ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО
ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 53060-2008

СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ

Документация учреждений социального обслуживания

Москва
Стандартинформ
2009

Предисловие

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

Сведения о стандарте

1 РАЗРАБОТАН Федеральным государственным унитарным предприятием «Российский научно-технический центр информации постандартизации, метрологии и оценке соответствия» (Ф ГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»)

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

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

4 В настоящем стандарте реализованы нормы федеральных законов Российской Федерации:

- от 10 декабря 1995 г. № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации»;
- от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании».

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

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

6 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодно издавае мом

информационном указателе «Национальныестандарты», а текст изменений и поправок - в ежемесячно издаваемых информационных указателях «Национальные стандарты». В случаепересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ежемесячно издаваемоминформационном указателе «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также винформационной системе общего пользования - на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии всети Интернет

Содержание

1 Область применения
2 Нормативные ссылки
3 Термины и определения
4 Состав и характеристика документации учреждений социального обслуживания

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ

Документация учреждений социального обслуживания

Social service of the population.
Documentation of social service establishments

Дата введения - 2010-01-01

1 Область применения

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

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 52142-2003 Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения

ГОСТ Р 52143-2003 Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг

ГОСТ Р 52495-2005 Социальное обслуживание населения. Термины и определения

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

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ Р 52495.

4 Состав и характеристика документации учреждений социального обслуживания

Документация учреждения включает в себя:

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

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

4.1 Устав учреждения

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

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

4.1.1 Общие положения

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

4.1.2 Правовой статус учреждения

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

4.1.3 Предмет, цели и направления деятельности учреждения

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

4.1.4 Имущество и финансы учреждения

В разделе должны быть указаны положения о правах на имущество учреждения и порядке распоряжения им, о закреплении за учреждениемимущества на праве оперативного управления, об источниках формирования имущества и финансовых средств учреждения, не запрещенныхзаконодате

льством
Российской Федерации (бюджет субъекта Российской Федерации или местный бюджет, д оходы от
предоставляемых платныхуслуг, доходы от предпринимательской деятельности, добровол ьных имущественных взносов, пожертвований третьих лиц и др.).

4.1.5 Финансово-хозяйственная деятельность учреждения

В разделе должны быть отражены сведения о наличии филиалов учреждения, о договор ных отношениях учреждения с
третьими лицами в сферехозяйственной деятельности, организации ведения бухгалтерског о и статистического учетов и отчетности в соответствии с действующими вРоссийской Федерации положениями о них, проведении контроля и ревизии за деятельностью учрежд ения.

4.1.6 Структурные подразделения учреждения

В разделе должны быть указаны структурные подразделения, создаваемые в учреждени и и отвечающие его предмету, целям и направлениямдеятельности, а также права на откры тие (по согласованию с учредителем) отделений, служб и иных структурных подразделени й, деятельностькоторых не противоречит направлениям его деятельности.

4.1.7 Управление учреждением

Раздел должен содержать сведения о порядке назначения руководителя учреждения, ко мпетенции руководителя учреждения и учредителя(учредителей) по отношению к учрежд ению, правах руководителя учреждения: представлять интересы учреждения в федеральн ых,государственных, муниципальных органах и организациях различных форм собственн ости; утверждать структуру и смету
расходов учреждения иштатное расписание в пределах выделенных ассигнований; заключ ать коллективный договор и трудовые договоры (контракты) с работниками;устанавливат ь форму, систему и размеры оплаты труда работников учреждения в соответствии с закон одательством Российской
Федерации иутвержденной сметой расходов; направлять часть внебюджетных средств на социальную защиту работников учреждения и других.

4.1.8 Трудовой коллектив учреждения

В разделе указывается, что в состав трудового коллектива учреждения входят все гражд ане, участвующие в деятельности учреждения на основетрудового договора (контракта). Т рудовой коллектив
учреждения рассматривает и решает вопросы, отнесенные к его компетенции в соответств иис законодательством Российской Федерации.

4.1.9 Ликвидация и реорганизация учреждения

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

4.2 Положение об учреждении

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

В Положении излагают следующие сведения об учреждении:

4.2.1. Назначение учреждения с указанием его вида (комплексный центр, центр, дом-интернат, социальный приют и т.д.), типа (стационарное,полустационарное, помощи на до му и т.д.), категорий
обслуживаемого населения (дети, женщины, семьи, инвалиды, граждане пожилого возраст а,лица без
определенного места жительства и занятий и др.), видов предоставляемых социальных усл уг (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-экономические, социально-

правовые), ведомственнойпринадлежности и формы собственности (государственной или иной формы собственности, в том числе собственности граждан, занимающихся предпринимательской деятельностью по социальному обслуживанию населения без образ ования юридического лица).

4.2.2.
Правовые и нормативные акты Российской Федерации и ее субъектов, в соответствии с ко торыми осуществляется деятельностьучреждения.

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

4.2.4.
Порядок организации взаимодействия и поддержания контактов учреждения с другими учреждениями социальной защиты населения,органами здравоохранения, образования, вн утренних
дел и другими органами и учреждениями, осуществляющими социальную работу снаселе нием.

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

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

4.2.7.
Юридический статус учреждения с изложением вопросов, касающихся возможности имет ь
как юридическому лицу самостоятельныйбаланс или смету, банковский счет, штампы и бл анки, эмблему, открывать (при необходимости) филиалы и т.д.

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

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

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

а) для взрослых граждан должны предоставляться следующие документы:

- личное письменное или устное заявление (обращение) граждан или их законных представ ителей о предоставлении им социальных услуг;
- документы, удостоверяющие личность гражданина (паспорт; заграничный паспорт - для постоянно проживающих за границей граждан,которые временно находятся на террит ории Российской Федерации; справка об освобождении - для лиц, освободившихся из мест лишениясвободы; иные, выдаваемые в установленном п орядке, документы, удостоверяющие личность гражданина);
- заключение лечебно-профилактического учреждения о состоянии здоровья лица, об отсутствии
медицинских противопоказаний к принятиюна обслуживание и о необходимости постоян ного постороннего ухода и обслуживания вследствие частичной или полной утраты спосо бности ксамообслуживанию;
- акт материально-бытового обследования условий проживания;

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

Для психически больных взрослых граждан при их направлении в стационарные учреж
дения социального обслуживания дополнительнодолжны представляться следующие доку
менты:

- для психически больных граждан, не лишенных дееспособности, - справка клинико-экспертной
комиссии в соответствии со статьей 41Федерального закона Российской Федерации «О пс
ихической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании»;
- для психически больных недееспособных граждан - вышеупомянутая справка клинико-
экспертной комиссии и дополнительно копия решениясуда о лишении гражданина дееспо
собности и постановление органа местного самоуправления об освобождении от опекунск
их обязанностейранее назначенного опекуна;

б) для несовершеннолетних должны представляться следующие документы:

- личное заявление (обращение) несовершеннолетнего;
-
заявление родителей несовершеннолетнего или его законных представителей с учетом мн
ения
несовершеннолетнего, достигшего возрастадесяти лет, за исключением случаев, когда уче
т мнения несовершеннолетнего противоречит его интересам;
-
направление органа управления социальной защиты населения или согласованное с этим о
рганом ходатайство должностного лица органа илиучреждения системы профилактики без
надзорности и правонарушений несовершеннолетних;
-
постановление лица, проводящего дознание, следователя, прокурора или судьи в случае за
держания, ареста или осуждения родителей илизаконных представителей несовершенноле
тнего;
-
постановление органа местного самоуправления о закреплении за несовершеннолетним из
числа детей-сирот и детей, оставшихся безпопечения родителей, жилой площади;
-
акт оперативного дежурного районного, городского отдела (управления) внутренних дел,
отдела (учреждения) внутренних дел иногомуниципального образования, отдела (управле
ния) внутренних дел закрытого административно-территориального образования, отдела(управления) внутренних дел на
транспорте о необходимости помещения несовершеннолетнего в специализированное учр
еждение для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации;

- акт материально-бытового обследования условий проживания.

Для психически больных несовершеннолетних лиц дополнительно представляются:

- заключение областной медико-педагогической комиссии;
-
медицинская карта в соответствии с инструкцией «О медицинских показаниях и противоп
оказаниях к приему в дома-интернаты».

В разделе должны быть также изложены сведения о том, какие категории граждан поль
зуются правом внеочередного и первоочередногопринятия на обслуживание в соответстви
и с законодательством

Российской Федерации а также, в каком порядке и в каких случаях проводитсяснятие с об служивания (по
личному заявлению обслуживаемого лица, истечению срока обслуживания, при нарушени и договорных
условийоплаты за обслуживание, выявлении медицинских противопоказаний, злостных на рушений правил поведения обслуживаемыми гражданами ит.д.).

4.2.10 Условия оказания социальных услуг

В разделе должны быть указаны:

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

4.2.11 Основные задачи деятельности учреждения, категории обслуживаемого населени я

4.2.11.1 Общими для всех видов и типов учреждений социального обслуживания взросл ых граждан являются следующие основные задачи,которые должны отражаться в Положе нии:

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

4.2.11.2 В Положения об учреждениях социального обслуживания детей и семьи, кроме основных
задач, указанных в 4.2.11.1, необходимодополнительно включать задачи, присущие только этим конкретным учреждениям и отражающие специфику социального обслуживаниянас еления конкретных категорий:

- выявление источников и причин социальной дезадаптации детей, их психолого-медико-
педагогическое обследование, направленное наустановление форм и степени социальной дезадаптации;
- разработка и реализация индивидуальных программ социальной реабилитации и адаптаци и детей и семей с детьми в трудной жизненнойситуации;

-
обеспечение (при необходимости) временного проживания детей в нормальных бытовых у словиях с предоставлением бесплатного питания,одежды, обуви, других предметов первой необходимости, коммунальных услуг, медицинского обслуживания, должного ухода, воз можностипосещать
образовательное учреждение или обучаться по индивидуальной программе, либо работать ;
-
поддержка семей в решении проблем их самообеспечения, реализации собственных возмо жностей по преодолению трудной жизненнойситуации;
- участие в работе по профилактике безнадзорности детей, защите их прав и интересов;
-
оказание психологической, психокоррекционной и иной помощи по ликвидации кризисно й ситуации в семье и содействие возвращениюребенка к родителям или лицам, их замеща ющим;
-
подготовка рекомендаций для органов опеки и попечительства о наиболее целесообразны х формах устройства детей-
сирот и детей,оставшихся без попечения родителей, на дальнейшее воспитание
и организация работы по реализации этих рекомендаций;
-
апробация по согласованию с органами опеки и попечительства новых форм устройства детей-сирот и детей, оставшихся без попеченияродителей;
-
разработка и реализация индивидуальных программ социальной реабилитации и адаптаци и детей и семей с детьми в трудной жизненнойситуации.
4.2.11.3.
Перечень основных задач конкретного учреждения может выбираться из указанных в настоящем разделе, сокращаться или дополнятьсяв зависимости от профиля учреждения и состава обслуживаемого контингента.
4.2.11.4
В учреждениях могут обслуживаться следующие категории населения, находящихся в трудной жизненной ситуации:
- дети;
- семьи;
- женщины;
- граждане пожилого возраста;
- инвалиды;
- граждане без определенного места жительства и занятий.
4.2.11.5 Категории обслуживаемого населения указываются в Положении об учреждени и вместе с группами, входящими в их состав.
Например, категория населения «семья» включает в себя следующие группы:
- малообеспеченные;
- неполные, многодетные, бездетные, несовершеннолетних родителей;
-
имеющие в своем составе неизлечимо больных людей, инвалидов, пенсионеров, лиц, стра дающих психическими заболеваниями,злоупотребляющих алкоголем, принимающих нарк отики;
-
с неблагоприятным психологическим климатом, педагогической несостоятельностью роди телей, жестоким обращением с детьми;

-
имеющие в своем составе лиц, ведущих аморальный, паразитический, криминогенный обр аз жизни и т.д.

4.2.12 Структурные подразделения, основные направления их деятельности, объем пре доставляемых ими услуг

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

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

В Положении применительно к каждому отделению должно быть указано:

- наименование и назначение;

-
основные направления деятельности с указанием перечня предоставляемых социальных у слуг и кратким изложением их содержания.

4.3 Правила, инструкции, методики

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

4.3.1
Правила внутреннего трудового распорядка должны определять режим работы учреждени я, порядок действия его структурныхподразделений и их взаимодействия между собой пр и оказании социальных услуг.

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

4.3.3
Должностные инструкции должны быть у каждого специалиста учреждения и устанавлива ть
его обязанности, права, ответственность заоказываемые им социальные услуги, требовани я к его образованию, квалификации, профессиональной подготовке, деловым и моральны мкачествам, к соблюдению принципов гуманности, справедливости, объективности и добр ожелательности по отношению к
обслуживаемымгражданам, необходимости проявлять к ним максимальную чуткость, веж ливость, выдержку, предусмотрительность, учитывать их физическое ипсихическое состоя ние, а также требования этики взаимоотношений с клиентами и их социальным окружение м.

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

4.3.5
Инструкции о приеме, учете, хранении и выдаче денежных сумм, драгоценностей предназ начены для предупреждения возможныхпротивоправных действий обслуживающего перс онала, ущемляющих интересы клиентов.

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

4.4 Документация на специальное и табельное техническое оснащение (оборудова ние, аппаратуру и приборы)

Документация (паспорта, технические описания, инструкции по эксплуатации, формул яры и др.) на

специальное и табельное техническоеоснащение, имеющееся в учреждении (оборудование , аппаратуру и приборы), предназначена для обеспечения грамотной и эффективной ихэкс плуатации, обслуживания, поддержания в работоспособном состоянии, своевременного в ыявления и устранения неисправностей, ремонта изамены.

4.5 Документы в области стандартизации

К документам в области стандартизации, используемым учреждениями, относятся:

- национальные стандарты Российской Федерации, устанавливающие характеристики прод укции (продовольственной продукции, техническихсредств специального оснащения учре ждений социального обслуживания и др.), а также правила осуществления и характеристи кипредоставляемых услуг, и прежде всего национальные стандарты в области социальног о обслуживания населения, устанавливающиегосударственные эталоны, образцы деятельн ости учреждений в части объемов, качества социальных услуг, порядка и условий их пред оставления;
- стандарты организаций (учреждений), устанавливающие правила внутренней деятельност и учреждения и направленные на повышениеэффективности его работы, повышение качеств а предоставляемых услуг и эффективности помощи гражданам, оказавшимся в трудной ж изненнойситуации;
- общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации, применяемые при составлении учредительных документов и для предоставлении информации для информационных систем и создания и нформационных ресурсов, статистического учета и приналогообложении.

4.6 Прочие документы

К прочим документам относятся:

4.6.1 Свидетельство на право оперативного управления. Данное свидетельство, выданное на право аренды, является обязательным иединственным документом для заключения догово ра аренды в зданиях, относящихся к муниципальной собственности, между арендатором иарендодател ем.

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

4.6.3 Документ комитета государственной статистики субъекта Российской Федерации о включ ении учреждения в состав Единогогосударственного регистра предприятий и организаций всех форм собственности и хозяйствования и присвоении ему кода Общероссийскогоклассификатора предприятий и организаций (ОКПО) и классификационных признаков (подчиненность ми нистерству, местонахождение, виддеятельности, форма собственности, организационно-правовая форма учреждения).

4.6.4 Документы государственной противопожарной службы о разрешении размещения учрежд ения или его отделений в запрашиваемыхпомещениях при условии выполнения соответст вующих мер пожарной безопасности.

4.6.5 Информационное письмо государственной налоговой инспекции субъекта Российской Федерации о постановке на учетналогоплательщика - учреждения социального обслуживания с

информацией о постановке и присвоении соответствующего идентификационногономера налогоплательщика (ИНН).

4.6.6 Документы, связанные с обслуживанием в учреждении:

- личные дела граждан, принимаемых на социальное обслуживание, предусматривающие на личие заявлений, медицинских заключений, актовобследования;
- сведения об обслуживаемых гражданах с указанием фамилии, имени и отчества, числа, ме сяца и года рождения, даты принятия наобслуживание и снятия с обслуживания, перечня предост авляемых услуг, дат проверки качества обслуживания, результатов обслуживания;
- коллективный договор коллектива учреждения с руководством учреждения;
- индивидуальные программы работы с клиентами.

Ключевые слова: социальное обслуживание, социальные услуги, учреждение социаль ного обслуживания, документация, положение обучреждении, устав учреждения, инструк ция, методика, правила, национальный стандарт