 138а-пп "Об утверждении перечня бюджетных услуг и порядка формирования и корректировки перечня бюджетных услуг";

- постановление правительства Белгородской области от 18 марта 2005 года N 55-пп "О порядке проведения публичных мероприятий на территориях объектов, являющихся памятниками истории и культуры в Белгородской области";

- распоряжение губернатора Белгородской области от 7 октября 2004 года N 772-р "О поддержке и социальной защите артистов и солистов симфонического оркестра Белгородской государственной филармонии";

- распоряжение губернатора Белгородской области от 12 ноября 2004 года N 890-р "О подготовке специалистов в Белгородском государственном институте культуры";

- распоряжение губернатора Белгородской области от 19 ноября 2004 года N 942-р "О повышении социального статуса артистов, главных дирижеров творческих коллективов Белгородских государственных концертных организаций области";

- настоящим стандартом.

### 3. Качество услуг в области культуры и искусства

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

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

- условия размещения учреждения;

- специальное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);

- укомплектованность сотрудниками и их квалификация;

- наличие информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг населению;

- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения;

- объем финансирования;

- укомплектованность специальными ресурсами.

3.1.1. Нормативно-правовые документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение

3.1.1.1. Локальные нормативно-правовые документы:

- Устав;

- правила пользования;
- правила внутреннего трудового распорядка;
- коллективный договор;
- должностные инструкции;
- положения о структурных подразделениях;
- настоящий стандарт.

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

3.1.1.3. Технический паспорт учреждения.

3.1.2. Государственные и региональные нормативные правовые документы

3.1.2.1. Федеральные и региональные законы;

3.1.2.2. Постановления и распоряжения органов законодательной и исполнительной власти;

3.1.2.3. Государственные и региональные стандарты;

3.1.2.4. Ведомственные акты, регулирующие деятельность учреждений культуры.

3.1.3. Условия размещения учреждения

3.1.3.1. Учреждение и его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных или приспособленных зданиях и помещениях, соответствующих существующим нормативам, доступных для населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены современными каналами связи.

3.1.3.2. По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.).

3.1.4. Специальное техническое оснащение учреждения

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

3.1.4.2. Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению, содержать в технически исправном состоянии.

3.1.5. Укомплектованность учреждения сотрудниками и их квалификация

3.1.5.1. Штатное расписание учреждения формируется в соответствии с существующими нормативами производственных нагрузок на сотрудников и объемом выполняемых работ.

3.1.5.2. Каждый сотрудник должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, соответствующими квалификационным требованиям для конкретной должности, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Профессиональную компетентность сотрудников следует поддерживать на высоком уровне в рамках организованной системы непрерывного профессионального развития персонала учреждений.

У каждого сотрудника должна быть должностная инструкция, устанавливающая его обязанности и права.

3.1.5.3. Все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке.

3.1.6. Состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг населению

В соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года N 2300-1 "О защите прав потребителей":

- учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть представлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения;

- потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о предоставляемых услугах;

- в состав информации об услугах в обязательном порядке должны быть включены:

- перечень основных услуг, предоставляемых учреждением;

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

- наименования государственных и региональных стандартов, требованиям которых должны соответствовать услуги;

- взаимосвязь между качеством услуги, условиями ее предоставления и стоимостью;

- сведения о каналах связи для эффективного общения персонала учреждения с потребителями;

- возможность оценки качества услуги потребителем;

- установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями потребителей;

- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуги.

3.1.7. Наличие систем внутреннего и внешнего аудита деятельности учреждения (системы менеджмента качества)

3.1.7.1. Учреждения должны иметь документально оформленную систему внутреннего аудита деятельности учреждения в целом, структурных подразделений, сотрудников учреждения с целью определения соответствия оказываемых услуг в области культуры, искусства государственным и региональным стандартам, другим нормативным документам в области культуры, искусства. Эта система должна охватывать этапы планирования, работы с потребителями, оформления результатов аудита, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных несоответствий.

3.1.7.2. Система внешнего аудита должна включать в себя аудит со стороны управления культуры Белгородской области и его структурных подразделений на предмет соответствия качества фактически предоставляемых бюджетных услуг стандартам качества.

Работа учреждений в области менеджмента качества услуг должна быть направлена на полное удовлетворение нужд потребителей, непрерывное повышение качества услуг.

Руководитель учреждения несет полную ответственность за политику в области качества услуг и внедрение системы менеджмента качества. Он должен обеспечить разъяснение и доведение этой политики до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения, четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего руководство, исполнение услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

При оценке качества услуг используются следующие критерии:

- соответствие предоставляемой услуги требованиям ее предоставления;

- эффективность предоставления услуги оценивается на основании индикаторов качества услуг и различными методами (в том числе путем проведения опросов).

3.1.8. Основные факторы, определяющие качество услуг по государственному управлению в области культуры и искусства

3.1.8.1. Разработка программ в области культуры и искусства

Программы должны быть направлены на реализацию государственной политики в установленной сфере деятельности и содержать цели, задачи, объемы, источники финансирования, мероприятия организационного, административного, информационного и иного характера, сроки их выполнения с указанием ответственных должностных лиц, а также систему показателей, оценивающих достижение поставленных целей.

3.1.8.2. Прогнозирование основных показателей развития в области культуры и искусства

Прогнозирование должно быть направлено на определение тенденций динамики конкретного объекта или события на основе анализа его состояния в прошлом и настоящем и опираться на достоверное знание и точную информацию, учитывать имеющийся социально-экономический и духовный потенциал общества, а также предусматривать различные варианты развития объекта или события под влиянием возможного изменения внешних обстоятельств и оценку рисков недостижения целей при выбранном варианте развития на основе результатов мониторинга.

3.1.8.3. Разработка нормативов

Нормативы должны характеризовать расчетную потребность в натуральной или стоимостной форме, быть выражены в абсолютных или относительных показателях, соответствовать установленным требованиям и обеспечивать рациональное использование ресурсов.

3.1.8.4. Разработка единого областного календарного плана организационно-методических и культурно-досуговых мероприятий

Единый областной календарный план организационно-методических и культурно-досуговых мероприятий должен разрабатываться на основании единого календарного плана всероссийских и международных организационно-методических и культурно-досуговых мероприятий и должен способствовать формированию культурного пространства области.

3.1.8.5. Планирование расходов бюджета области в сфере культуры

Планирование расходов бюджета области на культуру осуществляется с учетом представляемых расчетов к смете доходов и расходов учреждений культуры и искусства области в соответствии с бюджетной классификацией.

3.1.8.6. Планирование потребности в профессиональной подготовке, повышении квалификации и переподготовке кадров

Планирование потребности в профессиональной переподготовке, подготовке и повышении квалификации должно обеспечивать потребность отрасли в профессиональных кадрах, способствовать росту профессионального мастерства специалистов, их должностному росту, создавать условия для мобильности, мотивации и саморегуляции работника и ускорять процесс его адаптации к изменяющимся условиям деятельности на рабочем месте.

3.1.8.7. Составление проектов юридических документов в сфере культуры и искусства

Юридические документы должны соответствовать требованиям Конституции Российской Федерации, действующему федеральному и областному законодательству, иным нормативным правовым актам в установленной сфере деятельности.

3.1.8.8. Проведение аттестаций

Аттестация должна быть направлена на получение объективной сравнительной информации об уровне профессиональной подготовки и результативности деятельности и способствовать повышению ее эффективности, выявлению и развитию профессиональных, духовно-нравственных и личностных качеств работников для оптимального их использования в достижении целей и задач, стоящих перед учреждениями культуры и искусства.

3.1.8.9. Присвоение коллективам званий "Народный самодеятельный коллектив", награждение дипломами, Почетными грамотами, сувенирами и призами победителей фестивалей, конкурсов, смотров; проведение мастер-классов, "круглых столов", научно-практических конференций

Присвоение званий, награждение дипломами, Почетными грамотами, сувенирами и призами победителей фестивалей, конкурсов, смотров должно способствовать привлечению граждан области к активным занятиям творчеством, повышению профессионального уровня руководителей и участников любительских коллективов, развитию жанров профессионального и самодеятельного любительского творчества, приобщению населения к отечественным и мировым культурным ценностям, духовно-нравственному развитию личности.

3.1.8.10. Разработка критериев оценки деятельности учреждений культуры и искусства; государственных гражданских служащих и работников указанных учреждений

Система показателей результативности деятельности учреждений культуры и искусства должна включать показатели конечного эффекта, непосредственного результата и использованных ресурсов.

Показатели результатов деятельности государственных гражданских служащих и работников указанных учреждений должны адекватно оценивать уровень достижения целей и усилия исполнителей по их достижению.

3.1.8.11. Паспортизация учреждений культуры области

Паспортизация учреждений культуры направлена на выявление ресурсного потенциала учреждений культуры и должна способствовать оптимизации сети в реструктуризации учреждений культуры области.

3.2. Обеспечение доступа населения к мероприятиям досугового и просветительского характера, проводимым учреждениями культуры и искусства всех типов

3.2.1. Качественное предоставление учреждениями культуры и искусства всех типов услуг по обеспечению доступа населения к мероприятиям досугового и просветительского характера должно быть направлено на формирование культурных потребностей населения, преодоление стрессовых ситуаций, развитие творческих потребностей у населения, всестороннее развитие детей и подростков, нравственное, эстетическое, патриотическое воспитание граждан.

3.2.2. Деятельность, направленная на обеспечение доступа населения к мероприятиям досугового и просветительского характера, проводимым учреждениями культуры и искусства всех типов, должна состоять из:

- организации и проведения всероссийских, межрегиональных, областных, районных, городских фестивалей, смотров, конкурсов, выставок и ярмарок декоративно-прикладного творчества и других форм показа результатов творческой деятельности населения, области, профессиональных исполнителей;

- организации концертной деятельности профессиональных коллективов и исполнителей на территории области, направленной на популяризацию лучших образцов отечественной и мировой музыкальной культуры;

- проведения в муниципальных образованиях массовых театрализованных праздников и представлений, народных гуляний, обрядов и ритуалов в соответствии с традициями области;

- создания и организации работы творческих коллективов, студий и кружков любительского художественного творчества, народных театров, любительских объединений и клубов по культурно-познавательным, научно-техническим, природно-экологическим, культурно-бытовым, коллекционно-собираательским, спортивно-оздоровительным и иным интересам, других клубных формирований;

- проведения тематических вечеров, устных журналов, циклов творческих встреч, других форм просветительской деятельности;

- проведения фольклорно-этнографических экспедиций с последующей расшифровкой и фиксацией на различных носителях образцов народного творчества;

- сбора, обработки статистической, аналитической и иной информации по функционированию и развитию сети концертных учреждений, учреждений клубного типа и социокультурных процессов в регионе; разработки и издания методических, аналитических и информационных материалов по различным аспектам традиционной народной культуры, культурно-досуговой практике, профессионального исполнительского искусства;

- методического и информационного обеспечения деятельности учреждений культуры клубного типа по организации творческих процессов в области сохранения и развития традиционной народной культуры и культурной деятельности, оказания практической помощи клубным учреждениям (диагностическое обследование учреждений клубного типа муниципальных образований с выездом на место, подготовка аналитической справки о состоянии деятельности

клубных учреждений);

- повышения квалификации специалистов по предмету ведения через систему постоянно действующих семинаров, творческих лабораторий, мастер-классов и др.

3.2.3. Государственные учреждения всех типов должны своевременно и в необходимом объеме обеспечивать предоставление услуг с учетом потребностей населения в досуговых и просветительских мероприятиях.

3.2.4. Организация мероприятий досугового и просветительского характера должна обеспечиваться своевременной информацией об их проведении, ценовой доступностью и возможностью их посещения всеми желающими.

3.2.5. Государственные услуги по обеспечению доступа населения к мероприятиям досугового и просветительского характера предоставляются учреждениями культуры и искусства всех типов на основе частичной оплаты их стоимости, на льготной основе, согласно перечню в установленном законом порядке.

3.2.6. Создание условий для развития интересов, творческих способностей участников коллектива, профессиональных исполнителей должно обеспечиваться за счет обновления программ коллектива, подготовки новых номеров и постановок.

3.2.7. Помещения, предоставляемые учреждениями культуры всех типов для обеспечения доступа населения к мероприятиям досугового и просветительского характера, должны соответствовать акустическим, световым, техническим параметрам и требованиям. Все служебные и производственные помещения должны отвечать санитарным нормам и правилам, требованиям техники безопасности. Они должны быть защищены от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье персонала, населения и на качество предоставляемых услуг.

### 3.3. Обеспечение доступа населения к библиотечно-информационным ресурсам

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

3.3.2. Имеющийся в библиотеках справочно-поисковый аппарат должен обеспечивать оперативность получения интересующей пользователя информации, а также возможность ее получения из различных источников.

3.3.3. Качество библиотечного обслуживания обеспечивается путем постоянного пополнения библиотечных фондов в соответствии с нормативами, рекомендованными Российской библиотечной ассоциацией - не менее 250 экземпляров документов на 1000 жителей ежегодно в разных форматах.

3.3.4. Библиотечное обслуживание слепых и слабовидящих должно обеспечивать получение ими документов на специальных носителях информации всех видов: "говорящая книга", книги с рельефно-точечным шрифтом (брайлевский шрифт), крупношрифтовые книги, плоскочечатные издания. Библиотеки для слепых необходимо обеспечивать специальными адаптированными техническими средствами для слепых и слабовидящих (читающие комплексы, адаптированное компьютерное оборудование, тифломагнитофоны, СД-плееры, увеличивающие устройства для чтения текста, звуковые сигнализаторы и т.д.), а также обеспечить возможность для репродуцирования плоскочечатной литературы в специальные форматы.

3.3.5. Библиотечное обслуживание пользователей детского и юношеского возраста должно осуществляться в специализированных детских и юношеских библиотеках.

3.3.6. Библиотечное обслуживание национальных меньшинств должно обеспечивать получение ими документов на родном языке.

3.3.7. Обеспечение сохранности библиотечных фондов должно быть достигнуто путем соблюдения нормативного режима хранения, реставрации и консервации библиотечных фондов, создания страхового фонда, фондов редких и ценных документов библиотек и страховых микрофильмов.

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

3.3.9. Наличие автоматизированных рабочих мест для сотрудников и пользователей в библиотеке обязательно.

3.3.10. Библиотеки должны развивать новые модели обслуживания с учетом требований, вызванных ожиданиями пользователей.

3.3.11. Библиотека должна иметь достаточную площадь для предоставления всех библиотечных услуг, которые предусматриваются ее текущим и стратегическим планами и соответствуют местным, региональным или национальным стандартам.

3.3.12. Библиотеки должны быть оборудованы пандусами, держателями, лифтами, уровневыми переходами, ограждениями и другими устройствами для удобства пользователей с ограничениями жизнедеятельности.

3.3.13. Библиотечные помещения должны соответствовать требованиям максимального комфорта для работы пользователей и сотрудников библиотек.

Помещения и оборудование для государственных детской и юношеской библиотек должны соответствовать возрастным особенностям пользователей.

Помещения специальных библиотек для слепых должны быть максимально приспособлены для инвалидов по зрению.

3.3.14. Библиотечное обслуживание пользователей, которые не могут посещать библиотеку в силу объективных причин, должно предусматривать получение ими документов из фондов библиотек через заочные или внестационарные формы обслуживания, возможность обслуживания на дому. С этой целью библиотеки должны быть обеспечены транспортом.

3.3.15. Научно-исследовательская и издательская деятельность библиотек должна способствовать повышению качества предоставляемых услуг.

3.3.16. Участие библиотек в социально значимых проектах должно способствовать приобщению различных групп населения к общечеловеческим ценностям.

#### 3.4. Обеспечение доступа населения к музейным ценностям

3.4.1. Государственные услуги по обеспечению доступа населения к музейным фондам предоставляются на основе частичной оплаты их стоимости, на льготных условиях в соответствии с постановлением правительства Белгородской области, отношений на договорной основе с различными категориями посетителей музеев.

3.4.2. Музеи обеспечивают сохранение, пополнение, изучение музейного фонда и организуют доступ населения к предметам материальной и нематериальной культуры (музейным предметам и музейным коллекциям), находящимся в музейных собраниях.

Музеи пополняют и формируют музейный фонд произведениями и памятниками истории и культуры регионального, общероссийского и мирового значения.

3.4.3. Выявление и собирание музейных предметов, формирование музейных коллекций должно происходить систематически на всей территории области как на платной, так и на безвозмездной основе. Решение о принятии предмета на постоянное хранение в фонды музея и в случае необходимости определения его закупочной стоимости выносит фондово-закупочная комиссия музея.

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

Музеи должны обеспечивать безопасность музейных собраний от разрушения и криминальных посягательств путем создания систем пожарной и охранной сигнализации, маркировки музейных предметов.

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

3.4.6. Обеспечение доступа населения к музейным коллекциям осуществляется через их публичное представление (экспозиции, выставки, каталоги и т.п.) и организацию научно-исследовательской работы, публикацию ее результатов.

3.4.7. Информационные запросы граждан удовлетворяются подготовкой и изданием научных каталогов, книг, буклетов, альбомов, предоставлением информационных справок и т.п.

3.4.8. Доступ посетителей к музейным ценностям, информации обеспечивается с учетом использования новых информационных технологий, средств автоматизации.

Услуга предоставляется с учетом разнообразных форм музейной работы: индивидуальные и экскурсионные посещения, лекции, музейные уроки, массовые мероприятия, информационно-справочные и другие виды обслуживания, связанные с сохранением исторического и культурного наследия.

3.4.9. Формы музейной работы должны способствовать приобщению различных групп населения к участию в социально значимых проектах, общечеловеческим ценностям.

3.4.10. Создание экспозиций должно обеспечивать доступ граждан к культурным ценностям, находящимся в фондах музеев. Постоянные экспозиции должны регулярно (не реже 1 раза в 5 лет) обновляться с использованием ранее не выставившихся или новых предметов.

Тематика проводимых выставок должна обеспечивать наиболее полную публичную демонстрацию имеющихся в фондах музея предметов и привлечение посетителей разного возраста и интересов.

Музеи должны создавать условия доступа к культурным ценностям для жителей отдаленных территорий и представителей различных социальных групп.

3.4.11. Предоставление услуги государственными музеями производится в течение 6 дней в неделю согласно установленному графику работы каждого музея в соответствии с утвержденным расписанием рабочего дня.

Музеи предоставляют населению необходимую и достоверную информацию о перечне оказываемых ими услуг и формах их предоставления на рекламных щитах, в средствах массовой

информации и в других видах.

3.4.12. Продолжительность экскурсионного обслуживания составляет не менее 40 минут, количество экскурсантов в группе - не менее 10 человек.

3.4.13. Размещение музейных предметов и доступ посетителей должны производиться с соблюдением рекомендаций специалистов по освещенности и влажности помещений для хранения и демонстрации предметов, а также количеству посетителей, которые могут находиться в помещении одновременно.

3.4.14. Навыки и знания персонала музеев должны соответствовать современным требованиям, что обеспечивает предоставление наиболее полной, достоверной и наглядной информации для граждан. Экскурсии, лекции, занятия, мероприятия и другие формы работы должны проводиться квалифицированным персоналом, удовлетворять запросы посетителей на получение информации.

3.4.15. Рабочие места для сотрудников оборудуются средствами автоматизации.

3.4.16. Ограничения доступа к музейным предметам могут устанавливаться по следующим основаниям: неудовлетворительное состояние сохранности музейных предметов и музейных коллекций, производство реставрационных работ и в случае форс-мажорных обстоятельств.

3.5. Обеспечение доступа населения к кинопродукции (анимационным лентам и кинолентам)

3.5.1. При планировании размещения, строительства новых и реконструкции действующих кинотеатров, дворцов и Домов культуры, клубов следует руководствоваться соответствующими разделами РТМ 19-7794 "Развитие и техническое оснащение киносети".

3.5.2. Планирование репертуара должно осуществляться на основе очередности выпуска новых кинофильмов, заявок кинотеатров и киноустановок на повторные кинофильмы, с учетом проводимых в области юбилейных, знаменательных дат и мероприятий по повышению эффективности кинопоказа и окупаемости отрасли.

3.5.3. Районные киноорганизации, кинотеатры и киноустановки снабжаются кинофильмами в точном соответствии с репертуарным планом. Отправка фильмокопий в киноорганизации и на киноустановки и их возврат организации кинопроката должны производиться в специальной фильмотарке в дни, указанные в репертуарном плане.

Демонстрирование кинофильмов в киноорганизациях и на киноустановках должно осуществляться в календарные дни, на которые эти кинофильмы выписаны согласно репертуарным планам.

3.5.4. Государственному учреждению культуры "Белгородкино" при подготовке выпуска новых фильмов необходимо проводить соответствующую рекламно-информационную и пропагандистскую деятельность:

- разработка методических рекомендаций по выпуску новых фильмов на экран и методов продвижения лучших произведений российского киноискусства;
- совместно с кинотеатрами и районными киноорганизациями проводить работу по широкой пропаганде и рекламированию фильмов средствами кино: показ рекламных роликов, проведение кинопанорам, творческих кино вечеров.

3.5.5. Обеспечение сохранности фильмофонда при его демонстрации, хранении, ремонте и проверке должно быть достигнуто путем выполнения действующих правил технической эксплуатации фильмокопий.

3.6. Обеспечение доступа населения к театральному искусству

3.6.1. Государственные услуги по организации доступа к театральному искусству предоставляются государственными театральными учреждениями на основе частичной оплаты их стоимости, на льготной основе, согласно постановлению правительства Белгородской области от 14 декабря 2004 года N 187-пп "О порядке установления льгот для детей дошкольного возраста, учащихся, инвалидов, военнослужащих, проходящих военную службу по призыву, при организации платных мероприятий организациями культуры".

3.6.2. Деятельность театров должна удовлетворять духовные потребности населения области в сценическом искусстве, должна быть направлена на подготовку и показ спектаклей и других публичных представлений, создание новых сценических произведений, рост профессионального мастерства, пропаганду достижений русского и зарубежного театрального искусства.

3.6.3. Театры предоставляют бюджетные услуги в период театрального сезона.

3.6.4. Доступность бюджетных услуг, предоставляемых населению государственными театрами, обеспечивается наличием зрительских мест.

3.6.5. Для обновления репертуара предусматривается количество постановок в год:

- для государственного академического драматического театра - не менее 4-х;
- для государственного театра кукол - не менее 3-х.

3.6.6. Гастрольная деятельность театральных коллективов должна способствовать повышению культурного уровня населения области, пропаганде достижений театрального искусства Белгородской области и предоставить возможность всем желающим посетить показываемые спектакли.

3.6.7. Качество предоставленных услуг должно способствовать формированию позитивных установок и ценностных ориентаций граждан; содействовать мобилизации духовных, личностных, интеллектуальных ресурсов, преодолению стрессовых ситуаций, развитию творческого начала у населения, повышению творческой активности населения; всестороннему развитию детей и подростков, нравственному, эстетическому, патриотическому воспитанию граждан.

3.6.8. Качество услуг, связанное с образованием работников культуры и искусства, должно обеспечивать дальнейшее повышение их профессионального уровня, быть направлено на раскрытие их способностей, обеспечивать возможность получения работниками почетных званий.

3.6.9. Государственные театральные учреждения должны своевременно и в необходимом объеме обеспечивать предоставление услуг с учетом потребностей населения в сценическом искусстве театров.

3.6.10. Организация мероприятий в рамках предоставления данных бюджетных услуг должна обеспечиваться своевременной информацией о проводимых мероприятиях, ценовой доступности и возможности их посещения всеми желающими.

3.6.11. Помещения, в том числе зрительные залы, предоставляемые театральными учреждениями для организации и проведения мероприятий, должны соответствовать акустическим, световым, техническим параметрам и требованиям. Театральные учреждения должны обеспечиваться подсобными, санитарно-бытовыми, административно-хозяйственными помещениями (гардероб, туалетные комнаты, санузел), укомплектовываться необходимой мебелью, техническими средствами, охраняемым противопожарным оборудованием, должны отвечать санитарным нормам и правилам, требованиям техники безопасности. Они должны быть защищены от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье персонала, населения и на качество предоставляемых услуг.

3.6.12. Деятельность, направленная на организацию доступа к театральному искусству, должна обеспечивать и включать в себя:

- организацию и проведение областных, межрегиональных, всероссийских фестивалей, смотров, конкурсов и других форм показа результатов творческой деятельности профессиональных исполнителей;

- сбор и обработку статистической, аналитической и иной информации по функционированию и развитию сети театральных учреждений и социокультурных процессов в регионе;

- разработку и издание аналитических и информационных материалов по различным аспектам профессионального исполнительского искусства;

- повышение квалификации специалистов государственных театров через систему постоянно действующих семинаров, творческих лабораторий, мастер-классов.

3.6.13. Создание условий для развития интересов, творческих способностей профессиональных исполнителей, творческих работников театральных учреждений должно обеспечиваться за счет обновления и подготовки новых сценических постановок.

3.7. Оформление и выдача гастрольного удостоверения на право организации и ведения гастрольной деятельности на территории Белгородской области

3.7.1. Услуги по оформлению и выдаче гастрольного удостоверения на право организации и ведения гастрольной деятельности на территории Белгородской области предоставляются управлением культуры Белгородской области, согласно постановлению главы администрации области от 21 июня 2000 года N 380 "Об упорядочении гастролей творческих коллективов и исполнителей на территории Белгородской области".

3.7.2. Деятельность управления культуры области по предоставлению данной услуги должна способствовать упорядочению организации гастролей творческих коллективов и исполнителей на территории области, обеспечению контроля за соблюдением финансовой дисциплины, ведением билетного хозяйства и исполнением налогового законодательства, а также исполнением законодательств о защите прав потребителей и о рекламе.

3.7.3. Управление культуры области предоставляет услугу по оформлению и выдаче гастрольного удостоверения в период, установленного рабочего времени с 9 до 18 часов (с перерывом с 13 до 14 часов).

3.7.4. Сведения о предоставлении данной услуги передаются заинтересованным лицам при непосредственном собеседовании, через телефонные переговоры, электронную почту. Информация предоставляется незамедлительно и своевременно в момент обращения граждан.

3.7.5. При предъявлении всех необходимых документов и материалов вопрос о выдаче (или отказе) принимается в течение 1 - 2 дней.

Оформление гастрольного удостоверения производится в течение 1 дня.

В случае отказа в выдаче гастрольного удостоверения заявителю даются обоснованные мотивы отказа.

3.7.6. Гастрольное удостоверение оформляется и выдается заявителям бесплатно.

3.8. Организация и проведение историко-культурной экспертизы, оформление и выдача экспертных заключений

3.8.1. Для обеспечения качества услуг в области государственной охраны объектов

культурного наследия в обязательном порядке проводятся следующие виды работ:

- выявление, учет, изучение и паспортизация объектов культурного наследия;
- формирование и ведение единого государственного реестра объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации;
- разработка и утверждение зон охраны объектов культурного наследия;
- проведение историко-культурной экспертизы.

3.8.2. Проведение противоаварийных и консервационных работ должно способствовать сохранению памятников для их последующей реставрации.

3.8.3. Восстановление памятников культового зодчества должно осуществляться посредством их реставрации при особой исторической, архитектурной, научной, художественной, градостроительной, эстетической или иной значимости указанного объекта, а также при наличии научных данных, необходимых для его воссоздания с учетом мнения религиозных организаций.

3.8.4. Поддержка реставрационных работ по сохранению памятников культового назначения, переданных в пользование религиозным организациям, должна обеспечивать состояние памятника, позволяющего сохранить его культурное значение, возможность проведения религиозных обрядов.

3.8.5. Проведение полного комплекса реставрационных работ по сохранению памятников должно осуществляться строго в соответствии с рекомендациями специалистов и соблюдением технического задания.

3.8.6. Для своевременного изменения данных об объектах культурного наследия должен вестись систематически мониторинг сохранности и использования памятников истории и культуры. Документация должна соответствовать установленным нормам и правилам.

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

3.8.8. Охрана памятников культурного наследия должна предотвращать их повреждение, разрушение или уничтожение, изменение облика и интерьера, нарушение установленного порядка их использования, перемещения и предотвращения других действий, которые могут причинить вред объектам культурного наследия, а также в целях их защиты от неблагоприятного воздействия окружающей среды от иных негативных воздействий.

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

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

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

обеспечение режима содержания земель историко-культурного назначения;

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

3.9. Организация и обеспечение деятельности по подготовке, переподготовке и повышению квалификации кадров сферы культуры и искусства

3.9.1. Деятельность образовательных учреждений сферы культуры и искусства должна способствовать:

- удовлетворению потребности личности в интеллектуальном, культурном и нравственном развитии посредством получения среднего и высшего профессионального образования;
- удовлетворению потребности общества в специалистах со средним и высшим профессиональным образованием;
- формированию у обучающихся гражданской позиции и трудолюбия, развитию ответственности, самостоятельности и творческой активности;
- сохранению и преумножению нравственных и культурных ценностей общества.

Качество услуг по предоставлению среднего и высшего профессионального образования по профилю отрасли культуры и искусства определяются следующими позициями:

- реализация программ среднего и высшего профессионального образования должна быть подтверждена лицензированием, аттестацией и аккредитацией;
- деятельность учреждения базируется на основной профессиональной образовательной программе с обязательным методическим обеспечением, прошедшей независимую экспертизу и включающей в себя требования государственного образовательного стандарта с учетом федерального, национально-регионального компонента, факультативной части;
- наличие аттестованных углубленных профессиональных программ, обеспечивающих повышенный уровень квалификации (для колледжей);
- деятельность учреждения основывается на концепции развития учебного заведения,

формирующей имидж и образовательную политику учреждения;

- реализация основной образовательной программы по специальностям должна обеспечивать выполнение студентом лабораторных и практических работ, включая практические задания с использованием персональных компьютеров и специального оборудования;

- реализация основной профессиональной образовательной программы по специальностям должна обеспечиваться доступом каждого обучающегося к информационным ресурсам (библиотечным фондам; компьютерным базам данных и др.), по содержанию соответствующим полному перечню дисциплин основной профессиональной образовательной программы, наличием учебников, учебно-методических, методических пособий, аудио-, видео- и мультимедийного материала;

- образовательные учреждения среднего и высшего профессионального образования должны иметь высокий рейтинг по итоговой государственной аттестации;

- образовательные учреждения среднего и высшего профессионального образования должны иметь инфраструктуру, позволяющую обеспечить режим труда, отдыха, питания студентов;

- в образовательных учреждениях должны быть созданы условия для развития творческих способностей студентов через участие в конкурсах, олимпиадах, фестивалях и т.д.;

- образовательные учреждения среднего и высшего профессионального образования должны иметь систему повышения квалификации педагогических работников, позволяющую раскрыть творческий потенциал участников образовательного процесса;

- образовательные учреждения среднего и высшего профессионального образования должны иметь договоры о социальном партнерстве и обучать специалистов по заказу работодателей;

- образовательные учреждения должны обеспечить планирование, организацию и проведение производственной (профессиональной) практики;

- образовательные учреждения среднего и высшего профессионального образования должны осуществлять подготовку конкурентоспособных специалистов, обладающих профессиональной, научной, информационной грамотностью;

- качественная подготовка специалистов среднего и высшего звеньев совершенствуется через участие в учебно-исполнительских коллективах (оркестрах, ансамблях, хорах).

3.9.2. Деятельность, направленная на обеспечение учебного процесса образовательных учреждений культуры и искусства, состоит из:

- сбора и обработки статистической, аналитической и иной информации по функционированию и развитию сети образовательных учреждений культуры и искусства области;

- разработки и издания методических, аналитических, информационных материалов, нотных пособий, авторских и экспериментальных программ, репертуарных сборников для использования в учебном процессе образовательных учреждений культуры и искусства;

- повышения квалификации преподавателей различных специализаций через систему постоянно действующих семинаров, творческих лабораторий, мастер классов;

- выявления среди учащихся наиболее одаренных через организацию и проведение смотров, конкурсов, фестивалей, олимпиад, выставок различных уровней.

3.9.3. Качественное оказание услуг, связанных с образованием работников отрасли, должно обеспечиваться через дальнейшее повышение их профессионального уровня, преумножение профессиональных возможностей, обновление теоретических и практических знаний специалистов в связи с повышением требований к уровню квалификации и необходимостью освоения современных методов решения профессиональных задач.

Учебные программы должны соответствовать характеру трудовой деятельности слушателей и государственным образовательным стандартам дополнительного профессионального образования. Должны быть разработаны учебные планы, в том числе учебные планы индивидуального обучения специалистов. Учебный процесс должен включать в себя теоретические и практические занятия.

К сотрудничеству должны привлекаться преподаватели высшей категории, имеющие почетные звания и ученую степень. Это способствует повышению творческой активности личности, расширению общего и культурного кругозора, сферы общения работников отрасли, мобилизации интеллектуальных ресурсов.

Услуги должны оказываться по необходимости, но не реже одного раза в 5 лет, качественно, с учетом составления и обновления содержания образовательных программ, учебно-тематических планов и в связи с потребностью текущего периода.

Слушатели обеспечиваются необходимой и имеющейся на факультетах, кафедрах и в других структурных подразделениях учреждения нормативной, инструктивной, учебной и методической документацией по вопросам их профессиональной деятельности.

Оценка уровня знаний слушателей должна быть проведена по результатам текущего контроля знаний и итоговой аттестации. Проведение итоговой аттестации слушателей должно быть осуществлено специально создаваемыми комиссиями, составы которых должны утверждаться руководителем образовательного учреждения. Полученные знания должны соответствовать новейшим достижениям в соответствующих отраслях науки и техники, передовому отечественному и зарубежному опыту.

По окончании курса обучения слушателю должен быть выдан документ, где должно

указываться время обучения и полученная специальность (квалификация). Профессиональная переподготовка должна расширять квалификацию специалистов в целях их адаптации к новым экономическим и социальным условиям и ведения новой профессиональной деятельности.

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

Работники отрасли должны быть своевременно обеспечены информацией о категориях обучающихся специалистов отрасли в текущем году.

Услуги должны предоставляться в соответствии с психолого-педагогическими требованиями: максимально вежливо, внимательно, терпеливо, с учетом индивидуальных особенностей характера преподавателей и слушателей.

3.9.4. Образовательные учреждения обеспечиваются санитарно-бытовыми и административно-хозяйственными помещениями, укомплектовываются необходимым спецоборудованием, техническими средствами, мебелью. Все служебные и производственные помещения должны отвечать санитарным нормам и правилам, требованиям техники безопасности.

#### 4. Организация обратной связи с гражданами

4.1. Обратная связь с гражданами-потребителями услуг в области культуры и искусства поддерживается в учреждениях (организациях) в обязательном порядке в форме обращений граждан, получивших данную услугу, с жалобой или предложением к должностным лицам, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращениях вопросов.

Обращения граждан представляются в письменном виде и должны содержать наименование и адрес органа или должностного лица, которым они адресованы, изложение существа обращения, указание фамилии, имени, отчества обратившихся граждан, данные о месте жительства, работы или учебы, дату составления обращения и личную подпись (подписи) обратившихся.

Жалоба (предложение) должны быть зарегистрированы немедленно при поступлении в журнале регистрации жалоб и предложений.

Жалобы и предложения рассматриваются в срок не более одного месяца со дня их регистрации. В случае необходимости проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, дополнительного изучения предложений либо принятия других мер, срок для рассмотрения жалоб может быть в порядке исключения продлен, но не более чем на один месяц, а срок для рассмотрения предложений - до трех месяцев.

В случае продления сроков рассмотрения обращений, орган или должностное лицо, принявшие решение о продлении сроков, извещают об этом обратившихся граждан в трехдневный срок со дня принятия решения о продлении срока.

В результате рассмотрения обращений граждан должностное лицо принимает одно из следующих решений:

- 1) о полном или частичном удовлетворении обращения;
- 2) об отказе в удовлетворении обращения;
- 3) о разъяснении по вопросам, поставленным в обращении.

Изложение решения по предложениям должно быть мотивированным. Изложение решения по жалобе должно быть мотивированным со ссылкой на конкретные статьи федеральных законов и законов Белгородской области, содержать информацию о конкретных мерах по восстановлению нарушенных действиями (бездействием) и решениями органов или должностных лиц прав или законных интересов граждан.

О решении, принятом по предложению или жалобе гражданина, ему, а также лицу, чьи действия (бездействие) или решение обжалуются, должно быть сообщено в течение десяти дней со дня принятия решения.

Должностное лицо, принявшее решение по обращениям граждан, исполняет их или дает соответствующие распоряжения в порядке подчиненности.

Жалоба не считается разрешенной до момента исполнения принятого по ней решения. Если решение не может быть исполнено в установленные сроки, исполнитель дает письменный ответ должностному лицу, принявшему решение по жалобе, с указанием причины задержки и срока окончательного исполнения решения. Ответ исполнителя ставится на контроль до полного осуществления намеченных мер.

Если жалоба удовлетворена полностью или частично, должностное лицо, принявшие решение по жалобе, обязано принять в соответствии со своей компетенцией необходимые меры по восстановлению нарушенных прав граждан.

Решения по обращениям граждан не могут считаться исполненными на основании документа, в котором сообщается о предполагаемых мерах по их реализации.

Без согласия граждан, обратившихся к должностным лицам, запрещается разглашать сведения и распространять информацию о частной жизни граждан, ставших известными этим должностным лицам в связи с рассмотрением обращений граждан.

По просьбе обратившегося гражданина не подлежат разглашению сведения о его фамилии, имени, отчестве, месте жительства или месте работы, учебы и иные данные.

Нарушение порядка и срока письменного ответа на обращения граждан влечет дисциплинарную и административную ответственность должностных лиц в соответствии с федеральным законодательством и законодательством Белгородской области.

4.2. В учреждениях (организациях) культуры и искусства должны находиться книги жалоб и предложений граждан. Доступ к книге жалоб и предложений должен быть свободным.

4.3. Граждане могут круглосуточно обратиться с оценкой качества полученных услуг в области культуры и искусства по телефону доверия учреждений (организаций) культуры и искусства Белгородской области.

4.4. Качественный уровень предоставляемых услуг в области культуры и искусства определяется на основании результатов мониторинга, который может проводиться учреждениями (организациями) культуры и искусства либо другими независимыми экспертными группами.

## 5. Заключительные положения

5.1. Настоящий стандарт должен быть предоставлен организацией или учреждением, оказывающими услугу, для ознакомления любому лицу по месту предоставления услуги (месту подачи заявки на предоставление услуги) незамедлительно по поступлению такой просьбы.

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

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

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

Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуг подлежат обязательной регистрации.

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

5.5. Ответственность юридических лиц за качественное предоставление услуг должна быть предусмотрена договором на оказание услуг. Должностные лица и работники организаций (учреждений), предоставляющих услуги, несут материальную, дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с нормами действующего законодательства, трудовыми договорами и положениями о премировании (положениями об оплате труда). Требование к качеству предоставляемых услуг должно быть предусмотрено должностными инструкциями, а ответственность за их невыполнение - положениями о премировании (положениями об оплате труда).

Утвержден  
постановлением правительства  
Белгородской области  
от 9 июня 2006 г. N 135-пп

## РЕГИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ "КАЧЕСТВО УСЛУГ В ОБЛАСТИ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ И СПОРТА"

### 1. Область применения

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

## 2. Нормативно-правовая основа услуг в данной сфере

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

1. Конституция Российской Федерации.

2. Федеральные законы Российской Федерации:

- от 18 июля 1995 года N 108-ФЗ "О рекламе";

- от 26 февраля 1997 года N 31-ФЗ "О мобилизационной подготовке и мобилизации в Российской Федерации";

- от 28 марта 1998 года N 53-ФЗ "О воинской обязанности и воинской службе";

- от 29 апреля 1999 года N 80-ФЗ "О физической культуре и спорте в Российской Федерации";

- от 30 декабря 2001 года N 197-ФЗ "Трудовой кодекс Российской Федерации";

- от 27 июля 2004 года N 79-ФЗ "О государственной гражданской службе Российской Федерации".

3. Указы Президента Российской Федерации:

- от 12 августа 2002 года N 885 "Об утверждении общих принципов служебного поведения государственных служащих";

- от 1 февраля 2005 года N 110 "О проведении аттестации государственных гражданских служащих Российской Федерации";

- от 1 февраля 2005 года N 111 "О порядке сдачи квалификационного экзамена государственными гражданскими служащими Российской Федерации и оценки их знаний, навыков и умений (профессионального уровня)";

- от 1 февраля 2005 года N 112 "О конкурсе на замещение вакантной должности государственной гражданской службы Российской Федерации";

- от 16 февраля 2005 года N 159 "О примерной форме служебного контракта о прохождении государственной гражданской службы Российской Федерации и замещении должности государственной гражданской службы Российской Федерации";

- от 30 мая 2005 года N 609 "Об утверждении Положения о персональных данных государственного гражданского служащего Российской Федерации и ведении его личного дела"

4. Нормативные правовые акты Правительства Российской Федерации и иных федеральных органов исполнительной власти:

- Указ Президента Российской Федерации от 23 мая 1996 года N 769 "Об организации подготовки государственных минимальных социальных стандартов для определения финансовых нормативов формирования бюджетов субъектов Российской Федерации и местных бюджетов";

- постановление Правительства Российской Федерации от 29 декабря 2001 года N 916 "Об общероссийской системе мониторинга состояния физического здоровья населения, физического развития детей, подростков и молодежи";

- постановление Правительства Российской Федерации от 29 мая 2002 года N 353 "О подпрограмме "Физическое воспитание и оздоровление детей, подростков и молодежи в Российской Федерации на 2002 - 2005 год" Федеральной целевой программы "Молодежь России на 2001 - 2005 год";

- постановление Правительства Российской Федерации от 12 августа 2005 года N 509 "О порядке оплаты труда независимых экспертов, включаемых в составы аттестационной и конкурсной комиссий, а также комиссии по соблюдению требований к служебному поведению федеральных государственных гражданских служащих и урегулированию конфликта интересов, образуемые федеральными государственными органами";

- распоряжение Правительства Российской Федерации от 3 июля 1996 года N 1063-р;

- распоряжение Правительства Российской Федерации от 19 октября 1999 года N 1683-р "О методике определения нормативной потребности субъектов Российской Федерации в объектах социальной инфраструктуры";

- распоряжение Министерства имущественных отношений Российской Федерации и Госкомспорта России от 13 ноября 2003 года N 6297-р/30-р "О формировании межведомственной комиссии и рабочих групп по проведению инвентаризации спортивных сооружений";

- приказ Министерства финансов Российской Федерации от 10 февраля 2006 года N 25н "Об утверждении инструкции по бюджетному учету";

- Единая Всероссийская Спортивная классификация 2001 - 2005 г.г. Часть 1 (Утвержденная постановлением Коллегии Госкомспорта Российской Федерации от 26 сентября 2001 года N 10/2, Бюро Исполкома Олимпийского комитета Российской Федерации от 22 октября 2001 года N 70би/3а);

- приказ Госкомспорта Российской Федерации от 8 апреля 1996 года

N 117 "О проведении паспортизации и единовременного учета спортивных сооружений";

- приказ Государственного Комитета Российской Федерации по физической культуре, спорту и туризму от 26 ноября 2001 года N 691 "Об утверждении Положения о почетных спортивных званиях "Заслуженный тренер России", "Заслуженный мастер спорта России", Почетном знаке "За заслуги в развитии физической культуры и спорта", знаке "Отличник физической культуры и спорта";
- ГОСТ Р 51141-1998 "Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения", ГОСТ Р 6.30-2003 "Унифицированные системы документации. Требования к оформлению документов";
- Устав Белгородской области;
- закон Белгородской области от 30 марта 2005 года N 176 "О государственной гражданской службе Белгородской области";
- закон Белгородской области от 23 июля 2001 года N 151 "Об обращении граждан в органы государственной власти Белгородской области, в органы местного самоуправления в Белгородской области, к должностным лицам";
- постановление губернатора Белгородской области от 3 ноября 2004 года N 213 "О совершенствовании системы областных закупок в Белгородской области";
- постановление правительства Белгородской области от 28 января 2005 года N 21-пп "Об областной целевой программе "Физическое воспитание - здоровье нации" на 2005 - 2007 г.г.;
- постановление правительства Белгородской области от 27 октября 2005 года N 211-пп "Об организации и проведении мониторинга реализации областной программы "Охрана и укрепление здоровья здоровых на 2004 - 2010 г.г. ";
- постановление правительства Белгородской области от 10 февраля 2006 года N 34-пп "О государственном заказе Белгородской области";
- постановление правительства Белгородской области от 27 мая 2005 года N 121-пп "О порядке разработки перспективного финансового плана Белгородской области и проекта закона об областном бюджете на очередной финансовый год".

### 3. Качество услуг

3.1. Основные факторы, определяющие качество услуг в области физкультуры и спорта  
Основными факторами, влияющими на качество услуг в области физкультуры и спорта, являются:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;
- условия размещения учреждения;
- укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;
- специальное и табельное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);
- состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг населению;
- наличие собственной и внешней систем контроля за деятельностью учреждения;

3.1.1. Документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение.

В состав документов должны входить:

- положение (устав) об учреждении;
- штатное расписание, правила внутреннего распорядка;
- руководство, правила, инструкции, методики работы с населением и собственной деятельности;

- эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру;

- государственные стандарты в области физкультуры и спорта (в случае их утверждения).

3.1.1.1. Положение об учреждении должно включать в себя следующие сведения:

- предназначение учреждения;
- порядок его формирования, деятельности, реорганизации и ликвидации;
- источники финансирования;
- юридический статус (организационно-правовая форма и форма собственности);
- ведомственная принадлежность и подчиненность;
- порядок принятия (зачисления) населения на обслуживание и снятия с него;
- основные задачи деятельности, категории обслуживаемых лиц;
- структурные подразделения, основные направления их деятельности, объем и порядок предоставления ими услуг в соответствии с государственными стандартами в области физкультуры и спорта (в случае их утверждения).

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

3.1.1.3. Эксплуатационные документы на имеющиеся в учреждении оборудования, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормальной и безопасной, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

3.1.1.4. Государственные стандарты в области физкультуры и спорта должны составлять нормативную основу практической работы учреждения в соответствующей сфере физкультуры и

спорта (в случае их утверждения).

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

3.1.2. Условия размещения учреждения.

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

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

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

3.1.3. Специальное и табельное техническое оснащение учреждения.

3.1.3.1. Каждое учреждение должно быть оснащено специальным и табельным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

3.1.3.2. Специальное и табельное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять.

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

3.1.3.4. Оборудование, используемое для проведения спортивно-массовых мероприятий, должно быть произведено на предприятиях спортивной промышленности, на основании лицензии и в соответствии с технической документацией и нормативными актами, утвержденными в порядке, установленном федеральным органом исполнительной власти в области физической культуры и спорта. Спортивное оборудование, используемое для спортивно-массовых мероприятий, должно использоваться в соответствии с назначением.

3.1.4. Укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация.

3.1.4.1. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

3.1.4.2. Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне постоянной (периодической) учебной на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами.

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

3.1.4.4. Все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке.

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

3.1.4.6. При оказании услуг работники учреждения должны проявлять к населению максимальные вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

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

3.1.5.1. Состояние информации должно соответствовать требованиям Федерального закона "О защите прав потребителей".

3.1.5.2. Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть представлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

3.1.5.3. Клиент вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

3.1.5.4. Состав информации об услугах в обязательном порядке должен быть (в соответствии с Федеральным законом "О защите прав потребителей") следующим:

- перечень основных услуг, предоставляемых учреждением;
- характеристика услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;
- наименование государственных стандартов, требованиям которых должны соответствовать

услуги (в случае наличия таковых);

- взаимосвязь между качеством услуги, условиями ее предоставления и стоимостью (для полностью или частично оплачиваемой услуги);
- возможность влияния клиентов на качество услуги;
- адекватные и легкодоступные средства для эффективного общения работников учреждения с клиентами;
- возможность получения оценки качества услуги со стороны клиента;
- установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями клиента;
- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг;
- гарантийные обязательства учреждения - исполнителя услуг.

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

3.1.6.1. Учреждения (организации) должны иметь документально оформленную собственную систему (службу) контроля за деятельностью подразделений и сотрудников по оказанию услуг в области физкультуры и спорта на их соответствие государственным стандартам (при наличии таковых), другим нормативным документам в области физкультуры и спорта. Эта система контроля должна охватывать этапы планирования, работы клиентами, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

3.1.6.2. Внешняя система контроля должна включать в себя контроль который осуществляет управление по физической культуре и спорту Белгородской области и его структурные подразделения, в соответствии утверждаемым Порядком оценки соответствия качества фактически предоставляемых бюджетных услуг региональным стандартам качества.

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

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

3.1.9. При оценке качества услуги используют следующие критерии:

- полнота предоставления услуги в соответствии требованиям документов и ее своевременность;
- результативность (эффективность) предоставления услуги, оцениваемая косвенным методом (в том числе путем проведения опросов).

3.2. Основные факторы, определяющие качество услуг по государственному управлению, оказываемых в области физической культуры и спорта

3.2.1. Разработка программ в области физической культуры и спорта.

3.2.1.1. Программы должны быть направлены на реализацию государственной политики в установленной сфере деятельности и содержат цели, задачи, объемы, источники финансирования, мероприятие организационного, административного, информационного и иного характера сроки их выполнения с указанием ответственных должностных лиц, а также систему показателей, оценивающих достижение поставленных целей.

3.2.2. Прогнозирование основных показателей развития физической культуры и спорта в области.

3.2.2.1. Прогнозирование должно быть направлено на определение тенденций динамики конкретного объекта или события на основе анализа его состояния в прошлом и настоящем и опираться на достоверное знание и точную информацию, учитывать имеющийся социально-экономический и духовный потенциал общества, а также предусматривать различные варианты развития объекта или события под влиянием возможного изменения внешних обстоятельств и оценку рисков недостижения целей при выбранном варианте развития на основе результатов мониторинга.

3.2.3. Разработка нормативов.

3.2.3.1. Нормативы должны характеризовать расчетную потребность в натуральной или стоимостной форме, быть выражены в абсолютных или относительных показателях, соответствовать требованиям, установленным программами подготовки по различным видам спорта для ДЮСШ, СДЮСШОР и ШВСМ, утвержденными Федеральным агентством по физической культуре и спорту, и обеспечивать рациональное использование ресурсов.

3.2.4. Разработка Единого областного календарного плана физкультурно-оздоровительных и спортивных мероприятий.

3.2.4.1. Единый областной календарный план физкультурно-оздоровительных и спортивных мероприятий должен разрабатываться на основании Единого календарного плана всероссийских и международных физкультурно-оздоровительных и спортивных мероприятий и учитывать предложения областных федераций по различным видам спорта, заключившим договор о

сотрудничестве с управлением физической культуры и спорта области. В Единый областной календарный план должны включаться физкультурные и спортивные мероприятия, способствующие решению задач по подготовке спортсменов и команд по видам спорта, культивируемым в области, к всероссийским и международным соревнованиям.

3.2.5. Планирование расходов бюджета области по отрасли "Физическая культура и спорт".

3.2.5.1. Планирование расходов должно осуществляться согласно бюджетной классификации по разделам и статьям на основании потребностей отрасли.

3.2.6. Планирование потребности в профессиональной переподготовке, подготовке и повышении квалификации.

3.2.6.1. Планирование потребности в профессиональной переподготовке, подготовке и повышении квалификации должно обеспечивать потребность отрасли в профессиональных кадрах, способствовать росту профессионального мастерства специалистов, их должностному росту, создавать условия для мобильности, мотивации и саморегуляции работника и ускорять процесс его адаптации к изменяющимся условиям деятельности на рабочем месте.

3.2.7. Разработка текущих и перспективных планов работы.

3.2.7.1. Планирование должно быть направлено на определение перспективы развития учреждений (организаций) физической культуры и спорта, а также путей, способов и средств достижения поставленных целей.

Планирование должно обеспечивать:

- декомпозицию целей верхнего уровня и их привязку к конкретным исполнителям, выработку показателей результатов, адекватно оценивающих уровень достижения целей и усилия исполнителей по их достижению;

- внедрение среднесрочных планов деятельности, разработанных на основе программного подхода и содержащих промежуточные значения стратегических показателей и ресурсов, детальные описания мероприятий по продвижению к намеченным целям.

3.2.8. Составление проектов юридических документов в сфере физической культуры и спорта.

3.2.8.1. Юридические документы должны соответствовать требованиям Конституции Российской Федерации, действующему федеральному и областному законодательству, иным нормативным правовым актам в установленной сфере деятельности.

3.2.9. Проведение аттестаций.

3.2.9.1. Аттестация должна быть направлена на получение объективной сравнительной информации об уровне профессиональной подготовки и результативности деятельности и служить повышению эффективности деятельности, выявлению и развитию профессиональных, духовно-нравственных и личностных качеств работников для оптимального их использования в достижении целей и задач, стоящих перед учреждениями (организациями) физической культуры и спорта.

3.2.10. Проведение квалификационного экзамена государственных гражданских служащих.

3.2.10.1. Квалификационный экзамен должен проводиться по установленной форме в целях оценки знаний, навыков и умений (профессионального уровня) гражданского служащего для решения вопроса о присвоении классного чина гражданской службы гражданскому служащему по замещаемой должности.

3.2.11. Присвоение спортивных разрядов, званий, судейских категорий награждение призами победителей и призеров соревнований.

3.2.11.1. Присвоение спортивных разрядов, званий и судейских категорий и награждение призами победителей и призеров соревнований должно способствовать привлечению граждан области к активным занятиям спортом, повышать уровень всесторонней физической подготовленности и спортивного мастерства занимающихся спортом, устанавливать разрядные нормы и требования, а также условия их выполнения в соответствии уровнем развития спорта в стране и в мире и задачами, стоящими перед конкретным видом спорта, содействовать развитию видов спорта, совершенствовать систему проведения соревнований.

3.2.12. Разработка критериев оценки деятельности учреждений (организаций) физической культуры и спорта; государственных гражданских служащих и работников указанных учреждений.

3.2.12.1. Система показателей результативности деятельности учреждений (организаций) физической культуры и спорта должна включать показатели конечного эффекта, непосредственного результата и использованных ресурсов.

Показатели результатов деятельности государственных граждански служащих и работников указанных учреждений должны адекватно оценивать уровень достижения целей и усилия исполнителей по их достижению.

3.2.13. Паспортизация спортивных сооружений области.

3.2.13.1. Паспортизация спортивных сооружений области должна проводиться в целях выявления состояния материально-технической базы физической культуры и спорта и существующего распределения физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружений по формам собственности и ведомственной принадлежности. Паспорт спортивного сооружения является юридическим документом, характеризующим мощность спортивного сооружения, техническое состояние зданий и сооружений и дающим право на установление группы по оплате труда руководителей, утверждение штатов, открытие финансовых счетов и проведение других

операций, связанных с эксплуатационной, финансовой и хозяйственной деятельностью.

3.2.14. Инвентаризация спортивных сооружений области.

3.2.14.1. Инвентаризация спортивных сооружений области должна осуществляться в целях укрепления материально-технической базы физической культуры и спорта области и выявления существующего распределения физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружений по ведомственной подчиненности. Сведения о результатах инвентаризации подлежат внесению в информационную систему Росспорта "Инвентаризация".

3.2.15. Организация проведения соревнований.

3.2.15.1. Организация проведения соревнований должна осуществляться на основании Единого областного календарного плана физкультурно-оздоровительных и спортивных мероприятий и Положений об областных соревнованиях по различным видам спорта.

3.2.16. Организация деятельности учреждений (организаций) физической культурой и спорта и подведомственных организаций.

3.2.16.1. Организация деятельности учреждений (организаций) физической культуры и спорта и подведомственных организаций должна предусматривать пути повышения эффективности работы должностных лиц, координацию деятельности с другими органами государственной власти, повышение уровня общей культуры работников, способствующего созданию благоприятной атмосферы в трудовом коллективе.

3.2.17. Оформление заявок на участие в федеральных программах развития физической культуры и спорта.

3.2.17.1. Оформление заявок на участие в федеральных программах развития физической культуры и спорта должно осуществляться на основе определения нормативной потребности области в объектах физической культуры и спорта области, а также с учетом предложений органов управления физической культурой и спортом администраций городов и районов области.

3.2.18. Организация совместно с физкультурно-спортивными объединениями инвалидов физкультурно-оздоровительной работы с инвалидами и лицами с ослабленным здоровьем.

3.2.18.1. Организация физкультурно-оздоровительной работы с инвалидами и лицами с ослабленным здоровьем должна осуществляться с учетом специфики данной категории населения и направляться на восстановление их двигательной активности.

3.2.19. Организация мероприятий по мобилизационной подготовке учреждений физической культуры и спорта.

3.2.19.1. Мобилизационная подготовка должна предусматривать комплекс мероприятий, проводимых в мирное время, по заблаговременной подготовке учреждений (организаций) физической культуры и спорта и подведомственных учреждений к обеспечению защиты государства от вооруженного нападения и удовлетворению потребностей государства и нужд населения в военное время.

3.2.20. Организация рассмотрения предложений, заявлений, жалоб граждан и организаций по вопросам, относящимся к компетенции учреждений (организаций) физической культуры и спорта.

3.2.20.1. Организация работы по рассмотрению предложений, жалоб и заявлений граждан и организаций должна предусматривать их своевременную регистрацию, рассмотрение и ответ заявителю. Для объективности и полноты рассмотрения обращения граждан может приниматься решение о проведении проверок и целесообразности привлечения к их проведению специалистов.

3.2.21. Подготовка списков для социальной поддержки ведущих спортсменов и тренеров.

3.2.21.1. Подготовка списков для социальной поддержки ведущих спортсменов и тренеров должна осуществляться в целях стимулирования творческой активности спортсменов и их тренеров, и предусматривать включение в них высококвалифицированных спортсменов, преимущественно членов сборных команд России по олимпийским видам спорта, добившихся высоких призовых мест на всероссийских и международных соревнованиях, и рекордсменов страны.

3.2.22. Распоряжение средствами областного бюджета по отрасли "Физическая культура и спорт"

3.2.22.1. Распоряжение средствами областного бюджета по отрасли "Физическая культура и спорт" должно осуществляться в соответствии с распределением бюджетных ассигнований по получателям бюджетных средств в соответствии с ведомственной структурой расходов областного бюджета.

3.2.23. Привлечение на договорной основе научных учреждений, ученых и специалистов к разработке проблем, относящихся к ведению учреждений (организаций) физической культуры и спорта.

3.2.23.1. Привлечение научных учреждений, ученых и специалистов к разработке проблем в области физической культуры и спорта должно осуществляться на договорной основе в соответствии с учетом внедрения в практику конкретных программ, способствующих укреплению здоровья населения средствами физической культуры и спорта, обеспечения подготовки спортивных резервов к международным соревнованиям.

3.2.24. Осуществление рекламно-информационной и издательской деятельности в сфере физической культуры и спорта области.

3.2.24.1. Рекламно-информационная и издательская деятельность в сфере физической культуры и спорта должна обеспечивать популяризацию занятий физической культурой и спортом, проведение соревнований по различным видам спорта, способствовать формированию здорового образа жизни среди населения области и соответствовать требованиям Федерального закона от 18 июля 1995 года N 108-ФЗ "О рекламе".

3.2.25. Материально-техническое обеспечение деятельности учреждений (организаций) физической культуры и спорта.

3.2.25.1. Материально-техническое обеспечение деятельности учреждений (организаций) физической культуры и спорта должно осуществляться за счет выделения бюджетных средств по статьям расходов на основании потребностей отрасли "Физическая культура и спорт".

3.2.26. Организация государственных закупок для реализации потребностей учреждений (организаций) физической культуры и спорта, заключение договоров по результатам проведенных электронных торгов.

3.2.26.1. Организация государственных закупок для реализации потребностей учреждений (организаций) физической культуры и спорта должна осуществляться в целях достижения максимальной эффективности и экономного расходования средств областного бюджета на приобретение продукции для областных нужд.

3.2.27. Мониторинг - специально организованное, систематическое наблюдение за состоянием объектов, явлений, процессов с целью их оценки, контроля или прогноза, а также получения информации, необходимой для принятия обоснованных управленческих решений.

Мониторинг проводится на основе разработанных и утвержденных в установленном порядке программ, нормативных документов и методических материалов.

Программа проведения полного мониторинга включает в себя:

- измерение показателей;
- оценку и контроль этих показателей;
- выявление и устранение факторов риска;
- выдачу рекомендаций или программ.

3.2.27.1. Мониторинг деятельности муниципальных образований в области по реализации областных программ в сфере физической культуры и спорта.

3.2.27.1.1. Мониторинг деятельности муниципальных образований должен проводиться в целях оценки уровня реализации областных программ развития физической культуры и спорта. На основе данных мониторинга должны приниматься меры, направленные на создание условий для занятий физической культурой и спортом.

3.2.27.2. Мониторинг результатов деятельности подведомственных организаций.

3.2.27.2.1. Мониторинг результатов деятельности подведомственных организаций должен осуществляться в целях оценки итоговой работы по развитию физической культуры и спорта.

3.2.27.3. Мониторинг физической подготовленности различных категорий населения области.

3.2.27.3.1. Мониторинг физической подготовленности различных категорий населения области проводится с целью получения информации, необходимой для принятия обоснованных управленческих решений по укреплению здоровья населения.

Указанный мониторинг должен служить действенным средством управления физической культурой и спортом и способствовать совершенствованию работы по укреплению здоровья населения и улучшению его физического развития.

3.2.27.4. Мониторинг обеспеченности спортивными сооружениями и их эффективного использования в муниципальных образованиях в области.

3.2.27.4.1. Мониторинг обеспеченности спортивными сооружениями и их эффективного использования в муниципальных образованиях в области должен проводиться для определения потребности в физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружениях, создания условий для занятий физической культурой и спортом в муниципальных образованиях области.

3.2.28. Координация и взаимодействие с Федеральным агентством по физической культуре и спорту, органами государственной власти области, органами управления физической культурой и спортом муниципальных образований области, подведомственными организациями, физкультурно-спортивными объединениями и иными общественными объединениями инвалидов по основным вопросам деятельности.

3.2.28.1. Координация и взаимодействие с Федеральным агентством по физической культуре и спорту органами государственной власти области, органами управления физической культурой и спортом муниципальных образований области, подведомственными организациями, физкультурно-спортивными объединениями и иными общественными объединениями инвалидов по основным вопросам деятельности должна осуществляться по проблемам развития физической культуры и спорта, при совместном проведении физкультурно-спортивных мероприятий, осуществлении профессиональной подготовки специалистов физической культуры и спорта, обеспечении эффективного использования спортивных сооружений и строительства новых спортивных сооружений и т.д.

Координация деятельности и взаимодействие должны способствовать согласованию и установлению функциональной взаимозависимости действий и средств достижения целей.

3.2.29. Проведение семинаров-совещаний.

3.2.29.1. Проведение семинаров-совещаний должно способствовать выработке оптимального управленческого решения по вопросам развития физической культуры и спорта.

3.2.30. Методическая помощь в вопросах развития физической культуры и спорта в муниципальных образованиях области и подведомственных организаций.

3.2.30.1. Методическая помощь в вопросах развития физической культуры и спорта должна осуществляться по основным вопросам совершенствования физкультурно-оздоровительной и спортивной работы с населением и включать в себя методы, способствующие решению вопросов развития физической культуры и спорта.

3.2.31. Представление различной информации по вопросам развития физической культуры и спорта в органы государственной власти.

3.2.31.1. Представление различной информации по вопросам развития физической культуры и спорта в органы государственной власти должно осуществляться на основе запросов органов государственной власти, отражать полную и качественную информацию по запрашиваемой проблеме и соответствовать требованиям государственных стандартов в сфере делопроизводства.

3.2.32. Инспектирование органов управления физической культурой и спортом муниципальных образований области и подведомственных организаций.

3.2.32.1. Инспектирование должно проводиться с целью выявления реального положения дел по вопросам развития физической культуры и спорта и последующего принятия управленческого решения на основании приказов начальника управления физической культуры и спорта области в соответствии с методическими рекомендациями по проведению проверок.

3.2.33. Проверка финансово-хозяйственной деятельности подведомственных организаций.

3.2.33.1. Проверка финансово-хозяйственной деятельности подведомственных организаций должна проводиться в целях выявления эффективности и целевого использования бюджетных средств.

3.2.34. Ведение учета и отчетности по физической культуре и спорту, составление государственной статистической отчетности.

3.2.34.1. Ведение учета и отчетности по физической культуре и спорту должно осуществляться на основе утвержденных форм статистической отчетности должна быть своевременной, полной, достоверной и отражать уровень развития основных показателей в сфере физической культуры и спорта и целесообразность расходования бюджетных средств.

3.3. Услуги по обеспечению подготовки спортивного резерва, спортсменов высокого класса для сборных команд Российской Федерации по различным видам спорта

Качественное оказание услуг в области физкультуры и спорта должно содействовать формированию здорового образа жизни населения, способствовать улучшению или восстановлению здоровья, поднятию жизненного тонуса населения, отвлечению от жизненных трудностей и конфликтов, преодолению стрессовых ситуаций, всестороннему развитию детей и подростков, профилактике правонарушений среди детей и молодежи.

Услуги по обеспечению подготовки спортивного резерва, спортсменов высокого класса для сборных команд Российской Федерации по различным видам спорта должны обеспечивать повышение качества физического воспитания на основе программ подготовки по различным видам спорта для ДЮСШ, СДЮСШОР и ШВСМ, утвержденных Федеральным агентством по физической культуре и спорту.

При оказании вышеназванных услуг должны соблюдаться нормативы финансирования норм расходов на подготовку спортсменов высокого класса.

Услуги должны оказываться учреждениями дополнительного образования, имеющими лицензию на право деятельности и прошедшими государственную аккредитацию образовательных учреждений.

Учреждения, оказывающие данные услуги, должны иметь в своем распоряжении соответствующую спортивную базу, отвечающую современным требованиям и оснащенную специальным спортивным инвентарем и оборудованием. Занятия в специализированных школах должны проводиться в комфортных условиях: в учреждениях должно быть достаточное освещение, соответствующий температурный режим, влажность воздуха, вентиляция, а также оборудованные раздевалки и душевые. Кроме того, во время учебно-тренировочных занятий за учащимися спортивных школ должен осуществляться постоянный врачебный контроль. Услуги по обеспечению подготовки спортивного резерва, спортсменов высокого класса должны оказываться лицам, годным по состоянию здоровья к обучению в учреждениях дополнительного образования и прошедшим тестирование по общефизической подготовке. В этих целях учащиеся должны подвергаться ежегодной диспансеризации в центрах медицинской профилактики.

Услуги для инвалидов должны устранять или уменьшать последствия заболеваний и травм, осуществляться при постоянном врачебном контроле. Подготовка спортсменов-инвалидов должна быть направлена на повышение или восстановление их двигательной активности, что является непременным и определяющим условием всесторонней реабилитации и социальной адаптации инвалидов, и способствовать повышению качества их жизни.

Услуги по обеспечению подготовки спортивного резерва, спортсменов высокого класса для сборных команд Российской Федерации по различным видам спорта, предоставляемые

учреждениями дополнительного образования, должны оказываться в полном объеме в соответствии с программами подготовки для ДЮСШ, СДЮСШОР и ШВСМ, на бесплатной основе за счет средств областного бюджета.

При оказании услуг необходимо пропагандировать знания об эффективности использования физических упражнений в профилактике и лечении различных заболеваний.

Качеству оказываемых услуг должно способствовать расширение и реконструкция действующих спортивных сооружений, строительство новых спортивных объектов.

При оказании услуг по подготовке спортивного резерва и спортсменов высокого класса необходимо формировать у занимающихся такие качества, как нравственная гражданская позиция, патриотизм, умение трудиться, соблюдать дисциплину и правила спортивных соревнований.

При оказании услуг должны соблюдаться нормы и правила безопасности, не должно допускаться случаев причинения вреда здоровью, чести и достоинству граждан, проявлений жестокости и насилия.

Услуги по подготовке спортивного резерва и спортсменов высокого класса должны способствовать выявлению, становлению и развитию спортивно одаренных детей и молодежи, занимающихся в учреждениях дополнительного образования, а также их участию во всероссийских и международных соревнованиях различного уровня.

При оказании услуг должна быть обеспечена возможность обращений лиц, получивших данную услугу, с жалобой или предложением к должностным лицам, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращениях вопросов.

Для обеспечения права граждан на обращения в физическую культуру и спорт, ДЮСШ, СДЮСШОР и ШВСМ должны иметься книги жалоб и предложений граждан. Доступ к книге жалоб и предложений должен быть свободным.

Обращения граждан представляются в письменном виде и должны содержать наименование и адрес органа или должностного лица, которым они адресованы, изложение существа обращения, указание фамилии, имени, отчества обратившихся граждан, данные о месте жительства, работы или учебы, дату составления обращения и личную подпись (подписи) обратившихся.

Жалоба (предложение) должны быть зарегистрированы немедленно по поступлении в журнале регистрации жалоб и предложений.

Жалобы и предложения рассматриваются в срок не более одного месяца со дня их регистрации. В случае необходимости проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, дополнительного изучения предложений либо принятия других мер, срок для рассмотрения жалоб может быть в порядке исключения продлен, но не более чем на один месяц, а срок для рассмотрения предложений - до трех месяцев.

В случае продления сроков рассмотрения обращений, орган или должностное лицо, принявшие решение о продлении сроков, извещают об этом обратившихся граждан в трехдневный срок со дня принятия решения о продлении срока.

В результате рассмотрения обращений граждан должностное лицо принимает одно из следующих решений:

- 1) о полном или частичном удовлетворении обращения;
- 2) об отказе в удовлетворении обращения;
- 3) о разъяснении по вопросам, поставленным в обращении.

Изложение решения по предложениям должно быть мотивированным.

Изложение решения по жалобе должно быть мотивированным со ссылкой на конкретные статьи федеральных законов и законов Белгородской области, содержать информацию о конкретных мерах по восстановлению нарушенных действиями (бездействием) и решениями органов или должностных лиц прав или законных интересов граждан.

О решении, принятом по предложению или жалобе гражданина, ему, а также лицу, чьи действия (бездействие) или решение обжалуются, должно быть сообщено в течение десяти дней со дня принятия решения.

Должностное лицо, принявшее решение по обращениям граждан, исполняет их или дает соответствующие распоряжения в порядке подчиненности.

Жалоба не считается разрешенной до момента исполнения принятого по ней решения. Если решение не может быть исполнено в установленные сроки, исполнитель дает письменный ответ должностному лицу, принявшему решение по жалобе, с указанием причины задержки и срока окончательного исполнения решения. Ответ исполнителя ставится на контроль до полного осуществления намеченных мер.

Если жалоба удовлетворена полностью или частично, должностное лицо, принявшие решение по жалобе, обязано принять в соответствии со своей компетенцией необходимые меры по восстановлению нарушенных прав граждан.

Решения по обращениям граждан не могут считаться исполненными на основании документа, в котором сообщается о предполагаемых мерах по их реализации.

Без согласия граждан, обратившихся к должностным лицам, запрещается разглашать сведения и распространять информацию о частной жизни граждан, ставшие известными этим должностным лицам в связи с рассмотрением обращений граждан.

По просьбе обратившегося гражданина не подлежат разглашению сведения о его фамилии,

имени, отчестве, месте жительства или месте работы, учебы и иные данные.

Нарушение порядка и срока письменного ответа на обращения граждан влечет дисциплинарную и административную ответственность должностных лиц в соответствии с федеральным законодательством и законодательством Белгородской области.

#### 3.4. Услуги по организации спортивно-массовых мероприятия

Проведение спортивно-массовых мероприятий должно способствовать пропаганде здорового образа жизни, повышению уровня физической культуры населения.

Спортивно-массовые мероприятия должны проводиться с учетом возрастных и физиологических особенностей участников, их физической подготовленности и уровня спортивной квалификации.

Спортивно-массовые мероприятия должны проходить в местах, отвечающих требованиям к проведению соревнований, устанавливаемым всероссийскими и международными федерациями по видам спорта, и обеспечивать привлечение максимального количества участников, зрителей.

Услуги по организации спортивно-массовых мероприятий должны оказываться в соответствии с единым областным календарным планом спортивно-массовых мероприятий, положениями о проведении соревнований по видам спорта, утверждаемыми управлением физической культуры и спорта области.

Единый областной календарный план спортивно-массовых мероприятий должен содействовать эффективному использованию спортивных сооружений и способствовать массовому привлечению населения к систематическим занятиям физической культурой и спортом.

Финансирование услуги должно осуществляться в соответствии с порядком финансирования спортивных мероприятий, ежегодно утверждаемых федеральным органом исполнительной власти в области физической культуры и спорта.

Для оказания услуг по организации спортивно-массовых мероприятий органы по управлению физической культуры и спорта в муниципальных образованиях в области должны обеспечивать надлежащее содержание спортивных сооружений.

При оказании услуги перед каждым проведением спортивных мероприятий должен составляться Типовой акт готовности спортивного сооружения к проведению спортивно-массовых мероприятий.

Судейство спортивных соревнований должно проводиться в соответствии с правилами соревнований по видам спорта, утверждаемым всероссийскими федерациями по видам спорта.

Спортсменам, тренерам и судьям, зрителям, здоровью которых причинен вред в связи с проведением спортивно-массовых мероприятий, должна быть предоставлена медицинская помощь.

При оказании услуги использование средств массовой информации для освещения спортивно-массовых мероприятий должно обеспечивать популяризацию спорта и развитие меценатства и благотворительности.

При оказании услуги системы безопасности, созданные организаторами спортивно-массовых мероприятий, должны обеспечивать проведение физкультурно-спортивных зрелищных мероприятий без причинения вреда здоровью, чести и достоинству граждан, проявлений жестокости и насилия.

При оказании услуг должна быть обеспечена возможность обращений лиц, получивших данную услугу, с протестами в судейскую коллегию соревнований.

Порядок подачи протестов и их рассмотрение указываются в обязательном документе для проведения соревнований, который утверждается начальником управления физической культуры и спорта области - Положении о проведении соревнований.

Все протесты, поступившие в судейскую коллегию, немедленно регистрируются. По каждому случаю проводится служебная проверка. Лицо, подавшее протест, должно быть проинформировано о результатах проведения проверки в письменной форме в период проведения соревнований либо в течение одного дня после окончания соревнований.

В результате рассмотрения протеста судейская коллегия принимает одно из следующих решений:

1) о полном или частичном удовлетворении протеста;

2) об отказе в удовлетворении протеста;

3) о разъяснении по вопросам, поставленным в обращении. Изложение решения по предложениям должно быть мотивированным.

## 4. Нормативы

### 4.1. Социальные нормативы и нормы\*

Наименование показателей	Единица измерения	Количественная величина
--------------------------	-------------------	-------------------------

Норматив обеспеченности спортивными сооружениями по их видам		
Спортивные залы	тыс. кв. м на 10 тыс.	3,5
Плоскостные сооружения	кв. м на 10 тыс. чел.	19494
Норматив единовременной пропускной способности спортивных сооружений	тыс. чел. на 10 тыс. чел.	1,9
Норматив производства товаров туристического и спортивного назначения (в ценах 1993 года)	тыс. руб. на 1 чел. в год	15000
Норматив охвата занимающихся в детских и юношеских спортивных школах	процентов от числа детей и подростков в возрасте 6 - 15 лет	20
Норматив охвата занимающихся в системе подготовки спортивных резервов	процентов от числа молодежи в возрасте 16 - 20 лет	0,25
Норматив численности тренерско-преподавательского состава	человек на 10 тыс. чел.	26

\* - Утверждены распоряжением Правительства Российской Федерации от 3 июля 1996 года N 1063-р "О социальных нормативах и нормах"

#### 4.2. Нормы возмещения командировочных расходов\*

Наименование расходов	Стоимость 1 дня в руб.
Суточные расходы	100
Найм жилого помещения	550

\* - Утверждены постановлением правительства Белгородской области от 31 января 2006 года N 6-пп "Об утверждении Положения о порядке и условиях командирования, возмещения расходов, связанных со служебными командировками государственных гражданских служащих Белгородской области".

#### 4.3. Нормы расходов на приобретение памятных призов для награждения победителей и призеров спортивных соревнований\*

Наименование спортивных мероприятий	Стоимость памятных призов (кубков) в руб.	
	командный приз	личный приз
Областные соревнования - победители и участники	2000	до 1000

\* - Утверждены Приказом Федерального агентства по физической культуре и спорту от 30 декабря 2004 года N 244.

Примечание: Запрещается выдача в качестве награждения наличных средств, эквивалентных стоимости памятных призов.

#### 4.4. Нормы расходов на обеспечение фармакологическими, восстановительными средствами, витаминными и белково-глюкозными препаратами, медикаментами общего лечебного назначения и перевязочными материалами для участников спортивных соревнований\*

Наименование спортивных соревнований	Норма расходов на одного человека в день (в рублях)
1	2
1. Международные соревнования:	
- по летним и зимним видам спорта основного состава	до 150
- по не олимпийским видам спорта, олимпийским видам молодежного (резервного) состава, по видам спорта, входящим в программу Паралимпийских и Сурдолимпийских игр	до 120

2. Учебно-тренировочные сборы:	
- по летним и зимним олимпийским видам спорта, основной состав	до 500
- по летним и зимним олимпийским видам спорта молодежного (резервного) состава и по видам спорта, входящим в программу Паралимпийских и Сурдолимпийских игр	до 400
- по не олимпийским видам спорта и видам спорта, не входящим в программу Паралимпийских и Сурдолимпийских игр	до 300

\* - Утверждены приказом Федерального агентства по физической культуре и спорту от 11 января 2006 года N 04.

4.5. Нормы расходов на обеспечение питанием спортсменов, тренеров и специалистов при проведении спортивных мероприятий\*

Наименование спортивных мероприятий	Норма расходов на одного человека в день (в рублях)
Массовые физкультурно-спортивные соревнования и мероприятия и учебно-тренировочные сборы, проводимые на территории Белгородской области	100
Всероссийские международные соревнования и учебно-тренировочные сборы, проводимые на территории России	250

\* - Утверждены Приказом управления физической культуры и спорта Белгородской области от 30 декабря 2004 года N 244.

Примечание: Спортсменам, имеющим вес свыше 90 кг. или рост свыше 190 см нормы, питания могут повышаться на 50 процентов в пределах выделенных средств.

Утвержден  
постановлением правительства  
Белгородской области  
от 9 июня 2006 г. N 135-пп

## РЕГИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ "КАЧЕСТВО УСЛУГ В ОБЛАСТИ МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ"

### 1. Область применения

Настоящий стандарт распространяется на услуги в области молодежной политики, предоставляемые населению органами и учреждениями по делам молодежи, устанавливает основные положения, определяющие качество услуг в области молодежной политики, финансируемых из средств бюджета Белгородской области.

### 2. Нормативно-правовая основа услуг в данной сфере

Помимо настоящего стандарта качество услуги в области молодежной политики определяют следующие нормативные акты:

- постановление Верховного Совета Российской Федерации от 3 июня 1993 года N 5090-1 "Об основных направлениях государственной молодежной политики в РФ";
- Федеральный закон Российской Федерации от 19 мая 1995 года "Об общественных объединениях" (часть 2 статья 17);
- Федеральный закон Российской Федерации от 28 июня 1995 года N 98-ФЗ "О государственной поддержке молодежных и детских общественных объединений" (пункт 2 статья 2);
- закон Белгородской области от 9 января 1996 года N 44 "О государственной поддержке талантливой молодежи";
- Федеральный закон Российской Федерации от 24 июля 1998 года N 124-ФЗ "Об основных

гарантиях прав ребенка в Российской Федерации";

- постановление Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2000 года N 1015 "О Федеральной целевой программе "Молодежь России" (2001 - 2005 годы)";

- постановление губернатора Белгородской области от 2 февраля 2004 года N 35 "Об областной программе "Молодость Белгородчины на 2004 - 2008 годы";

- Федеральный закон Российской Федерации от 31 декабря 2005 года N 199-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием разграничения полномочий";

КонсультантПлюс: примечание.

В официальном тексте документа, видимо, допущена опечатка: закон Белгородской области N 123 "О государственной поддержке молодежных и детских общественных объединений в Белгородской области" издан 07.07.1997, а не 07.06.1997.

- закон Белгородской области от 7 июня 1997 года N 123 "О государственной поддержке молодежных и детских общественных объединений в Белгородской области";

- постановление Верховного Совета Российской Федерации от 3 июня 1993 года N 5090-1 "Об основных направлениях государственной молодежной политики в Российской Федерации";

- постановление главы администрации Белгородской области от 25 июля 1997 года N 353 "Об образовании областного военного историко-культурного центра";

- постановление главы администрации Белгородской области от 3 июля 2001 года N 428 "О мерах по повышению внимания к семьям погибших воинов и активизации военно-патриотического воспитания";

- постановление главы администрации Белгородской области от 9 апреля 2001 года N 225 "Об активизации работы по военно-патриотическому воспитанию молодежи";

КонсультантПлюс: примечание.

В официальном тексте документа, видимо, допущена опечатка: постановление главы администрации Белгородской области N 333 "Об учреждении ежегодных стипендий главы администрации области для молодежного актива" издано 23.08.2002, а не 28.08.2002.

- постановление главы администрации Белгородской области от 28 августа 2002 года N 333 "Об учреждении ежегодных стипендий главы администрации области для молодежного актива";

- постановление главы администрации Белгородской области от 5 сентября 2002 года N 352 "Об утверждении положения о порядке формирования реестра молодежных и детских общественных объединений, пользующихся государственной поддержкой";

- постановление главы администрации Белгородской области от 9 сентября 2002 года N 357 "О проведении ежегодного открытого областного конкурса студенческих работ в области развития связей с общественностью";

- постановление главы администрации Белгородской области от 31 июля 2002 года N 313 "Об учреждении ежегодного областного конкурса на соискание грантов Белгородской области по поддержке молодежных социально значимых проектов";

- постановление главы администрации Белгородской области от 1 октября 2002 года N 398 "Об упорядочении деятельности по подготовке и проведению поисковых мероприятий по увековечению памяти погибших при защите Отечества на территории Белгородской области";

- постановление главы администрации Белгородской области от 12 мая 2003 года N 183 "О программе "Молодой рабочий";

- постановление правительства Белгородской области от 12 мая 2004 года N 37-пп "Об областном конкурсе лидеров и руководителей молодежных и детских общественных объединений "Лидер XXI века";

- постановление правительства Белгородской области от 28 мая 2004 года N 52-пп "О программе кадрового обеспечения системы государственной молодежной политики в Белгородской области";

- постановление правительства Белгородской области от 7 октября 2004 года N 128-пп "О проведении досугового культурно-массового мероприятия на территории Белгородской области";

КонсультантПлюс: примечание.

В официальном тексте документа, видимо, допущена опечатка: постановление правительства Белгородской области N 19-пп "О системе мероприятий по поддержке объединений, работающих с детьми и молодежью на территории области" издано 09.04.2004, а не 09.10.2004.

- постановление правительства Белгородской области от 9 октября 2004 года N 19-пп "О системе мероприятий по поддержке объединений, работающих с детьми и молодежью на территории области";

- постановление правительства Белгородской области от 1 июля 2005 года N 145-пп "Об областной программе "Патриотическое воспитание граждан Белгородской области на 2006 - 2010 годы";

- постановление губернатора Белгородской области от 2 февраля 2004 года N 35 "Об областной программе "Молодость Белгородчины на 2004 - 2008 годы";

- постановление губернатора Белгородской области от 19 ноября 2003 года N 179 "О проведении ежегодной областной школы студенческого актива";

- постановление губернатора Белгородской области от 31 декабря 2003 года N 229 "Об областной программе "Охрана и укрепление здоровья здоровых" на 2004 - 2010 годы";
- постановление губернатора Белгородской области от 16 марта 2004 года N 73 "О молодежном правительстве Белгородской области";
- постановление губернатора Белгородской области от 29 января 2004 года N 27 "Об областной целевой программе поддержки молодых семей в строительстве и приобретении ими жилья на 2004 - 2010 годы "Молодой семье - доступное жилье"";
- постановление губернатора Белгородской области от 15 сентября 2004 года N 185 "О мерах морального и материального поощрения за организацию работы по профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних";
- постановление губернатора Белгородской области от 22 сентября 2004 года N 189 "О подготовке к военной службе и военно-патриотическом воспитании молодежи";
- постановление губернатора Белгородской области от 22 сентября 2004 года N 190 "Об упорядочении деятельности компьютерных салонов на территории Белгородской области";
- постановление губернатора Белгородской области от 9 декабря 2004 года N 224 "О мерах по совершенствованию духовно-нравственного воспитания детей и молодежи";
- постановление губернатора Белгородской области от 3 мая 2005 года N 68 "О присуждении премии "Молодость Белгородчины" в области литературы, искусства, журналистики, профессионального и самодеятельного художественного творчества молодежи Белгородской области за 2004 год";
- постановление губернатора Белгородской области от 20 мая 2005 года N 80 "О присуждении премии имени Н.Ф.Ватутина";
- постановление губернатора Белгородской области от 3 июня 2005 года N 93 "О проведении ежегодного областного конкурса научных молодежных работ "Молодежь Белгородской области" и присуждении премии "Молодость Белгородчины" в области технических и сельскохозяйственных, гуманитарных, правовых и экономических наук";
- постановление губернатора Белгородской области от 12 сентября 2005 года N 154 "О проведении областной акции "Крепка семья - крепка Россия"";
- постановление губернатора Белгородской области от 5 февраля 2004 года N 41 "Об областном Координационном совете общественных организаций ветеранов войны и локальных военных конфликтов";
- постановление губернатора Белгородской области от 5 мая 2004 года N 111 "О проведении ежегодного областного комплексного смотра-конкурса по формированию здорового образа жизни молодежи Белгородчины "Быть молодым - быть здоровым" на 2004 - 2008 годы";
- постановление губернатора Белгородской области от 11 мая 2004 года N 114 "Об организации системы летних трудовых оздоровительных и военно-патриотических профильных лагерей для подростков из групп социального риска и социально слабо защищенных семей";
- постановление губернатора Белгородской области от 24 мая 2004 года N 125 "О комплексных мерах по организации деятельности студенческих трудовых отрядов области на 2004 - 2008 годы";

КонсультантПлюс: примечание.

В официальном тексте документа, видимо, допущена опечатка: постановление губернатора Белгородской области N 34 "Об организации профилактического лагеря для подростков из групп социального риска "Феникс" издано 04.08.2003, а не 04.08.2004.

- постановление губернатора Белгородской области от 4 августа 2004 года N 34 "Об организации профилактического лагеря для подростков из групп социального риска "Феникс";
- распоряжение правительства Белгородской области от 18 марта 2005 года N 26-рп "Об утверждении плана областных мероприятий, направленных на искоренение сквернословия среди населения Белгородской области, на 2005-2008 годы";
- распоряжение губернатора Белгородской области от 31 июля 2003 года N 149-р "О проведении областной молодежной патриотической акции "Мы - граждане России";
- распоряжение губернатора Белгородской области от 15 сентября 2003 года N 265-р "О выделении ставок специалистов-инструкторов по военно-патриотическому воспитанию";
- распоряжение губернатора Белгородской области от 17 февраля 2004 года N 113-р "О заключении договоров аренды областного государственного учреждения "Центр молодежных инициатив";
- распоряжение губернатора Белгородской области от 11 марта 2005 года N 157-р "О создании в рамках областного кредитно-потребительского кооператива граждан "Свой дом" направления по работе с молодыми застройщиками в возрасте до 30 лет включительно";
- распоряжение губернатора области от 24 марта 2005 года N 196-р "О выделении денежных средств" (Ремонт авиационной техники РОСТО);
- распоряжение губернатора Белгородской области от 21 марта 2005 года N 214-р "О проведении областной молодежной эколого-патриотической акции-эстафеты "Мой двор, моя улица";
- распоряжение губернатора Белгородской области от 24 мая 2005 года N 360-р "О плане мероприятий по реализации положений договора "О торгово-экономическом, научно-техническом и

культурном сотрудничестве между администрацией Белгородской области Российской Федерации и Винницкой областной государственной администрацией Украины";

- распоряжение губернатора Белгородской области от 30 июня 2005 года N 463-р "Об оказании материальной помощи" (Матерям и вдовам белгородцев-Героев России, погибших при исполнении воинского долга);

- распоряжение губернатора Белгородской области от 29 августа 2005 года N 646-р "О выделении денежных средств" (На молодежный велопробег);

- распоряжение губернатора Белгородской области от 30 сентября 2005 года N 791-р "О системе мер по гражданско-патриотическому и духовно-нравственному воспитанию подрастающего поколения, обеспечению духовной безопасности молодежи Белгородской области на 2006 - 2008 годы";

- распоряжение губернатора Белгородской области от 13 октября 2005 года N 812-р "О выделении денежных средств" (Для активизации деятельности оперативных молодежных отрядов содействия милиции);

- распоряжение губернатора Белгородской области от 27 декабря 2005 года N 1081-р "О выделении денежных средств" (На празднование Дня образования Белгородской области).

### 3. Качество услуг

#### 3.1. Основные факторы, определяющие качество услуг в области молодежной политики

Основными факторами, влияющими на качество услуг в области молодежной политики, являются:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;

- условия размещения учреждения;

- укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;

- специальное и табельное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура);

- состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг населению;

- наличие собственной и внешней систем контроля за деятельностью учреждения.

##### 3.1.1. Документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение

В состав документов должны входить:

- положение об учреждении;

- штатное расписание, правила внутреннего распорядка;

- руководство, правила, инструкции, методики работы с населением и собственной деятельности;

- эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру;

- государственные стандарты в области молодежной политики (в случае их утверждения);

- порядок принятия населения на обслуживание и снятия с него;

- структурные подразделения, основные направления их деятельности, объем и порядок предоставления ими услуг в соответствии с государственными стандартами в области молодежной политики (в случае их утверждения).

Время функционирования учреждения должно быть установлено в административном регламенте предоставляемых услуг.

##### 3.1.1.1. Положение об учреждении должно включать в себя следующие сведения:

- предназначение учреждения;

- порядок его формирования, деятельности, реорганизации и ликвидации;

- источники финансирования;

- юридический статус (организационно-правовая форма и форма собственности);

- ведомственная принадлежность и подчиненность;

- основные задачи деятельности, категории обслуживаемых лиц.

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

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

3.1.1.4. Государственные стандарты в области молодежной политики должны составлять нормативную основу практической работы управления по делам молодежи области и структурных подразделений в соответствующей сфере молодежной политики (в случае их утверждения).

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

##### 3.1.2. Условия размещения учреждения.

3.1.2.1. Учреждение и его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены

телефонной связью.

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

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

3.1.3. Специальное и табельное техническое оснащение учреждения

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

3.1.3.2. Специальное и табельное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять.

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

3.1.4. Укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация

3.1.4.1. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

3.1.4.2. Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне периодической учебной на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами.

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

3.1.4.4. Все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке.

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

3.1.4.6. При оказании услуг работники учреждения должны проявлять к населению вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

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

3.1.5.1. Состояние информации должно соответствовать требованиям Федерального закона "О защите прав потребителей".

3.1.5.2. Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть представлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

3.1.5.3. Потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

3.1.5.4. Состав информации об услугах в обязательном порядке должен быть (в соответствии с Федеральным законом "О защите прав потребителей") следующим:

- перечень основных услуг, предоставляемых учреждением;
- характеристики услуг, области их предоставления и затраты времени на их предоставление;
- наименование государственных стандартов, требованиям которых должны соответствовать услуги (в случае наличия таковых);
- взаимосвязь между качеством услуги, условиями ее предоставления и стоимостью (для полностью или частично оплачиваемой услуги);
- возможность влияния клиентов на качество услуги;
- адекватные и легкодоступные средства для эффективного общения работников учреждения с клиентами;
- возможность получения оценки качества услуги со стороны клиента;
- установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями клиента;
- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг;
- гарантийные обязательства учреждения - исполнителя услуг.

3.1.6. Наличие собственной и внешней систем или служб контроля за деятельностью учреждения.

3.1.6.1. Учреждение должно иметь документально оформленную собственную систему или

службу контроля за деятельностью подразделений и сотрудников по оказанию услуг в области молодежной политики на их соответствие государственным стандартам или другим нормативным документам в области молодежной политики. Эта система или служба контроля должна охватывать все этапы деятельности учреждения, а также выработку и реализацию мероприятий по устранению недостатков, приведению необходимых изменений.

3.1.6.2. Внешняя система контроля должна включать в себя контроль, который осуществляет управление по делам молодежи Белгородской области и его структурные подразделения в соответствии с утверждаемым Порядком оценки соответствия качества фактически предоставляемых бюджетных услуг региональным стандартам качества.

3.1.7. Работа учреждения в области качества услуг должна быть направлена на полное удовлетворение нужд клиентов, непрерывное повышение качества предоставляемых услуг.

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

3.1.9. При оценке качества услуги используют следующие критерии:

- полнота предоставления услуги в соответствии требованиями документов и ее своевременность;
- эффективность предоставления услуги, оцениваемая косвенным методом (в том числе путем проведения опросов).

3.2. Качество услуг по организации работы с молодежью в области молодежной политики

Качество услуг по организации работы с молодежью в области молодежной политики должно обеспечивать права и гарантии самореализации молодого поколения белгородцев, повышать эффективность организаторской и воспитательной работы среди молодежи, содействовать созданию и развитию молодежных и детских общественных организаций, молодежных инициатив.

Эффективность услуги может быть выражена показателями:

- соотношением реализуемых молодежных программ к основным направлениям социально-экономического развития области;
- соотношением фактических объемов финансирования данной услуги к запланированному объему;
- соотношение количества физических и юридических лиц, получивших ту или иную услугу к количеству потенциальных получателей услуг;
- улучшением демографической ситуации в области;
- повышением занятости и трудоустройства молодежи;
- улучшением обеспечения жильем молодых семей;
- повышением интеллектуального и образовательного уровня развития молодежи;
- повышением уровня подготовки молодых людей к службе в рядах Вооруженных сил России;
- снижением молодежной и детской преступности.

Услуги в области молодежной политики, предоставляемые управлением по делам молодежи области и его структурными подразделениями, должны соответствовать следующим требованиям:

- законодательству Российской Федерации,
- потребностям клиентов,
- быть своевременными,
- оказываться в необходимом объеме,
- быть доступными по цене.

Организация работы с молодежью должна осуществляться в соответствии с разработанными программами по реализации основных направлений государственной молодежной политики, а также планами деятельности управления по делам молодежи области и его структурных подразделений.

Услуга по организации работы с молодежью является комплексной услугой. Она состоит из услуг по государственному управлению или администрированию и услуг по обеспечению деятельности.

Услуги по государственному управлению или администрированию:

1. Услуга по разработке проектов нормативных правовых актов в области государственной молодежной политики, координации и контролю за их исполнением.
2. Услуга по научно-методическому и информационному обеспечению деятельности в области молодежной политики, мониторингу ситуации в молодежной среде.
3. Услуга по организации профессиональной подготовки и переподготовки кадров в сфере молодежной политики.
4. Услуга по организации и проведению областных молодежных мероприятий, конкурсов, фестивалей, сборов, соревнований и акций.
5. Услуга по организации деятельности областного государственного учреждения "Центр молодежных инициатив".

6. Услуга по организации социальной профилактики негативных явлений в молодежной среде.

Услуги по обеспечению деятельности:

1. Услуга по финансированию проектов, программ и мероприятий, проводимых подведомственными структурами, молодежными и детскими общественными объединениями;

2. Услуга по учету граждан, претендующих на выделение субсидий молодым семьям в приобретении и строительстве жилья.

3. Услуга по выделению грантов, премий, стипендий талантливой молодежи.

#### 4. Описание услуг, оказываемых учреждением

4.1. Услуга по разработке проектов нормативных правовых актов в области государственной молодежной политики, координации и контролю за их исполнением

При разработке проектов нормативных правовых актов по вопросам реализации государственной молодежной политики (законов области, программ, постановлений губернатора области, постановлений правительства области) управление по делам молодежи области запрашивает необходимую информацию в управлениях культуры, образования и науки, здравоохранения, социальной защиты населения области, а также в управлении Федеральной государственной службы занятости населения по Белгородской области, территориальном органе федеральной службы государственной статистики по Белгородской области, департаментах Белгородской области, учебных заведениях. Полученная информация обобщается. При необходимости создаются рабочие группы для подготовки проектов.

Областные нормативные и целевые программы, направленные на реализацию основных положений государственной молодежной политики, должны содержать цели и задачи, основные направления, механизм реализации, нормативно-правовое, организационное и ресурсное обеспечение, должны быть также определены ответственные за выполнение программ, обозначены ожидаемые конечные результаты, определены процедуры контроля за исполнением программ и сроками их выполнения и системы оценки результатов.

В целях повышения эффективности реализации нормативных правовых актов в области государственной молодежной политики управлением по делам молодежи области осуществляется координация и контроль деятельности органов по делам молодежи муниципальных образований. По результатам контроля готовится промежуточная и итоговая информация о выполнении нормативных правовых актов, программ и передается в аппарат губернатора области.

4.2. Услуга по научно-методическому и информационному обеспечению деятельности в области молодежной политики, мониторингу ситуации в молодежной среде

Управление по делам молодежи Белгородской области разрабатывает и осуществляет выпуск научно-методических и информационных материалов по основным направлениям молодежной политики. Научно-методические и информационные материалы способствуют более эффективной работе органов по делам молодежи муниципальных образований области, молодых и детских общественных объединений в реализации основных направлений молодежной политики, распространению лучшего отечественного, международного опыта в вопросах организации работы с молодежью.

Научно-методические и информационные материалы готовятся к региональным, всероссийским, международным семинарам и конференциям, а также по итогам их работы.

Для подготовки к выпуску научно-методических и информационных материалов привлекаются ученые и специалисты различных научных учреждений.

Ежемесячно проводится мониторинг деятельности органов по делам молодежи муниципальных образований, подведомственных организаций по реализации основных направлений молодежной политики, областных молодежных целевых программ.

Мониторинг проблем и процессов в молодежной среде определяет степень удовлетворенности молодежи в реализации молодежной политики в Белгородской области и способствует принятию обоснованных управленческих решений, используется при разработке научно-методических и информационных материалов.

4.3. Услуга по организации профессиональной подготовки и переподготовки кадров в сфере молодежной политики

Действующая система профессиональной переподготовки и повышения квалификации руководителей и специалистов органов по делам молодежи должна обеспечивать потребности в дополнительном профессиональном образовании с учетом специфики их производственной деятельности. При выявлении несоответствия уровня образования работников занимаемой должности и выполняемой работе они направляются для получения дополнительного профессионального образования на обучение, переподготовку или на курсы повышения квалификации.

Дополнительное профессиональное образование должно способствовать более успешному осуществлению кадровой политики, максимальной реализации личностных возможностей

работников и специалистов учреждения. С этой целью проводится систематическое изучение потребности в дополнительном обучении работников и специалистов органов по делам молодежи.

Разработанные учебными центрами профессиональной переподготовки и повышения квалификации кадров (в том числе зарубежными) учебные программы должны соответствовать характеру трудовой деятельности слушателей и соответствовать государственным образовательным стандартам дополнительного профессионального образования. Образовательные программы должны быть сориентированы на исходный уровень образования и подготовку, квалификационные требования (профессиональные стандарты) и цели обучения. Образовательные программы должны предусматривать входное профориентационное тестирование, блок общепрофессиональных дисциплин, блок специальных дисциплин, блок вспомогательных дисциплин, практику или стажировку. Дополнительные профессиональные образовательные программы разрабатываются и реализуются образовательным учреждением самостоятельно с учетом потребностей заказчика.

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

Полученные знания должны соответствовать новейшим достижениям в соответствующих отраслях науки и техники, передовому отечественному и зарубежному опыту.

Профессиональная переподготовка должна расширять квалификацию специалистов в целях их адаптации к новым экономическим и социальным условиям, способствовать повышению качества предоставляемых услуг.

За период обучения слушателей с отрывом от основной работы сохраняется их средняя заработная плата по основному месту работы.

Иногородним слушателям, направленным на обучение с отрывом от основной работы, выплачиваются суточные по установленным для командировок на территории Российской Федерации нормам.

Для подготовки лидеров молодежного и детского актива проводится областная школа актива "Я - лидер". По результатам областной школы студенческого актива "Я - лидер" вручаются стипендии губернатора области.

Управление по делам молодежи области осуществляет отбор перспективных кадров для государственных и муниципальных структур, а также формирует состав молодежного правительства Белгородской области, являющегося действенным кадровым резервом.

Для получения навыков управленческой деятельности члены молодежного правительства Белгородской области проходят стажировку в департаментах и управлениях области под руководством управления по делам молодежи области.

#### 4.4. Услуга по организации и проведению областных молодежных мероприятий, конкурсов, фестивалей, сборов, соревнований, акций

Проведение областных молодежных мероприятий (конкурсов, фестивалей, сборов, соревнований, акций) осуществляется в соответствии с перспективным планом управления по делам молодежи области по следующим направлениям - духовно-нравственное воспитание, патриотическое воспитание; творческое развитие и другие.

Управление по делам молодежи области готовит в установленном порядке положения о проводимых конкурсах, фестивалях, сборах, соревнованиях, акциях и доводит их до сведения молодежи городов и районов области через органы местного самоуправления муниципальных образований, средства массовой информации.

В положениях о проведении областных молодежных мероприятий определены цели и задачи мероприятия, состав участников, время и место проведения; сроки подачи заявок на участие, оргкомитет мероприятия, жюри мероприятия, расходы на проведение мероприятия, ответственные за их проведение.

Материалы, представленные на конкурс в управление по делам молодежи области, рассматриваются членами жюри или комиссией в установленные Положением сроки.

Для награждения победителей мероприятий используются дипломы, грамоты, призы. Для проведения мероприятий привлекаются сторонние специалисты и эксперты, обладающие соответствующими знаниями и навыками.

Молодежные мероприятия должны проходить в местах, обеспечивающих привлечение максимального количества участников и зрителей.

Массовые молодежные мероприятия должны проводиться с учетом возрастных и физиологических особенностей участников.

Проведение массовых молодежных мероприятий должно способствовать вовлечению молодежи в общественно значимую деятельность, воспитанию гражданина и патриота Белгородчины.

#### 4.5. Услуга по организации деятельности областного государственного учреждения "Центр

молодежных инициатив"

Данная услуга направлена на обеспечение культурных, информационных, социально-экономических условий для самореализации молодых граждан Белгородской области. Областное государственное учреждение "Центр молодежных инициатив" является подведомственным учреждением, имеет устав, штатное расписание, смету расходов на содержание учреждения, которую утверждает начальник управления по делам молодежи Белгородской области. Финансирование деятельности осуществляется из средств областного бюджета по разделу "Молодежная политика".

Областное государственное учреждение "Центр молодежных инициатив" работает по текущим планам, соответствующим основным направлениям государственной молодежной политики, областным целевым молодежным программам и приказам, утвержденным начальником управления по делам молодежи Белгородской области.

Управление по делам молодежи Белгородской области проводит мониторинг деятельности "Центр молодежных инициатив", на основе которого принимаются меры, направленные на оптимизацию деятельности подведомственных учреждений.

4.6. Услуга по организации социальной профилактики негативных явлений в молодежной среде

В целях социальной профилактики негативных явлений в молодежной среде управлением по делам молодежи Белгородской области проводится организация:

- летних трудовых отрядов несовершеннолетней молодежи;
- летних трудовых оздоровительных военно-патриотических лагерей для молодежи девиантного поведения;
- студенческих трудовых отрядов.

С целью выявления нарушений в деятельности молодежных любительских объединений и субъектов предпринимательской деятельности управлением по делам молодежи Белгородской области проводится ежемесячный мониторинг деятельности на территории области:

- дискотек;
- компьютерных салонов;
- молодежных клубных любительских объединений;
- клубов по интересам;
- неформальных молодежных объединений.

Летние трудовые отряды для несовершеннолетней молодежи в городах и районах области создаются в рамках договора между управлением по делам молодежи Белгородской области и управлением Федеральной государственной службы занятости населения Белгородской области.

Управление по делам молодежи Белгородской области совместно с управлением социальной защиты населения Белгородской области и управлением внутренних дел Белгородской области ежегодно в летний период организует работу летних трудовых оздоровительных военно-патриотических лагерей для молодежи девиантного поведения.

Управление по делам молодежи Белгородской области совместно с учебными заведениями Белгородской области ежегодно формирует студенческие трудовые отряды (СТО). На базе подведомственного учреждения создается областной штаб СТО, финансируемый из средств областного бюджета по разделу "Молодежная политика". Необходимый объем работ СТО определяется и согласуется с департаментом строительства, транспорта и жилищно-коммунального хозяйства Белгородской области. Управление по делам молодежи Белгородской области организует учебу командиров СТО, подготавливает методические материалы. По итогам работы СТО управление по делам молодежи Белгородской области организует слет студенческих трудовых отрядов и награждение грамотами, денежными премиями, ценными подарками лучших участников СТО.

4.7. Услуга по финансированию проектов, программ и мероприятий, проводимых подведомственными структурами, молодежными и детскими общественными объединениями

Финансирование проектов, программ и мероприятий, проводимых подведомственными структурами управления по делам молодежи Белгородской области, осуществляется в соответствии с текущим и перспективным планами через казначейскую систему.

Для финансирования проектов, программ, мероприятий, проводимых подведомственными структурами, в месячный срок предоставляется руководителю управления по делам молодежи Белгородской области программа, проект, сценарный план, смета расходов на их проведение.

Государственная поддержка молодежных и детских общественных организаций Белгородской области осуществляется в соответствии с законом Белгородской области "О государственной поддержке молодежных и детских общественных объединений в Белгородской области".

Финансирование программ (проектов) молодежных и детских общественных организаций осуществляется на конкурсной основе. При определении объема финансирования учитываются следующие планируемые результаты деятельности от реализации различных проектов и программ:

- увеличение числа молодых людей и детей, вовлеченных в реализацию проектов и программ

молодежных и детских объединений;

- увеличение численности членов молодежных и детских объединений;

- активное, деятельное участие объединений в реализации Программы улучшения качества жизни населения Белгородской области.

"О системе мероприятий по поддержке объединений, работающих с детьми и молодежью на территории области".

Экспертный совет дает заключение по программам молодежных и детских общественных организаций, представленным на конкурс. Управление по делам молодежи области обеспечивает деятельность данного совета.

Для поддержки и развития программ молодежных и детских объединений происходит премирование этих организаций по следующим направлениям:

- развитие инновационных идей и технологий;

- образование детей и молодежи, основанное на сочетании гуманитарных и естественнонаучных знаний и их использовании для достижения какой-либо практической (производственной, изобретательской, издательской и других) задачи;

- укрепление здоровья детей и молодежи, вовлечение их в занятия физической культурой и спортом, туризмом, формирование здорового образа жизни;

- профилактика наркомании и зависимости от других видов психоактивных веществ, асоциальных явлений в молодежной среде;

- профилактика безнадзорности и правонарушений среди молодежи;

- развитие художественного творчества молодежи;

- экология, охрана окружающей среды;

- патриотическое, гражданское, духовно-нравственное воспитание молодежи, развитие краеведческой и поисковой работы, сохранение и восстановление памятников отечественной истории и культуры;

- поддержка молодой семьи;

- формирование и развитие систем социальных служб и клубов для подростков и молодежи;

- поддержка молодежного предпринимательства и содействие занятости молодежи;

- социальная поддержка молодых инвалидов в различных сферах жизнедеятельности;

- поддержка молодежных социальнозначимых проектов и инициатив;

- развитие студенческого самоуправления и студенческих общественных формирований.

Приоритет в получении премии имеют вошедшие в областной реестр молодежных и детских общественных организаций молодежные и детские объединения, деятельность которых соответствует приоритетным направлениям государственной молодежной политики, реализуемым в области.

Управление по делам молодежи области рассматривает рекомендации Экспертного совета и принимает решение по итогам конкурса программ молодежных и детских общественных объединений.

4.8. Услуга по учету граждан, претендующих на выделение субсидий молодым семьям в приобретении и строительстве жилья

В соответствии с Соглашением между Госстроем и правительством Белгородской области управлением по делам молодежи Белгородской области оказывается государственная поддержка в решении жилищной проблемы молодым семьям - выделение субсидии в приобретении и строительстве жилья.

Управление по делам молодежи Белгородской области с помощью привлекаемых специалистов или группы экспертов проверяет достоверность документов у заявителей, желающих получить субсидию, принимает решение о постановке заявителя - участника подпрограммы на учет для получения субсидии и выдает свидетельство, удостоверяющее право заявителя на получение субсидии. Для предоставления субсидий участникам подпрограммы управление по делам молодежи области представляет в управление Федерального казначейства по Белгородской области приглашение правительства области с Госстроем и списки участников подпрограммы - получателей субсидии.

Механизм обратной связи

Физические и юридические лица, получающие данную услугу, могут обратиться с жалобой в управление по делам молодежи области на некачественное предоставление услуги.

Управление по делам молодежи области ведет журнал жалоб и обращений физических и юридических лиц на некачественное предоставление услуги.

Жалобы на некачественное предоставление услуги рассматриваются в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

Управление по делам молодежи области ответ на жалобу предоставляет в письменной или устной форме лицам, обратившимся с жалобой.

4.9. Услуга по выделению грантов, премий, стипендий талантливой молодежи

КонсультантПлюс: примечание.

В официальном тексте документа, видимо, допущена опечатка: закон Белгородской области

от 09.01.1996 "О государственной поддержке талантливой молодежи" имеет N 44, а не N 144.

Данная услуга осуществляется в соответствии с законом Белгородской области от 9 января 1996 года N 144 "О государственной поддержке талантливой молодежи" посредством выделения грантов, премий, стипендий для поддержки талантливых юношей и девушек, молодежных инициатив.

Выделение грантов осуществляется ежегодно на конкурсной основе молодым гражданам в возрасте от 14 до 30 лет и юридическим лицам, зарегистрированным в установленном порядке, осуществляющим свою деятельность на территории Белгородской области и имеющим в своей структуре не менее 50 процентов молодых людей в возрасте от 14 до 30 лет. Гранты используются целевым образом. Объем и источники финансирования грантов определяются ежегодно. Проекты, представленные на соискание гранта, должны затрагивать интересы Белгородской области и быть реализованы, в первую очередь, на территории Белгородской области.

Экспертизу проектов осуществляет экспертно-консультативный совет из числа привлеченных высококвалифицированных специалистов.

Права автора соблюдаются в соответствии с нормами законодательства Российской Федерации, действующего на момент присуждения фанга.

Ежегодно присуждается премия "Молодость Белгородчины" в области литературы, искусства, журналистики, профессионального художественного творчества молодежи, а также в области технических, сельскохозяйственных, гуманитарных, правовых и экономических наук.

Материалы, представленные на конкурс, рассматриваются на комиссии, которая формируется из ведущих деятелей искусства, науки, композиторов, писателей, представителей средств массовой информации, общественных организаций при управлении по делам молодежи области. По решению данной комиссии премии вручаются из средств областного бюджета, выделяемых по разделу "Молодежная политика".

Выделение ежегодных стипендий губернатора области для молодежного актива осуществляется в соответствии с постановлением главы администрации области от 23 августа 2002 года N 333 "Об учреждении ежегодных стипендий главы администрации области для молодежного актива".

Стипендии губернатора Белгородской области устанавливаются в целях поощрения студентов-активистов общественного движения дневной формы обучения государственных и прошедших государственную аккредитацию негосударственных высших и средних специальных учебных заведений и учащихся-активистов системы профессионального образования области.

Назначение стипендий студентам и учащимся, активно занимающимся общественной работой, производится по ходатайству структур по делам молодежи органов местного самоуправления или руководителей молодежных общественных организаций.

Стипендии губернатора области выплачиваются ежемесячно в период с ноября по май. Размер стипендии может быть индексирован, исходя из возможностей областного бюджета.

Стипендии устанавливаются по результатам областной школы студенческого актива "Я - лидер" для студентов высших учебных заведений, для студентов средних специальных учебных заведений и для учащихся системы профессионального образования. Стипендиатам Белгородской области вручаются удостоверения установленного образца.

## 5. Механизм обратной связи

Физические и юридические лица, получающие данную услугу, могут обратиться в управление по делам молодежи области с жалобой на некачественное предоставление услуги.

Управление по делам молодежи области ведет журнал жалоб и обращений физических и юридических лиц.

Жалобы на некачественное предоставление услуги рассматриваются в сроки, установленные законодательством Российской Федерации и Белгородской области.

Утвержден  
постановлением правительства  
Белгородской области  
от 9 июня 2006 г. N 135-пп

## ПОРЯДОК ОЦЕНКИ СООТВЕТСТВИЯ КАЧЕСТВА ФАКТИЧЕСКИ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ БЮДЖЕТНЫХ УСЛУГ РЕГИОНАЛЬНЫМ СТАНДАРТАМ КАЧЕСТВА

1. Оценка качества фактически предоставляемых бюджетных услуг региональным стандартам качества производится по результатам проведения контрольных мероприятий.

2. Органами, уполномоченными на осуществление контрольных мероприятий, являются главные распорядители бюджетных средств, направляемых на финансирование (оплату) бюджетных услуг, или иные учреждения (организации), обладающие контрольными полномочиями в соответствии с положениями действующего законодательства.

3. Объектами контрольных мероприятий является выявление соответствия качества предоставляемых услуг, а также технологии и условий их предоставления требованиям регионального стандарта качества, утвержденного правительством Белгородской области.

4. Субъектами контрольных мероприятий являются организации и лица, предоставляющие общественно значимые услуги, если их предоставление связано с финансированием (оплатой) за счет средств областного бюджета или с ранее выданным региональным органом разрешением (лицензией) на оказание услуг.

5. Правовыми основаниями для проведения контрольных мероприятий в отношении хозяйствующих субъектов, не связанных с контролирующими органами ведомственной подчиненностью, могут являться только нормы действующего законодательства, а также положения договоров и соглашений на оказание соответствующих услуг. В договорах, заключаемых с исполнителями оплачиваемых за счет областного бюджета услуг, в обязательном порядке должно быть предусмотрено право проведения контрольных мероприятий по соблюдению регионального стандарта качества соответствующей услуги (если такой стандарт к моменту заключения договора был утвержден) или обоснованности использования переданных к исполнению бюджетных средств.

6. Контрольные мероприятия проводятся непосредственно в местах оказания услуг или в организациях, их оказывающих (далее - выездные проверки), а также при рассмотрении (проверке) отчетности, поступающей от исполнителя услуг главному распорядителю бюджетных средств, выделяемых на финансирование услуг.

7. При осуществлении контрольных мероприятий не допускается сбор, хранение, использование и распространение информации об исполнителе услуг, полученной в нарушение положений Конституции Российской Федерации, федеральных законов, заключенных договоров, а также с нарушением принципа сохранности информации, составляющей профессиональную тайну иных лиц.

8. Выездная проверка качества фактически предоставляемых бюджетных услуг проводится в соответствии с планом контрольной работы органа, уполномоченного на осуществление контрольных мероприятий, или же на основании поступивших жалоб на качество предоставляемых услуг.

9. Выездная проверка не может продолжаться более одного месяца. В исключительных случаях руководитель контролирующего органа может увеличить продолжительность выездной проверки до трех месяцев.

10. При необходимости уполномоченные должностные лица контролирующих органов, осуществляющие выездную проверку, могут проводить обследование помещений, территорий и оборудования, используемых для оказания услуг. Такие мероприятия в отношении субъектов, не связанных с контролирующим органом ведомственной подчиненностью, проводятся только в случаях, предусмотренных договорами на оказание услуг, или при согласии исполнителя услуг.

11. Должностные лица, осуществляющие проведение выездной проверки качества предоставляемых бюджетных услуг, обязаны представить руководителю проверяемой организации письменное уведомление о проведении проверки, а также документы, удостоверяющие их личности.

12. По окончании выездной проверки проверяющий составляет акт о проведенной проверке, в котором фиксируются предмет проверки и сроки ее проведения. В акте проверки должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, ссылки на нарушенные нормы регионального стандарта качества, а также выводы и предложения проверяющих по устранению выявленных нарушений. Акт проверки подписывается должностными лицами, осуществляющими проверку, а также руководителем проверяемой организации. В случае отказа руководителя проверяемой организации подписать акт, об этом делается запись в акте проверки, заверенная членами комиссии.

13. Акт проверки вручается руководителю организации под расписку или передается иным

способом, свидетельствующим о дате его получения проверяемой организацией. В случае направления акта проверки по почте заказным письмом с уведомлением о вручении датой вручения акта считается день, зафиксированный в уведомлении о вручении.

14. Проверяемая организация-исполнитель услуг в случае несогласия с фактами, изложенными в акте проверки, а также с выводами и предложениями проверяющих, вправе в двухнедельный срок со дня получения акта проверки представить в орган, осуществляющий проверку, письменное объяснение мотивов отказа подписать акт или возражения по акту в целом или по его отдельным положениям. При этом организация вправе приложить к письменному объяснению (возражению) или в двухнедельный срок передать контролирующему органу документы (их заверенные копии), подтверждающие обоснованность возражений или мотивы неподписания акта проверки.

15. По истечении срока, указанного в пункте 14 настоящего Порядка, в течение не более 14 дней руководитель (заместитель руководителя) проверяющего органа обязан рассмотреть акт проверки, а также документы и материалы, представленные исполнителем услуг, и при наличии у исполнителя услуг нарушений региональных стандартов качества принять решение о мерах воздействия на нарушителя (или мерах ответственности), предусмотренных пунктом 21 настоящего Порядка.

16. При проведении контрольных мероприятий в ходе проверок отчетности, поступающей от исполнителя услуг главному распорядителю бюджетных средств, выделяемых на финансирование услуг, акт проверки не составляется, за исключением случаев выявления нарушений требований региональных стандартов качества. Составление и рассмотрение актов проверок с выявленными нарушениями осуществляется в соответствии с пунктами 12 - 13 настоящего Порядка и направляется проверяемой организации.

17. При отказе проверяемой организации подписать направленный ей акт проверки, составленный на основании выявленных в ходе проверок отчетности от исполнителя услуг, поступающей главному распорядителю бюджетных средств, выделяемых на финансирование услуг, признаков нарушений региональных стандартов качества, или непредставления в двухнедельный срок подписанного акта проверки либо несогласия проверяющей организацией с объяснениями (возражениями), документами (их заверенными копиями), подтверждающим обоснованность возражений или мотивы неподписания акта проверки, принимается решение о проведении выездной проверки.

18. Контрольные мероприятия проводятся на основе Плана контрольной работы, ежегодно составляемого отраслевыми департаментами, комитетами и управлениями области (главными распорядителями бюджетных средств, выделяемых на финансирование услуг) и утверждаемого их руководителями.

19. Оценка качества фактически предоставляемых бюджетных услуг региональным стандартам качества производится по следующим критериям.

Критерий оценки	Весовая оценка	Интерпретация оценки
1	2	3
Отсутствие выявленных в ходе контрольных мероприятий нарушений требований стандартов качества	1,0	Услуги соответствуют региональным стандартам качества
Выявленные в ходе контрольных мероприятий единичные нарушения требований стандартов качества (не более двух)	0,5	Услуги в целом соответствуют региональным стандартам качества
Выявленные в ходе контрольных мероприятий многочисленные нарушения требований стандартов качества (три и более)	0,2	Услуги предоставляются с устранимыми нарушениями региональных стандартов качества
Выявленные в ходе контрольных мероприятий многочисленные нарушения требований стандартов качества и неустранение исполнителем услуг ранее выявленных нарушений	0	Услуги не соответствуют региональным стандартам качества

20. Информация о выполнении Плана контрольной работы и результатах контрольных

мероприятий ежеквартально представляется департаментами и управлениями области в адрес департамента финансов и бюджетной политики Белгородской области. Указанная информация должна быть представлена в течение одного месяца со дня окончания соответствующего квартала.

21. Последствиями выявленных нарушений требований региональных стандартов качества для исполнителя услуг являются:

- предупреждение о нарушении требований региональных стандартов;
- предъявление предусмотренных договором санкций за нарушение требований, предъявляемых к качеству услуг (если предоставление услуг осуществляется на основе хозяйственных договоров);
- привлечение руководителей организации-исполнителя услуг к дисциплинарной и материальной ответственности (если исполнителем услуг является бюджетное учреждение) соответствующим распоряжением отраслевого департамента и управления;
- расторжение договора на оказание услуг (если предоставление услуг осуществляется на основе хозяйственных договоров, предусматривающих подобную меру ответственности);
- приостановление полностью или частично оплаты за предоставленные на основе хозяйственных договоров услуги.