МИНИСТЕРСТВО ПО МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКЕ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

30 марта 2020 года № 19-мпр

Иркутск

Об утверждении Стандарта качества оказания государственной услуги «Социальная реабилитация молодежи»

В соответствии с Законом Иркутской области от 17 декабря 2008 года № 109-ОЗ «О государственной молодежной политике в Иркутской области», Законом Иркутской области от 7 октября 2009 года № 62/28-ОЗ «О профилактике наркомании и токсикомании в Иркутской области», пунктом 5 Общих требований к формированию и применению стандартов качества оказания выполнения государственных услуг (выполнения работ), установленных постановлением Правительства Иркутской области от 31 декабря 2010 года № 348-пп, руководствуясь Положением о министерстве по молодежной политике Иркутской области, утвержденным постановлением Правительства Иркутской области от 16 марта 2016 года № 131-пп, статьей 21 Устава Иркутской области,

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить Стандарт качества оказания государственной услуги «Социальная реабилитация молодежи».

2. Признать утратившими силу:

1) приказ министерства по молодежной политике Иркутской области от 4 сентября 2018 года № 68-мпр «Об утверждении Стандарта качества выполнения государственной работы «Организация мероприятий, направленных на профилактику асоциального и деструктивного поведения подростков и молодежи, поддержку детей и молодежи, находящейся в социально опасном положении»;

2) приказ министерства по молодежной политике Иркутской области от 31 октября 2018 года № 81-мпр «О внесении изменения в пункт 74 Стандарта качества выполнения государственной работы «Организация мероприятий, направленных на профилактику асоциального и деструктивного поведения подростков и молодежи, поддержку детей и молодежи, находящейся в социально опасном положении».

3. Настоящий приказ подлежит официальному опубликованию в общественно-политической газете «Областная», сетевом издании «Официальный

интернет-портал правовой информации Иркутской области» (ogirk.ru), а также на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru).

4. Настоящий приказ вступает в силу через десять календарных дней после дня его официального опубликования.

Исполняющий обязанности министра Е.А. Луковников

УТВЕРЖДЕН
приказом министерства
по молодежной политике
Иркутской области
от «30» марта 2020 г. № 19-мпр

СТАНДАРТ
КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ «СОЦИАЛЬНАЯ РЕАБИЛИТАЦИЯ МОЛОДЕЖИ»

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Разработчиком Стандарта качества оказания государственной услуги «Социальная реабилитация молодежи» (далее – Стандарт) является министерство по молодежной политике Иркутской области.

2. Настоящий Стандарт определяет основные требования к объему и качеству оказания государственной услуги молодежи из числа лиц, незаконно употребляющих наркотические средства, токсические и психотропные вещества.

3. Единица измерения государственной услуги – количество граждан, проживающих на территории Иркутской области, которым оказана государственная услуга, установленная настоящим Стандартом.

4. Государственная услуга предоставляется областным государственным казенным учреждением «Центр реабилитации наркозависимых «Воля» (далее – учреждение).

Место нахождения и почтовый адрес учреждения: 664056, Иркутская область, г. Иркутск, ул. Академическая, 74, офис 220.

Контактный телефон: 8 (3952) 41-96-29.

Официальный сайт: www.volya-irk.ru.

Адрес электронной почты: info@volya-irk.ru.

5. Учреждение действует на основании Устава.

6. Термины и определения, используемые в Стандарте:

1) стандарт качества оказания государственной услуги (далее – Стандарт) – перечень обязательных для исполнения и установленных в интересах получателя государственной услуги требований к оказанию государственной услуги, включающий характеристики процесса оказания государственной услуги, его формы и содержание, ресурсное обеспечение и результат ее оказания;

2) государственная услуга – услуга, оказываемая жителям области (далее – получатели государственной услуги) областными государственными учреждениями за счет средств областного бюджета;

3) качество оказания государственной услуги – степень фактического соответствия оказания государственной услуги Стандарту качества оказания государственной услуги;

4) социальная реабилитация – система мероприятий, направленных на восстановление утраченных гражданином социальных связей, социального статуса, устранение или возможно полную компенсацию ограничений жизнедеятельности;

5) реабилитационная социальная услуга – действия по предоставлению помощи в лице государственных организаций путем создания соответствующих реабилитационных социальных учреждений в установленном порядке лицам, злоупотреблявшим наркотическими средствами, токсическими и психотропными веществами;

6) ресоциализация – восстановление или укрепление социальных связей, усвоение индивидом ценностей и норм, отличающихся от усвоенных им ранее, вид личностного изменения, при котором зрелый индивид принимает тип поведения, отличный от принятого им прежде, восстановление социального и личностного статуса, реинтеграция и востребованность в обществе;

7) реинтеграция в общество – повторный процесс восстановления разрушенных или упрочение и развитие имеющихся связей человека с социумом, обеспечивающие его включенность в основные сферы жизнедеятельности: труд, быт, досуг;

8) социальная адаптация – система мероприятий, направленных на приспособление гражданина, находящегося в трудной жизненной ситуации, к принятым в обществе правилам и нормам поведения, окружающей его среде жизнедеятельности;

9) злоупотреблявший наркотическими средствами, токсическими и психотропными веществами – лицо, имеющее расстройства функций организма, обусловленные злоупотреблениями наркотическими средствами, токсическими и психотропными веществами, приводящие к угрозе здоровью (жизни) и потере социального статуса, вызывающие необходимость социальной помощи;

10) получатель государственной услуги –молодежь из числа лиц, незаконно употребляющих наркотические средства, токсические и психотропные вещества; индивид, являющийся объектом реабилитации, клиент социального реабилитационного центра, которому оказываются реабилитационные социальные услуги;

11) ближайшее социальное окружение – семья, родители, братья, сестры, бабушки, дедушки, другие родственники, а также лица, совместно проживающие с получателем государственной услуги;

12) трудная жизненная ситуация – обстоятельство или обстоятельства, которые ухудшают условия жизнедеятельности гражданина, и последствия которых он не может преодолеть самостоятельно;

13) наркотические средства – вещества синтетического или естественного происхождения, препараты, включенные в Перечень

наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, подлежащих контролю в Российской Федерации, в соответствии с законодательством Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, в том числе Единой конвенцией о наркотических средствах 1961 года;

14) психотропные вещества – вещества синтетического или естественного происхождения, препараты, природные материалы, включенные в Перечень наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, подлежащих контролю в Российской Федерации, в соответствии с законодательством Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, в том числе Конвенцией о психотропных веществах 1971 года;

15) монозависимость – зависимость, сформированная в результате употребления 1 вида наркотического вещества (например: только опиоиды, только стимуляторы, только каннабиноиды);

16) длительная ремиссия – продолжительная (не менее 6 месяцев), стойкая установка на отказ от употребления наркотических средств, токсических и психотропных веществ;

17) модель жизни – образ жизни, отвечающий нормам, принятым в обществе, и определяемый качеством жизни, имиджем человека и его самооценкой.

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

Конституция Российской Федерации;

Гражданский кодекс Российской Федерации;

Бюджетный кодекс Российской Федерации;

Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Федеральный закон от 21 декабря 1994 года № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

Федеральный закон от 30 марта 1995 года № 38-ФЗ «О предупреждении распространения в Российской Федерации заболевания, вызываемого вирусом иммунодефицита человека (ВИЧ-инфекции)»;

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

Федеральный закон от 8 января 1998 года № 3-ФЗ «О наркотических средствах и психотропных веществах»;

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

Федеральный закон от 17 июля 1999 года № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи»;

Федеральный закон от 27 декабря 2002 года № 184-ФЗ «О техническом регулировании»;

Федеральный закон от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

Стратегия государственной антинаркотической политики Российской Федерации до 2020 года, утвержденная Указом Президента Российской Федерации от 9 июня 2010 года № 690;

ГОСТ Р 52495-2005. Национальный стандарт Российской Федерации. Социальное обслуживание населения. Термины и определения, утвержден и введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30 декабря 2005 года № 532-ст;

ГОСТ Р 52143-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг, утвержден и введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 17 октября 2013 года № 1180-ст;

ГОСТ Р 58191-2018. Национальный стандарт Российской Федерации. Контроль качества реабилитационных социальных услуг лицам, имеющим опыт злоупотребления наркотическими средствами, психотропными веществами и алкоголем, утвержден и введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 7 августа 2018 года № 455-ст;

ГОСТ Р 54990-2018. Национальный стандарт Российской Федерации. Реабилитационные социальные услуги лицам, имеющим опыт злоупотребления наркотическими средствами, психотропными веществами и алкоголем, утвержден и введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 8 августа 2018 года № 468-ст;

Санитарно-эпидемиологические правила СП 3.1.5.2826-10 «Профилактика ВИЧ-инфекции», утвержденные постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 11 января 2011 года № 1;

Закон Иркутской области от 7 октября 2009 года № 62/28-оз «О профилактике незаконного потребления наркотических средств и психотропных веществ, наркомании и токсикомании в Иркутской области»;

подпрограмма «Комплексные меры профилактики злоупотребления наркотическими средствами, токсическими и психотропными веществами» на 2019-2024 годы государственной программы Иркутской области «Молодежная политика» на 2019-2024 годы, утвержденной постановлением Правительства Иркутской области от 1 ноября 2018 года № 797-пп;

Устав областного государственного казенного учреждения «Центр реабилитации наркозависимых «Воля»;

лицензия на осуществление медицинской деятельности.

8. Основные факторы, влияющие на качество оказания государственной услуги:

1) комплект документов, в соответствии с которым учреждение осуществляет свою деятельность по оказанию консультационных услуг;

2) условия размещения учреждения;

3) соответствие санитарно-гигиеническим нормам и требованиям пожарной безопасности помещений, пригодных для предоставления государственной услуги;

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

5) материально-техническое оснащение учреждения, используемое при предоставлении государственной услуги (оборудование, приборы, аппаратура, в том числе оборудование, используемое в процессе профессионально-трудовой деятельности);

6) наличие в публичном доступе сведений о государственной услуге (наименовании, содержании, предмете услуги, ее количественных и качественных характеристиках, сведения о получателях государственной услуги, включая льготную категорию граждан);

7) наличие внутренней (собственной) и внешней системы контроля деятельности учреждения, оказывающего государственную услугу.

9. Государственную услугу в учреждении оказывают конфиденциально, а сведения о получателях государственной услуги предоставляют заинтересованным организациям в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

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

Глава 2. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ ОБ ОКАЗАНИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

11. Сведения о государственной услуге:

1) полное наименование государственной услуги: социальная реабилитация молодежи;

2) содержание государственной услуги:

социальная реабилитация молодежи из числа лиц, незаконно употребляющих наркотические средства, токсические и психотропные вещества;

3) получателями государственной услуги являются граждане, проживающие на территории Иркутской области, в возрасте от 18 до 30 лет, имевшие опыт злоупотребления наркотическими средствами, психотропными и токсическими веществами;

4) результатом оказания государственной услуги является длительная ремиссия, когда личность (получатель государственной услуги) во всем многообразии социальных отношений, за исключением псевдосоциума

наркогенной среды, достигла уровня, демонстрирующего уверенное желание реализовать намеченную позитивную модель жизни.

Прием в учреждение осуществляется на добровольной основе.

В учреждении реабилитационные социальные услуги оказываются в следующих формах:

1) амбулаторных условиях;

2) стационарных условиях при постоянном круглосуточном проживании в учреждении (далее – стационарные условия).

12. Документами, регламентирующими деятельность учреждения, являются Устав, положения, правила, инструкции, локальные нормативные акты, документы в области стандартизации.

13. Условия размещения и режим работы учреждения:

1) учреждение размещается в специально предназначенных и приспособленных помещениях, доступных для получателей государственной услуги, соответствующих санитарно-эпидемиологическим требованиям и нормам пожарной безопасности;

2) входы в здания учреждения оборудуются информационными табличками (вывесками), содержащими информацию о полном наименовании учреждения и режиме работы. Информационные таблички (вывески) размещаются рядом со входом либо на двери входа так, чтобы они были хорошо видны;

3) режим работы учреждения:

понедельник – пятница с 09.00 часов до 18.00 часов,

перерыв на обед с 13.00 часов до 14.00 часов.

14. Техническое оснащение учреждения:

1) помещения учреждения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических правил и норм, правил противопожарного режима, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенные температура и влажность воздуха, шум, загазованность и т.п.);

2) техническое оснащение учреждения должно соответствовать установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам;

3) учреждение должно отвечать требованиям пожарной безопасности и должно быть оснащено первичными средствами пожаротушения (огнетушители, пожарные рукава), планами эвакуации;

4) учреждение должно быть оснащено специальным и табельным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов и технической документации, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов;

5) неисправное специальное и табельное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при осмотре сомнительные результаты, должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность к эксплуатации отремонтированного оборудования должна быть подтверждена его проверкой.

15. Укомплектованность учреждения специалистами и уровень их квалификации:

1) учреждение должно быть укомплектовано необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием, обеспечивающих надлежащее качество и объем заявленных в учредительных документах реабилитационных социальных услуг;

2) каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей; допускается привлекать необходимых специалистов на договорной основе.

Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне постоянной (периодической) учебой на курсах переподготовки и повышения квалификации;

3) для специалистов каждой категории должны быть в наличии должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права;

4) все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке.

16. Социальная реабилитация лиц, указанных в подпункте 3 пункта 11 настоящего Стандарта, оказывается при представлении документов, перечень которых является исчерпывающим:

1) документ, удостоверяющий личность лица, имеющего опыт злоупотребления наркотическими средствами, психотропными и токсическими веществами;

2) результаты флюорографического обследования, полученные в течение последнего года перед подачей документов;

3) документ, подтверждающий регистрацию на территории Иркутской области.

17. При поступлении в учреждение:

1) между учреждением и получателем государственной услуги заключается договор оказания услуг;

2) разрабатывается индивидуальная программа социальной реабилитации в соответствии с Программой социальной реабилитации;

3) проводится первичный медицинский осмотр на предмет выявления:

- состояния физического здоровья получателя государственной услуги;
- необходимости обращения в медицинское учреждение;
- состояния зрения, слуха и разговорной речи;
- состояния рассудка и когнитивных способностей;
- медицинских противопоказаний к приему в учреждение, которыми являются тяжелые, острые и хронические в стадии декомпенсации соматические заболевания, психические расстройства, инфекции, требующие изоляции, надзора, обследования и лечения в медицинском стационаре;

4) разрабатывается модель жизни с участием получателя государственной услуги, с учетом его возможностей, способностей и склонностей, подлежащая периодическому уточнению модели жизни получателя государственной услуги в учреждении и после ухода из него.

18. Реабилитационные социальные услуги предоставляются учреждением последовательно и непрерывно.

Персонал учреждения должен следить за соблюдением получателями государственной услуги правил внутреннего распорядка, не допускать нарушения ими законодательства Российской Федерации;

19. Предоставление государственной услуги включает в себя типовую систему следующих реабилитационных мероприятий, установленных в Программе социальной реабилитации:

1) определение и оценка реабилитационного потенциала, реабилитационного прогноза и социального статуса получателя государственной услуги для выявления необходимости конкретных реабилитационных мероприятий, индивидуальных для каждого получателя государственной услуги по всем направлениям реабилитации;

2) проведение реабилитационных мероприятий с ближайшим социальным окружением;

3) формирование модели жизни получателя государственной услуги;

4) реализация реабилитационных мероприятий;

5) послереабилитационное сопровождение;

6) мониторинг (наблюдение);

7) собственная оценка и анализ эффективности реабилитационных воздействий;

8) содействие последующей ресоциализации (социальной интеграции).

20. Интегративные формы (индивидуальные и групповые) и методы, используемые в рамках Программы социальной реабилитации и ресоциализации:

1) беседа, повествование, объяснение, демонстрация;

2) поведенческий и личностный тренинги;

3) групповое обсуждение;

4) ситуационно-ролевые, деловые и развивающие игры;

5) подведение итогов, разбор трудных случаев;

6) индивидуальное консультирование по проблеме;

7) работа групп самопомощи (объединение людей для оказания само- и взаимопомощи);

8) групповая терапия;

9) индивидуальная психокоррекция и психотерапия;

10) культурно-досуговая и спортивная интеграции;

11) трудовая терапия (обязательное участие в трудовых процессах).

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

1) несоответствие лица категориям, установленным в подпункте 3 пункта 11 настоящего Стандарта;

2) непредставление документов, указанных в подпункте 2 пункта 16 настоящего Стандарта;

3) общее неудовлетворительное состояние здоровья получателя государственной услуги (неспособность гражданина выполнять условия курса программных мероприятий);

4) тяжелые острые и хронические в стадии декомпенсации соматические заболевания, психические расстройства, инфекции, требующие изоляции, надзора, обследования и лечения в медицинском стационаре.

После улучшения психического и/или соматического состояния вопрос о приеме в реабилитационное социальное учреждение рассматривают повторно.

22. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления оказания государственной услуги:

1) в случае приостановления деятельности учреждения в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

Глава 3. ПОРЯДОК И ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В АМБУЛАТОРНЫХ УСЛОВИЯХ

23. Особенностью прохождения социальной реабилитации в амбулаторных условиях является возможность получателя государственных услуг оставаться полноправным членом общества.

24. В период прохождения социальной реабилитации в амбулаторных условиях получатель государственных услуг может осуществлять трудовую, учебную и иную повседневную деятельность.

Реабилитационные мероприятия в амбулаторных условиях проводятся в свободное от основной занятости время.

25. Амбулаторная форма проведения реабилитационных мероприятий актуальна для следующих лиц, незаконно употребляющих наркотические средства, токсические и психотропные вещества:

1) прошедших социальную реабилитацию в стационарных условиях;

2) имеющих высокий уровень реабилитационного потенциала, в том числе:

- низким удельным весом наследственной отягощенности наркологическими и психическими заболеваниями;
- относительно поздним началом употребления наркотиков (18-20 лет), непродолжительностью употребления (до 1 года);
- монозависимостью;
- отсутствием передозировок от наркотических средств, токсических и психотропных веществ;
- достаточной устойчивостью нормализованных семейных отношений, вовлечением в учебу или работу, приобретенной или приобретаемой профессией, относительным разнообразием социокультурных интересов, отсутствием вовлеченности в криминальные структуры.

26. Реализация мероприятий Программы осуществляется поэтапно и непрерывно.

Общая продолжительность проведения реабилитационных мероприятий в рамках социальной реабилитации в амбулаторных условиях составляет до двенадцати месяцев. Индивидуальные и групповые занятия (терапевтические группы, тренинги, лекции и т.п.) от 1 до 3-х раз в неделю.

27. Реализация мероприятий Программы осуществляется в групповой (до 12 человек) и индивидуальной формах.

28. Социальная реабилитация в амбулаторных условиях реализуется на базе офисного помещения, расположенного по адресу: г. Иркутск, ул. Академическая, 74.

29. В случае если получатель государственной услуги ранее являлся участником социальной реабилитации в стационарных условиях, участие в социальной реабилитации в амбулаторных условиях может начинаться со второго, третьего или четвертого этапа с учетом результатов прохождения социальной реабилитации в стационарных условиях.

30. **Решение о прохождении этапов и конкретных реабилитационных мероприятий принимается консилиумом специалистов структурного подразделения учреждения индивидуально для каждого реабилитанта по направлениям реабилитации (профессионально-трудовой, социально-средовой, социально-педагогической, социально-психологической, социокультурной, физической) на основе реабилитационно-экспертной диагностики реабилитанта, определения и оценки реабилитационного потенциала и реабилитационного прогноза.**

№ п/п	Наименование услуги	Описание, объем, периодичность (сроки) предоставления государственной услуги
1	2	3
1	Услуги по социальной реабилитации	
1.1.	Услуги по социально-педагогической реабилитации	В состав государственной услуги входит: - проведение социально-педагогических консультаций, направленных на оказание помощи получателям государственной услуги в правильном понимании и решении стоящих перед ними социально-педагогических проблем (отношения с родителями, формирование супружеских и семейных отношений, межличностных отношений и т.д.). Услуга предоставляется по обращению получателя государственных услуг. Норма времени на проведение одной консультации определяется до 60 минут; - проведение занятий по обучению получателей государственной услуги жизненным навыкам, персональной сохранности, социальному общению, социальной независимости, восстановление социального опыта и т.д. Услуга предоставляется в групповой и индивидуальной формах, в соответствии с

		программой социальной реабилитации не реже 2 раз в неделю. Норма времени на проведение одного занятия определяется до 60 минут; - непрерывный процесс целенаправленного формирования системы качеств личности, взглядов и убеждений в целях подготовки ее к активному участию в общественной, производственной и культурной жизни. Услуги по социально-педагогической реабилитации предоставляются на протяжении всего срока действия договора об оказании услуг в соответствии с Программой социальной реабилитации
1.2.	Услуги по социально-психологической реабилитации	В состав государственной услуги входит: - оказание первичной психологической помощи в решении выявленных социально-психологических проблем и в формировании позитивной установки на социально-психологическую реабилитацию. Государственная услуга предоставляется в соответствии с индивидуальной программой социальной реабилитации. Норма времени на проведение одной консультации определяется до 60 минут; - проведение психодиагностики личности, которая заключается в выявлении психологических особенностей получателя государственной услуги, определяющих специфику его поведения и взаимоотношений с окружающими, возможностей его социальной адаптации с использованием психодиагностических методов и в анализе полученных данных в целях его социально-психологической реабилитации. Норма времени на проведение одного занятия определяется до 60 минут; - организация и проведение работы по выявлению значимых для получателей государственной услуги проблем социально-психологического характера в области раскрытия и реализации собственного потенциала, межличностных взаимоотношений, общения, поведения в семье, в группе, в обществе, при разрешении различных конфликтных ситуаций, проблем личного роста, социализации и др. Государственная услуга предоставляется в групповой и индивидуальной формах, в соответствии с Программой социальной реабилитации не реже 2 раз в неделю.

		Норма времени на проведение одного занятия определяется до 60 минут; - организация и проведение занятий с целью восстановления или формирования оптимального функционирования психологических механизмов, обеспечивающих полноценное включение получателя государственной услуги в различные формы социальных отношений и жизнедеятельности. Государственная услуга предоставляется в групповой и индивидуальной формах в соответствии с Программой социальной реабилитации не реже 1 раза в неделю. Норма времени на предоставление услуги – до 60 минут; - организация и проведение занятий с целью психопрофилактики нежелательных негативных тенденций в личном развитии получателя государственной услуги, обеспечивающих создание необходимых условий для исправления и развития психических функций и качеств, ответственных за социальную адаптацию получателя государственной услуги. Государственная услуга предоставляется в групповой и индивидуальной формах в соответствии с Программой социальной реабилитации не реже 1 раза в неделю. Норма времени на предоставление услуги – до 60 минут; - организация и проведение занятий с целью психологической коррекции, обеспечивающих создание необходимых условий для исправления и развития психических функций и качеств, ответственных за социальную адаптацию получателя государственной услуги. Государственная услуга предоставляется в групповой и индивидуальной формах, в соответствии с Программой социальной реабилитации не реже 1 раза в неделю. Норма времени на предоставление услуги – до 60 минут; - организация и проведение социально-психологических тренингов, заключающихся в активном психологическом воздействии, направленном на снятие у получателя государственной услуги последствий психотравмирующих ситуаций и нервнопсихической напряженности, вызванных употреблением

		наркотических средств, психотропных и токсических веществ. Государственная услуга предоставляется на протяжении всего срока действия договора оказания услуг в соответствии с Программой социальной реабилитации не реже 2 раз в неделю. Норма времени на предоставление услуги – до 60 минут; - формирование у получателей государственной услуги навыков устойчивого отказа от употребления наркотических средств и психотропных веществ и перехода к здоровому образу жизни, тренировку этих навыков в реальных ситуациях самообслуживания. Государственная услуга предоставляется на протяжении всего срока действия договора оказания услуг, в соответствии с Программой социальной реабилитации; - организация и проведение мероприятий, направленных на профилактику рецидивов употребления получателями государственной услуги наркотиков и психотропных веществ. Государственная услуга предоставляется на протяжении всего срока действия договора оказания услуг, в соответствии с Программой социальной реабилитации
1.3.	Услуги по социокультурной реабилитации	В состав государственной услуги входит: - разработка и реализация разнопрофильных досуговых программ, способствующих удовлетворению потребностей получателей государственной услуги в широком социальном общении, самореализации и самоутверждении, развития творческой инициативы. Государственная услуга предоставляется до 2 раз в неделю. Норма времени на предоставление услуги - до 3 часов; - обеспечение получателей государственной услуги периодическими изданиями, создание библиотеки. Государственная услуга предоставляется на протяжении всего срока действия договора оказания услуг; - проведение занятий по групповой арт-терапии (художественная, дизайнерская), направленных на развитие ценных социальных навыков, оказание взаимной поддержки членами группы, решение общих проблем, повышение самооценки, развитие навыков принятия решений. Государственная услуга предоставляется до 1 раза в неделю.

		Норма времени на предоставление государственной услуги – до 120 минут; - формирование устойчивого позитивного отношения к здоровому образу жизни, интересной работе, материальному достатку, семье, развлечениям. Государственная услуга предоставляется на протяжении всего срока действия договора оказания услуг, в соответствии с Программой социальной реабилитации
1.5.	Услуги по ресоциализации и социальной адаптации	В состав государственной услуги входит: - проведение систематических просветительских занятий с целью формирования положительного отношения к активному образу жизни, сохранению здоровья, продлению жизни. Государственная услуга предоставляется до 1 раза в неделю. Норма времени на предоставление услуги - до 60 минут; - применение терапии занятости, направленной на организацию осмысленного досуга и установление нормальных межличностных отношений. Занятия проводятся не реже 1 раза в неделю в соответствии с Программой социальной реабилитации. Норма времени на проведение 1 занятия - до 60 минут; - организация и проведение выставок художественного творчества получателей государственной услуги, шахматных и шашечных турниров и других мероприятий. Государственная услуга предоставляется не реже 1 раза в месяц. Норма времени до 60 минут. Услуги по ресоциализации и социальной адаптации предоставляются на протяжении всего срока действия договора о предоставлении услуги в соответствии с Программой социальной реабилитации
1.6.	Услуги жилищно-бытового комплекса	В состав государственной услуги входит: - обучение получателей государственной услуги этике и культуре поведения (путем и посредством установления личных взаимоотношений, навыкам поведения и отношений с руководством и сотрудниками учреждения, за столом, в общественных местах, культуре общения со старшими и др.).

		Государственная услуга предоставляется в период действия договора оказания услуг в соответствии с Программой социальной реабилитации; - оказание содействия в юридической помощи по различным вопросам жизнедеятельности получателей государственной услуги. Государственная услуга предоставляется по обращению получателя государственной услуги в период действия договора оказания услуг. Норма времени на предоставление государственной услуги - до 60 минут

31. Курс реабилитационных мероприятий проводится по следующим направлениям:

1) возрождение, т.е. восстановление духовных, моральных и нравственных, общечеловеческих ценностей;

2) социальную реадаптацию, формирование компенсаторных социальных навыков после избавления от патологической зависимости от наркотических средств, психотропных и токсических веществ, из-за которой социальные контакты были нарушены;

3) творчество, т.е. самостоятельность в принятии решений и выбор наилучшего результата, раскрытие внутреннего потенциала.

Глава 4. ПОРЯДОК И ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В СТАЦИОНАРНЫХ УСЛОВИЯХ

32. Содержание и длительность реабилитации определяются индивидуальной реабилитационной программой.

33. Настоящий стандарт устанавливает следующие виды и характеристики реабилитационных социальных услуг, оказываемых в учреждении:

№ п/п	Наименование услуги	Описание, объем, периодичность (сроки) предоставления государственной услуги
1	2	3
1	Социально-медицинские реабилитационные услуги	
1.1.	Создание необходимых условий для проведения первичного медицинского осмотра	В состав государственной услуги входит: организация и проведение первичного медицинского приема получателей государственной услуги медицинским работником при поступлении в учреждение. Норма времени на предоставление услуги – до 1 часа
1.2.	Содействие в организации первой доврачебной помощи	В состав государственной услуги входит: - вызов скорой медицинской помощи; - контроль за состоянием получателя государственных услуг (дыхание, пульс, сознание) до прибытия скорой помощи; - передача получателя государственной услуги

		бригаде скорой медицинской помощи. Норма времени на предоставление услуги - до прибытия скорой медицинской помощи Услуга предоставляется в случае необходимости
1.3.	Содействие в организации экстренного медико-социального обследования и консультативного врачебного приема	В состав государственной услуги входит: - запись на прием к врачам-специалистам в целях прохождения медико-социального обследования и консультативного врачебного приема; - сбор документов, необходимых для комплексной оценки состояния здоровья получателя государственной услуги; - сопровождение получателя государственной услуги к врачам-специалистам для прохождения медико-социального обследования и консультативного врачебного приема. Государственная услуга предоставляется по назначению врача-терапевта, по обращению получателя государственной услуги, а также при выявлении ухудшения состояния здоровья получателя государственной услуги
1.4.	Создание необходимых условий для наблюдения за состоянием здоровья (измерение температуры тела, артериального давления)	В состав государственной услуги входит: - измерение температуры тела получателя государственной услуги; - измерение артериального давления получателя государственной услуги; - занесение результатов измерений в медицинскую документацию (медицинская карта, журналы). Государственная услуга предоставляется по рекомендации врачебного персонала либо по запросу получателя государственных услуг - до 7 раз в неделю. Норма времени на предоставление государственной услуги - до 20 минут
1.5.	Создание необходимых условий для обеспечения получателя государственной услуги лекарственными средствами в процессе социальной реабилитации, которое осуществляется в соответствии с перечнем лекарств согласно предписанию (рецепту) врача	В состав государственной реабилитационной услуги входит: - прием заказа от получателя государственных услуг на приобретение лекарственных препаратов для медицинского применения и медицинских изделий или получение рецепта от врача; - передача заказа или рецепта врача представителям ближайшего окружения получателя государственной услуги на приобретение лекарственных препаратов для медицинского применения и медицинских изделий; - содействие в закупке или получении бесплатных лекарственных средств и медицинских изделий в аптечных организациях; - содействие в доставке лекарственных препаратов для медицинского применения и медицинских

		изделий получателю государственных услуг. Услуга предоставляется в случае необходимости. Норма времени на предоставление государственной услуги - до 60 минут в городе и до 180 минут в сельской местности
2.	Услуги по профессионально-трудовой реабилитации	
2.1.	Общеукрепляющая трудовая терапия	В состав государственной услуги входит: организация и проведение мероприятий, способствующих выполнению получателем государственной услуги самых легких заданий и операций, с целью повышения жизненного тонуса, его заинтересованности в активных физических действиях, мотивации к выздоровлению, восстановлению трудоспособности, освоению и закреплению навыков самообслуживания. Государственная услуга предоставляется в групповой и индивидуальной формах, в соответствии с Программой социальной реабилитации: - в групповой форме – не реже 2 мероприятий в неделю; - в индивидуальной форме – не реже 2 мероприятий в неделю. Норма времени по каждому пункту – до 120 минут на одно мероприятие.
2.2.	Восстановительная трудовая терапия	В состав государственной услуги входит: организация и проведение мероприятий, направленных на восстановление нарушенных трудовых способностей у получателей государственной услуги и профилактику их двигательных расстройств в период, когда происходит их приспособление к условиям жизнедеятельности в реабилитационном учреждении. Государственная услуга предоставляется в групповой и индивидуальной формах, в соответствии с Программой социальной реабилитации: - в групповой форме – не реже 2 мероприятий в неделю; - в индивидуальной форме – не реже 2 мероприятий в неделю. Норма времени по каждому пункту – до 120 минут на одно мероприятие.
2.3.	Производственная трудовая терапия	В состав государственной услуги входит: Организация и проведение мероприятий, способствующих восстановлению нарушенного или формированию трудового стереотипа с целью приобретения или усовершенствования получателями государственной услуги профессиональных навыков и умений, освоения

		трудовых процессов, имеющих профессиональную направленность. Государственная услуга предоставляется в групповой и индивидуальной формах, в соответствии с Программой социальной реабилитации: - в групповой форме – не реже 2 мероприятий в неделю; - в индивидуальной форме – не реже 2 мероприятий в неделю. Норма времени по каждому пункту – до 120 минут на одно мероприятие
3	Услуги по социальной реабилитации	
3.1.	Услуги по социально-педагогической реабилитации	В состав государственной услуги входит: - проведение социально-педагогических консультаций, направленных на оказание помощи получателям государственной услуги в правильном понимании и решении стоящих перед ними социально-педагогических проблем (отношения с родителями, формирование супружеских и семейных отношений, межличностных отношений и т.д.). Услуга предоставляется по обращению получателя государственных услуг. Норма времени на проведение одной консультации определяется до 60 минут; - проведение занятий по обучению получателей государственной услуги жизненным навыкам, персональной сохранности, социальному общению, социальной независимости, восстановление социального опыта и т.д. Услуга предоставляется в групповой и индивидуальной формах, в соответствии с программой социальной реабилитации не реже 2 раз в неделю. Норма времени на проведение одного занятия определяется до 60 минут; - непрерывный процесс целенаправленного формирования системы качеств личности, взглядов и убеждений в целях подготовки ее к активному участию в общественной, производственной и культурной жизни. Услуги по социально-педагогической реабилитации предоставляются на протяжении всего срока действия договора об оказании услуг в соответствии с Программой социальной реабилитации
3.2.	Услуги по социально-психологической реабилитации	В состав государственной услуги входит: - оказание первичной психологической помощи в решении выявленных социально-психологических

		проблем и в формировании позитивной установки на социально-психологическую реабилитацию. Государственная услуга предоставляется в соответствии с индивидуальной программой социальной реабилитации. Норма времени на проведение одной консультации определяется до 60 минут; - проведение психодиагностики личности, которая заключается в выявлении психологических особенностей получателя государственной услуги, определяющих специфику его поведения и взаимоотношений с окружающими, возможностей его социальной адаптации с использованием психодиагностических методов и в анализе полученных данных в целях его социально-психологической реабилитации. Норма времени на проведение одного занятия определяется до 60 минут; - организация и проведение психологического консультирования получателей государственной услуги с целью оказания последнему психологической помощи для решения проблем в области социальной адаптации, налаживания межличностных отношений, социализации и интеграции. Государственная услуга предоставляется по обращению получателя государственных услуг. Норма времени на проведение одной консультации определяется до 60 минут; - организация и проведение работы по выявлению значимых для получателей государственной услуги проблем социально-психологического характера в области раскрытия и реализации собственного потенциала, межличностных взаимоотношений, общения, поведения в семье, в группе, в обществе, при разрешении различных конфликтных ситуаций, проблем личного роста, социализации и др. Государственная услуга предоставляется в групповой и индивидуальной формах, в соответствии с Программой социальной реабилитации не реже 2 раз в неделю. Норма времени на проведение одного занятия определяется до 60 минут; - организация и проведение занятий с целью восстановления или формирования оптимального функционирования психологических механизмов, обеспечивающих полноценное включение

		получателя государственной услуги в различные формы социальных отношений и жизнедеятельности. Государственная услуга предоставляется в групповой и индивидуальной формах в соответствии с Программой социальной реабилитации не реже 1 раза в неделю. Норма времени на предоставление услуги – до 60 минут; - организация и проведение занятий с целью психопрофилактики нежелательных негативных тенденций в личном развитии получателя государственной услуги, обеспечивающих создание необходимых условий для исправления и развития психических функций и качеств, ответственных за социальную адаптацию получателя государственной услуги. Государственная услуга предоставляется в групповой и индивидуальной формах в соответствии с Программой социальной реабилитации не реже 1 раза в неделю. Норма времени на предоставление услуги – до 60 минут; - организация и проведение занятий с целью психологической коррекции, обеспечивающих создание необходимых условий для исправления и развития психических функций и качеств, ответственных за социальную адаптацию получателя государственной услуги. Государственная услуга предоставляется в групповой и индивидуальной формах, в соответствии с Программой социальной реабилитации не реже 1 раза в неделю. Норма времени на предоставление услуги – до 60 минут; - организация и проведение социально-психологических тренингов, заключающихся в активном психологическом воздействии, направленном на снятие у получателя государственной услуги последствий психотравмирующих ситуаций и нервнопсихической напряженности, вызванных употреблением наркотических средств, психотропных и токсических веществ. Государственная услуга предоставляется на протяжении всего срока действия договора оказания услуг в соответствии с Программой социальной реабилитации не реже 2 раз в неделю. Норма времени на предоставление услуги – до 60 минут;

		- формирование у получателей государственной услуги навыков устойчивого отказа от употребления наркотических средств и психотропных веществ и перехода к здоровому образу жизни, тренировку этих навыков в реальных ситуациях самообслуживания. Государственная услуга предоставляется на протяжении всего срока действия договора оказания услуг, в соответствии с Программой социальной реабилитации; - организация и проведение мероприятий, направленных на профилактику рецидивов употребления получателями государственной услуги наркотиков и психотропных веществ. Государственная услуга предоставляется на протяжении всего срока действия договора оказания услуг, в соответствии с Программой социальной реабилитации
3.3.	Услуги по социокультурной реабилитации	В состав государственной услуги входит: - разработка и реализация разнопрофильных досуговых программ, способствующих удовлетворению потребностей получателей государственной услуги в широком социальном общении, самореализации и самоутверждении, развития творческой инициативы. Государственная услуга предоставляется до 2 раз в неделю. Норма времени на предоставление услуги - до 3 часов; - обеспечение получателей государственной услуги периодическими изданиями, создание библиотеки. Государственная услуга предоставляется на протяжении всего срока действия договора оказания услуг; - проведение занятий по групповой арт-терапии (художественная, дизайнерская), направленных на развитие ценных социальных навыков, оказание взаимной поддержки членами группы, решение общих проблем, повышение самооценки, развитие навыков принятия решений. Государственная услуга предоставляется до 1 раза в неделю. Норма времени на предоставление государственной услуги – до 120 минут; - формирование устойчивого позитивного отношения к здоровому образу жизни, интересной работе, материальному достатку, семье, развлечениям.

		Государственная услуга предоставляется на протяжении всего срока действия договора оказания услуг, в соответствии с Программой социальной реабилитации
3.4.	Услуги по физической реабилитации	В состав государственной услуги входит: - проведение контроля и оценки физического состояния получателей государственной услуги в период реализации программы физической реабилитации, физического восстановления или развития; - определение и рекомендации получателям государственной услуги видов и объема физических нагрузок, учитывающих особенности их физического состояния и физиологические механизмы воздействия физических нагрузок на системы и организм в целом; - организация и проведение физкультурно-спортивных мероприятий. Государственная услуга предоставляется до 2 раз в неделю. Норма времени на предоставление государственной услуги - до 120 минут. Услуги по физической реабилитации предоставляются на протяжении всего срока действия договора о предоставлении услуги в соответствии с Программой социальной реабилитации и рекомендациями врача
3.5.	Услуги по ресоциализации и социальной адаптации	В состав государственной услуги входит: - проведение систематических просветительских занятий с целью формирования положительного отношения к активному образу жизни, сохранению здоровья, продлению жизни. Государственная услуга предоставляется до 1 раза в неделю. Норма времени на предоставление услуги - до 60 минут; - применение терапии занятости, направленной на организацию осмысленного досуга и установление нормальных межличностных отношений. Занятия проводятся не реже 1 раза в неделю в соответствии с Программой социальной реабилитации. Норма времени на проведение 1 занятия - до 60 минут; - организация и проведение выставок художественного творчества получателей

		государственной услуги, шахматных и шашечных турниров и других мероприятий. Государственная услуга предоставляется не реже 1 раза в месяц. Норма времени до 60 минут. Услуги по ресоциализации и социальной адаптации предоставляются на протяжении всего срока действия договора о предоставлении услуги в соответствии с Программой социальной реабилитации
3.6.	Услуги жилищно-бытового комплекса	В состав государственной услуги входит: - предоставление получателям государственной услуги жилой площади и помещений для организации реабилитационных мероприятий, трудовой и учебной деятельности, культурного и бытового обслуживания, отвечающим государственным санитарно-эпидемическим правилам и нормативам, требованиям пожарной безопасности и профилактики травматизма; - предоставление в пользование мебели в жилых комнатах, в помещениях для проведения физкультурно-оздоровительных, культурно-развлекательных мероприятий, трудовой терапии. Государственная услуга предоставляется круглосуточно в период действия договора о предоставлении услуг; - обеспечение условий для стирки, глажения, дезинфекции, ремонта белья, одежды, постельных принадлежностей. Государственная услуга предоставляется ежедневно в соответствии с требованиями санитарных норм; - обеспечение условий для организации уборки жилых помещений. Государственная услуга предоставляется ежедневно в соответствии с требованиями санитарных норм; - обучение получателей государственной услуги этике и культуре поведения (путем и посредством установления личных взаимоотношений, навыкам поведения и отношений с руководством и сотрудниками учреждения, за столом, в общественных местах, культуре общения со старшими и др.). Государственная услуга предоставляется в период действия договора оказания услуг в соответствии с Программой социальной реабилитации;

		- предоставление транспорта для перевозки получателей государственной услуги на лечение или с целью участия в программных мероприятиях. Государственная услуга предоставляется по мере необходимости, на протяжении срока действия договора оказания услуг; - оказание содействия в юридической помощи по различным вопросам жизнедеятельности получателей государственной услуги. Государственная услуга предоставляется по обращению получателя государственной услуги в период действия договора оказания услуг. Норма времени на предоставление государственной услуги - до 60 минут; - организация посещения получателей государственной услуги родителями и близкими родственниками. Государственная услуга предоставляется до 2 раз в месяц. Норма времени на предоставление государственной услуги - до 120 минут

34. Курс реабилитационных мероприятий проводится по следующим направлениям:

1) возрождение, т.е. восстановление духовных, моральных и нравственных, общечеловеческих ценностей;

2) труд с целью обучения и восстановления трудовых навыков, определяющих социальную значимость и востребованность получателя государственной услуги в обществе, а также ответственность перед близкими (семьей, родными), восстановление социального и личностного статуса, реинтеграцию и востребованность в обществе;

3) социальную реадаптацию, формирование компенсаторных социальных навыков после избавления от патологической зависимости от наркотических средств, психотропных и токсических веществ, из-за которой социальные контакты были нарушены;

4) творчество, т.е. самостоятельность в принятии решений и выбор наилучшего результата, раскрытие внутреннего потенциала.

Глава 3. ИНФОРМАЦИОННОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УЧРЕЖДЕНИЯ

35. Информационное сопровождение деятельности учреждения в обязательном порядке включает в себя:

1) информацию о месте нахождения, режиме работы учреждения, которая размещается:

а) на информационных стендах, расположенных в местах оказания государственной услуги;

б) на официальном сайте министерства по молодежной политике Иркутской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: www.mmp38.ru;

в) на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: www.volya-irk.ru;

г) в средствах массовой информации.

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

а) данные о месте нахождения, режиме работы, номерах телефонов, электронной почте учреждения;

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

в) перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

г) образцы оформления документов, необходимых для получения государственной услуги;

д) иная информация, связанная с оказанием государственной услуги.

37. Информация о деятельности учреждений, о порядке и правилах оказания государственной услуги должна обновляться по мере необходимости, но не реже чем один раз в год.

38. Получатели государственной услуги вправе потребовать предоставления им необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

39. Информация о реабилитационных социальных услугах в обязательном порядке должна включать в себя:

а) перечень основных услуг, предоставляемых учреждением;

б) характеристику услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;

в) возможность влияния получателей государственной услуги на качество услуги, в том числе путем получения оценки качества услуги со стороны получателя государственной услуги;

г) установление взаимосвязи между предложенной государственной услугой и реальными потребностями ее получателя;

д) правила и условия эффективного и безопасного оказания государственной услуги;

е) условия оказания государственной услуги;

ж) обязательства учреждения – исполнителя услуг;

4) издание информационных материалов (брошюр, буклетов, баннеров и информационных листков).

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

Глава 4. КОНТРОЛЬ ЗА ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ УЧРЕЖДЕНИЯ

41. Работа учреждения в области качества услуг должна быть направлена на удовлетворение нужд молодежи из числа лиц, незаконно употребляющих наркотические средства, токсические и психотропные вещества, непрерывное повышение качества услуги и эффективность мероприятий в области социальной реабилитации.

42. Учреждение должно иметь документально оформленную собственную систему (службу) контроля за деятельностью подразделений и сотрудников по оказанию государственной услуги на их соответствие национальным стандартам и другим нормативным документам в области организации социальной реабилитации.

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

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

- уполномоченные органы государственной власти Российской Федерации, органы государственной власти Иркутской области;
- общественные объединения (организации, фонды, центры и др.), занимающиеся в соответствии с их учредительными документами защитой интересов граждан соответствующих категорий.

44. Внутренний контроль соблюдения последовательности действий, полноты и качества выполнения государственной услуги осуществляется должностными лицами учреждения.

45. Порядок и периодичность проведения внутреннего контроля, а также основания для привлечения к ответственности специалистов и должностных лиц, непосредственно оказывающих государственную услугу, утверждается приказом руководителя учреждения.

46. Плановый контроль осуществляется в соответствии с планом работы учреждения. Внеплановый контроль осуществляется на основании поступившей жалобы или обращения гражданина, посредством почтовой связи в письменной форме, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта, а также на личном приеме.

47. Жалобы и заявления на некачественное оказание государственной услуги, решений и действий (бездействия), принимаемых (совершаемых) в рамках оказания государственной услуги, направляются руководителю учреждения или в министерство по молодежной политике Иркутской области и подлежат обязательной регистрации в течение трех календарных дней с момента их получения учреждением.

48. Письменное обращение и жалоба гражданина должны содержать следующую информацию:

- фамилия, имя, отчество, почтовый адрес, место жительства гражданина;

- наименование учреждения, оказывающего государственную услугу, должность, фамилия, имя, отчество сотрудников учреждения, допустивших нарушение и действия (бездействие), принимаемых (совершаемых) в рамках оказания государственной услуги.

49. Жалобы на предоставление государственной услуги с нарушением настоящего Стандарта должна быть рассмотрена в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня регистрации жалобы. Лицу, подавшему жалобу, направляется письменный ответ о результатах ее рассмотрения в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня регистрации жалобы.

50. При подтверждении факта некачественного оказания государственной услуги к руководителю учреждения и виновным сотрудникам применяются меры дисциплинарной, административной и уголовной ответственности в установленном законодательством порядке.

51. Руководитель учреждения несет полную ответственность за политику в области качества услуг, представляющую собой задачи, основные направления и цели учреждения в области качества.

52. Руководитель учреждения обязан:

1) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего оказание государственной услуги, а также осуществлять контроль качества оказываемой государственной услуги;

2) обеспечить разъяснение и доведение настоящего Стандарта до всех сотрудников учреждения;

3) организовать информационное обеспечение процесса оказания государственной услуги в соответствии с требованиями настоящего Стандарта;

4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением настоящего Стандарта и деятельностью, влияющей на качество оказываемой услуги;

5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания государственной услуги и настоящего Стандарта.

Глава 5. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

53. Критерии оценки качества оказания государственной услуги:

1) полнота оказания государственной услуги в соответствии с требованиями, установленными настоящим Стандартом;

2) результативность оказания государственной услуги оценивается путем сравнения требований к оказанию услуги фактическому уровню ее предоставления, а также путем анализа удовлетворения качеством и доступностью услуги, посредством проведения социологических опросов.

54. Оказание государственной услуги должно обеспечивать получателям государственной услуги качество в той степени, в которой это позволит вести здоровый и полноценный образ жизни.

55. Порядок информирования потенциальных получателей государственной услуги:

N п/п	Способ информирования	Состав размещаемой (доводимой) информации	Частота обновления информации
1.	Средства массовой информации	- наименование учреждения с указанием адреса и телефона; - содержание государственной услуги	По мере необходимости
2.	Интернет-ресурсы		
3.	Информационные стенды, буклеты		

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

№ п/п	Показатели (индикаторы) объема и качества государственной услуги	Единица измерения	Описание показателя (индикатора)
1.	Общий уровень укомплектованности кадрами по штатному расписанию	Процент	Не менее 95
2.	Получатели услуги, удовлетворенные качеством и доступностью услуги	Процент	Определяется по результатам опросов получателей услуги: M1/M2*100, где M1 – число опрошенных, удовлетворенных качеством и доступностью услуги, количество человек, M2 – общее число опрошенных, количество человек
3.	Количество обоснованных жалоб получателей государственной услуги	Количество	Определяется на основании анализа жалоб получателей государственной услуги

Исполняющий обязанности министра по молодежной политике Иркутской области Е.А. Луковников