

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ОГБУ «Управление социальной защиты и социального обслуживания населения по Жигаловскому району»

С.В. Белякова

«28» сентября 2021 год



**Положение о  
Стандарте качества оказания государственной услуги "Осуществление индивидуальной профилактической работы в отношении семей и несовершеннолетних, находящихся в социально опасном положении и трудной жизненной ситуации"**

**Глава 1. Общие положения**

1. Областное государственное бюджетное учреждение «Управление социальной защиты и социального обслуживания населения по Жигаловскому району» является исполнителями государственной услуги "Осуществление индивидуальной профилактической работы в отношении семей и несовершеннолетних, находящихся в социально опасном положении и трудной жизненной ситуации". Разработчиком Стандарта качества оказания государственной услуги является министерство социального развития, опеки и попечительства Иркутской области.
2. Единица измерения государственной услуги: количество семей, с которыми осуществлялась индивидуальная профилактическая работа, находящихся в социально опасном положении и трудной жизненной ситуации по причине наличия внутри семейного конфликта, в том числе, с лицами с наркотической или алкогольной зависимостью, лицами, имеющими пристрастие к азартным играм, лицами, страдающими психическими расстройствами, насилия в семье, отсутствия работы и средств к существованию, за счет средств областного бюджета.

**3. Термины и определения, используемые в рамках Стандарта:**

**стандарт** - перечень обязательных для исполнения и установленных в интересах потребителя государственной услуги требований к оказанию государственной услуги, включающий характеристики процесса оказания государственной услуги, его формы и содержание, ресурсное обеспечение и результат ее оказания;

**качество оказания государственной услуги** - степень фактического соответствия оказания государственной услуги Стандарту;

**семья, находящаяся в социально опасном положении** - семья, имеющая несовершеннолетних, находящихся в социально опасном положении, а также семья, где родители, усыновители либо опекуны (попечители) или иные законные представители несовершеннолетних (далее - законные представители) не исполняют своих обязанностей

по их воспитанию, обучению и (или) содержанию и (или) отрицательно влияют на их поведение либо жестоко обращаются с ними;

**трудная жизненная ситуация** - ситуация, объективно нарушающая жизнедеятельность несовершеннолетнего по причине наличия внутрисемейного конфликта, в том числе, с лицами с наркотической или алкогольной зависимостью, лицами, имеющими пристрастие к азартным играм, лицами, страдающими психическими расстройствами, насилия в семье, отсутствия работы и средств к существованию (далее - трудная жизненная ситуация);

**индивидуальная профилактическая работа** - деятельность по своевременному выявлению несовершеннолетних и семей, находящихся в социально опасном положении, а также по их социально-педагогической реабилитации и (или) предупреждению совершения ими правонарушений и антиобщественных действий;

**индивидуальная программа сопровождения** - это документ, в котором отражены мероприятия по работе с получателем государственной услуги по оказанию ему медицинской, педагогической, психологической, юридической и социальной помощи в целях выявления и устранения причин, послуживших основанием ухудшения условий его жизнедеятельности, снижения возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности. Индивидуальная программа сопровождения и Межведомственный комплексный план по проведению индивидуальной профилактической работы в отношении семей и (или) несовершеннолетних, находящихся в социально опасном положении и трудной жизненной ситуации (далее - комплексный план) используются в настоящем Стандарте, как равнозначные понятия.

Иные термины и определения, используемые в настоящем Положении, применяются в значениях, определенных законодательством Российской Федерации.

4. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество оказания государственной услуги:

- Федеральный закон от 24 июня 1999 года N 120-ФЗ "Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних" (далее - Федеральный закон N 120-ФЗ);
- Федеральный закон от 6 октября 1999 года N 184-ФЗ "Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации";
- Закон Иркутской области от 7 октября 2009 года N 62/28-оз "О профилактике незаконного потребления наркотических средств и психотропных веществ, наркомании и токсикомании в Иркутской области";
- постановление Правительства Иркутской области от 6 августа 2015 года N 382-пп "Об утверждении Положения о банке данных Иркутской области о семьях и несовершеннолетних, находящихся в социально опасном положении".

5. Основные факторы качества, используемые в настоящем Положении

доля получателей государственной услуги, получивших государственную услугу, от общего числа обратившихся за оказанием государственной услуги;

периодичность, полнота и своевременность оказания государственной услуги;

наличие документов, в соответствии с которыми учреждение осуществляет деятельность;

укомплектованность учреждения специалистами, имеющими соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимые для выполнения возложенных на них обязанностей;

наличие и доступность информации об учреждении, стандарте оказания государственной услуги;

материально-техническое оснащение учреждения, используемое при оказании государственной услуги.

## Глава 2. Требования к качеству оказания государственной услуги

### 6. Сведения о государственной услуге:

полное наименование государственной услуги - осуществление индивидуальной профилактической работы в отношении семей и несовершеннолетних, находящихся в социально опасном положении и трудной жизненной ситуации;

содержание государственной услуги - индивидуальная профилактическая работа с семьями и несовершеннолетними, находящимися в социально опасном положении и трудной жизненной ситуации по выполнению комплексного плана, путем разработки перечня мероприятий социально-педагогической реабилитации, направленных на выявление и устранение причин, послуживших основанием социально опасного положения или трудной жизненной ситуации (далее - перечень мероприятий социально-педагогической реабилитации);

получатели государственной услуги - семьи и (или) несовершеннолетние, находящиеся в социально опасном положении и трудной жизненной ситуации;

результат оказания государственной услуги - реализация комплексного плана в отношении семьи и (или) несовершеннолетних, находящихся в социально опасном положении и трудной жизненной ситуации.

7. Документами, регламентирующими деятельность областного государственного бюджетного учреждения «Управление социальной защиты и социального обслуживания населения по Жигаловскому району», непосредственно оказывающего государственную услугу, являются Устав, инструкции, локальные нормативные акты.

8. Условия размещения и режим работы учреждений, непосредственно оказывающих государственную услугу:

транспортная доступность здания учреждения для граждан;

вход в здания учреждений оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о полном наименовании учреждения и режиме его работы. Информационная табличка (вывески) размещена рядом со входом.

прием граждан осуществляется в кабинетах учреждения, вход в которые оборудован информационными табличками (вывесками) с указанием номера кабинета, в котором осуществляется оказание государственной услуги.

Инвалидам обеспечивается беспрепятственный доступ к зданию учреждения и к выполняемой в нем государственной услуге.

Режим работы учреждения ПН-ПТ, с 9.00-18.00, обед с 13.00-14.00

9. Учреждения обеспечиваются оборудованием, приборами и аппаратурой, отвечающими требованиям стандартов и технических условий.

10. Укомплектованность учреждений, непосредственно выполняющих оказание государственной услуги, кадрами и их квалификация:

укомплектованность необходимым числом сотрудников в соответствии со штатным расписанием учреждения и нормативами штатной численности, утвержденными нормативным правовым актом министерства (количественные требования);

наличие у сотрудников учреждения соответствующего образования, квалификации, в соответствии с их трудовыми договорами и должностными инструкциями (квалификационные требования);

создание необходимых условий для подготовки, переподготовки и повышения квалификации сотрудников учреждения (система переподготовки кадров).

11. Требования к технологии оказания государственной услуги. Оказание государственной услуги включает в себя:

11.1) издание в течение 3 рабочих дней правового акта учреждения об оказании государственной услуги получателю государственной услуги, с указанием одного из следующих оснований:

11.1.1) постановления о постановке семьи и (или) несовершеннолетнего, находящихся в социально опасном положении на учет в Банк данных Иркутской области о семьях и несовершеннолетних, находящихся в социально опасном положении, по форме утвержденной постановлением Комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав

Иркутской области от 30 декабря 2015 года N 10 "Об утверждении Порядка межведомственного взаимодействия субъектов системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних по организации индивидуальной профилактической работы в отношении семей и (или) несовершеннолетних, находящихся в социально опасном положении" (далее соответственно - постановление КДН и ЗП, Банк данных);

11.1.2) заявления законного представителя;

11.2) формирование личного дела семьи и (или) несовершеннолетнего, в отношении которой (которого) будет осуществляться сопровождение;

11.3) составление Комплексного плана с указанием исполнителей и сроков исполнения мероприятий;

11.4) разработка и реализация перечня мероприятий социально-педагогической реабилитации:

11.4.1) разработка перечня мероприятий социально-педагогической реабилитации семьи и (или) несовершеннолетнего, находящихся в трудной жизненной ситуации в течение 10 рабочих дней после подачи законным представителем несовершеннолетнего заявления в учреждение.

Перечень мероприятий социально-педагогической реабилитации семьи и (или) несовершеннолетнего, находящихся в трудной жизненной ситуации, реализуется исполнителем по месту проживания семьи и (или) несовершеннолетнего, в пределах своей компетенции;

11.4.2) разработка перечня мероприятий социально-педагогической реабилитации семьи и (или) несовершеннолетнего, находящихся в социально опасном положении в течение 10 рабочих дней после получения учреждением постановления КДН и ЗП.

Перечень мероприятий социально-педагогической реабилитации семьи и (или) несовершеннолетнего, находящихся в социально опасном положении, реализуется исполнителем по месту проживания семьи и (или) несовершеннолетнего, в пределах своей компетенции.

Учреждение в течение одного месяца с момента постановки семьи и (или) несовершеннолетнего на учет в Банк данных инициирует проведение психологами психодиагностического обследования несовершеннолетнего, находящегося в социально опасном положении, или несовершеннолетних, проживающих в семьях, находящихся в социально опасном положении, по выявлению противоправного обращения в отношении несовершеннолетних.

В случае выявления фактов противоправного обращения учреждение незамедлительно информирует органы внутренних дел по месту проживания несовершеннолетних для принятия соответствующих мер в рамках предоставленных законодательством

полномочий. Результаты психодиагностического обследования вносятся в заключение. Учреждение готовит заключение об итогах реализации комплексного плана, а также о ситуации (улучшение/ухудшение) в семье и (или) у несовершеннолетнего, с предложениями о необходимости продолжения индивидуальной профилактической работы с семьей и (или) несовершеннолетним, находящимся в социально опасном положении, состоящим на учете в Банке данных, либо об их снятии с учета в Банке данных. Индивидуальная профилактическая работа в отношении семей и (или) несовершеннолетних, находящихся в социально опасном положении, проводится в сроки, предусмотренные статьей 7 Федерального закона N 120-ФЗ.

Сотрудник учреждения, ответственный за проведение индивидуальной профилактической работы с семьей и (или) несовершеннолетним, по истечении трех месяцев со дня постановки семьи и (или) несовершеннолетнего на учет в Банк данных осуществляет выезд по месту жительства семьи и (или) несовершеннолетнего в целях осуществления контроля за исполнением мероприятий комплексного плана, а также ситуации (улучшение/ухудшение) в семье и (или) у несовершеннолетнего. По результатам выезда составляется Акт контроля за организацией индивидуальной профилактической работы в отношении семьи и (или) несовершеннолетнего;

11.5) по окончании оказания государственной услуги издается приказ руководителя учреждения о снятии с сопровождения семьи и (или) несовершеннолетнего, находящихся в социально опасном положении и трудной жизненной ситуации с указанием основания снятия с сопровождения (решение проблем семьи и (или) несовершеннолетнего, выполнение комплексного плана, постановление КДН и ЗП).

12. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для оказания государственной услуги:

12.1) заявление законного представителя о постановке на сопровождение (далее - заявление), по форме согласно приложению 2 к настоящему Стандарту - для семьи и (или) несовершеннолетнего, находящихся в трудной жизненной ситуации;

12.2) паспорт или иной документ, удостоверяющий личность законного представителя;

12.3) документ, подтверждающий полномочия законного представителя;

12.4) справка о составе семьи;

12.5) документы о доходах законного представителя и членов его семьи.

13. В случае невозможности представления законным представителем документов, предусмотренных подпунктами 12.4, 12.5 пункта 12 настоящего Стандарта, учреждением составляется акт обследования жилищно-бытовых условий проживания семьи в порядке, установленном приказом министерства от 19 декабря 2011 года N 209-мпр.

14. Состав и последовательность действий получателя оказываемой государственной услуги и сотрудников учреждения;

14.1) состав и последовательность действий получателя оказываемой государственной услуги, находящегося в трудной жизненной ситуации, и сотрудников учреждения:

14.1.1) получатель оказываемой государственной услуги, находящийся в трудной жизненной ситуации, обращается в учреждение с заявлением;

14.1.2) сотрудники учреждения разрабатывают перечень мероприятий социально-педагогической реабилитации семьи и (или) несовершеннолетнего, находящихся в трудной жизненной ситуации, в двух экземплярах, один из которых остается в учреждении, второй вручается получателю оказываемой государственной услуги;

14.2) Состав и последовательность действий получателя оказываемой государственной услуги, находящегося в социально опасном положении, и сотрудников учреждения:

14.2.1) после получения постановления КДН и ЗП, в котором учреждение определено в качестве субъекта системы профилактики, ответственного за проведение индивидуальной профилактической работы с семьей и (или) несовершеннолетним, учреждение разрабатывает комплексный план и направляет его в соответствующую КДН и ЗП для утверждения. После утверждения комплексного плана учреждение приступает к его реализации;

14.2.2) сотрудники учреждения, ответственные за реализацию комплексного плана, формируют личное дело семьи и (или) несовершеннолетнего, поставленных на сопровождение;

14.2.3) сотрудники учреждения, ответственные за реализацию комплексного плана, по истечении трех месяцев со дня постановки семьи и (или) несовершеннолетнего на сопровождение осуществляют выезд по месту их жительства в целях осуществления контроля за исполнением мероприятий комплексного плана, а также ситуации (улучшение/ухудшение) в семье и (или) у несовершеннолетнего. По результатам выезда составляются Акт контроля за организацией индивидуальной профилактической работы в отношении семьи и (или) несовершеннолетнего.

15. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в оказании государственной услуги:

15.1) непредставление документов, необходимых для оказания государственной услуги, предусмотренных пунктом 12 настоящего Стандарта;

15.2) несоответствие гражданина категории получателей оказываемой государственной услуги, предусмотренной пунктом 6 настоящего Стандарта.

16. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления оказания государственной услуги: основания для приостановления оказания государственной услуги отсутствуют.

17. Порядок обжалования решений, действий (бездействия) сотрудников учреждения в процессе оказания государственной услуги, в случае несоответствия оказания государственной услуги согласно Стандарту, утвержденному приказом министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области от 19 февраля 2020 г. N 53-22/20-мпр

18. Информационное обеспечение получателей оказываемой государственной услуги при обращении за ее выполнением и в ходе оказания государственной услуги включает в себя размещение информации о оказании государственной услуги:

на информационных стендах, расположенных в местах оказания государственной услуги;

на официальном сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

на официальных сайтах учреждений в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (при наличии);

в средствах массовой информации.

На информационных стендах, расположенных в местах оказания государственной услуги, размещаются:

данные о месте расположения, графике (режиме) работы, номерах телефонов, электронной почте учреждения;

извлечения из нормативных правовых актов, содержащие нормы, регулирующие деятельность по оказанию оказываемой государственной услуги;

перечень документов, необходимых для оказания государственной услуги;

образцы оформления документов, необходимых для оказания государственной услуги.

19. Контроль за деятельностью учреждения подразделяется на внутренний и внешний.

Контроль за деятельностью учреждений осуществляется в порядке, установленном законодательством, и направлен на оценку соответствия деятельности учреждений по оказанию государственной услуги требованиям законодательства, включая Стандарта качества оказания государственной услуги "Осуществление индивидуальной профилактической работы в отношении семей и несовершеннолетних, находящихся в социально опасном положении и трудной жизненной ситуации"



Внутренний контроль осуществляется директором учреждения, его заместителем, руководителем структурного подразделения учреждения, министерством.

Внешний контроль осуществляется иными государственными органами в соответствии с их компетенцией.

20. Сотрудники учреждения, непосредственно выполняющие работу, несут ответственность за качество оказания государственной услуги в соответствии с законодательством.

21. Критерии оценки качества оказания государственной услуги:

полнота и своевременность оказания государственной услуги в соответствии с установленными требованиями;

результативность (эффективность) оказания государственной услуги, оценивается путем сравнения требований к оказанию государственной услуги с фактическим уровнем ее оказания, а также путем анализа спроса на государственную услугу.

22. Порядок информирования потенциальных потребителей оказываемой государственной услуги:

N п/п	Способ информирования	Состав размещаемой (доводимой) информации	Частота обновления информации
1.	Средства массовой информации	Наименование учреждений с указанием адреса и телефона. Содержание оказываемой государственной услуги	По мере необходимости
2.	Интернет-ресурсы		
3.	Информационные стенды, буклеты		
4.	Средства телефонной, почтовой связи	Направление комплексного плана в соответствующую комиссию по делам несовершеннолетних и защите их прав для утверждения	В течение 10 рабочих дней после получения учреждением постановления соответствующей комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав для утверждения

23. Система показателей (индикаторов) объема и качества оказания государственной услуги:

N п/п	Показатели объема и качества оказываемой государственной услуги	Ед. изм.
-------	---	----------

1.	Укомплектование учреждения специалистами, оказывающими государственную услугу	%
2.	Доля получателей оказываемой государственной услуги, получивших государственную услугу, от общего числа обратившихся за оказанием государственной услуги	%
3.	Периодичность, полнота и своевременность оказания государственной услуги	балл
4.	Наличие в учреждении документации, предусмотренной настоящим Стандартом, и ее ведение в соответствии с настоящим Стандартом	балл
5.	Наличие и доступность информации об учреждении, стандарте оказания государственной услуги	балл
6.	Материально-техническое оснащение учреждения, используемое при оказании государственной услуги	балл