

Программа научно-исследовательских стажировок  
«Ассоциации независимых центров экономического анализа»

ОТЧЕТ

АНАЛИЗ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ И  
КАЧЕСТВО ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЕРВИСОВ  
ДЛЯ БЕЗДОМНЫХ ПЕРМСКОГО КРАЯ.

Оборина Мария Леонидовна  
НИУ-ВШЭ, кафедра публичной политики, 1 курс магистерской программы  
«Политический анализ и публичная политика».

2011

## **Введение.**

Сегодня более 3 миллионов человек не имеют жилья, в котором они бы могли зарегистрироваться по месту жительства или пребывания, миллионы граждан России существуют на положении нелегальных иммигрантов на территории собственной страны, и без продуманной государственной политики ситуация будет только ухудшаться.

В Пермском крае только по официальной статистике количество человек без определенного места жительства превышает 5 тысяч. Две трети из них обитают в Перми.

Среди основных проблем в сфере бездомности можно выделить следующие:

- отсутствует комплексный подход по социализации бездомных, т.е. создание условий, обеспечивающих возвращение этих граждан к нормальной жизни в обществе;
- плохо развита система учреждений для бездомных;
- негосударственные механизмы социализации практически повсеместно отсутствуют;
- отсутствуют мероприятия по профилактике бездомности;
- невозможность бездомных лиц восстановить документы, удостоверяющие личность, получить гражданство Российской Федерации, обратиться в центр занятости населения с целью поиска подходящей работы и т.п.

Одним из основных направлений работы с бездомными является развитие сети учреждений для лиц без определенного места жительства. Данному направлению должно уделяться особое внимание. Это связано, прежде всего с тем, что развитие сети учреждений является ключевым звеном в работе с бездомными, их социальной адаптации.

Сейчас в Российской Федерации сложились четыре типа социальных учреждений, оказывающих помощь бездомным:

- i. дома ночного пребывания;
- ii. специальные дома-интернаты для инвалидов и престарелых;
- iii. центры социальной адаптации;
- iv. социальные гостиницы и приюты.

В Пермском крае государственную услугу по социальной адаптации можно получить в следующих центрах социальной адаптации:

1. *Краевое государственное автономное учреждение социального обслуживания населения «Центр социальной адаптации»*. Адрес: 618426 г. Березники ул. Пятилетки, 79, г. Березники, Пермский край; [kcsionberez@permonline.ru](mailto:kcsionberez@permonline.ru) 242-6-28-94 242-4-90-87 ф; руководитель Добахянц Виктория Александровна.

2. *Краевое государственное автономное учреждение «Центр социальной адаптации» г. Перми*. Адрес: 614068, г. Пермь, ул. Дзержинского, д. Заб [socpriut@perm.ru](mailto:socpriut@perm.ru); [goucsa@yandex.ru](mailto:goucsa@yandex.ru) 213-31-50д, ф.237-15-71; руководитель Расов Алексей Витальевич.

В качестве учредителя данных государственных социальных служб и ведомства, осуществляющее управление и контроль за их деятельностью выступает *Агентство по управлению социальными службами Пермского края*.

Агентство по управлению социальными службами Пермского края - исполнительный орган государственной власти Пермского края, осуществляющий функции по оказанию государственных услуг, по управлению государственным имуществом Пермского края в сфере государственного управления деятельностью государственных областных, краевых учреждений социального обслуживания, а также в сфере государственного управления деятельностью государственных краевых образовательных учреждений для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, государственных краевых образовательных учреждений для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, нуждающихся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи. 1

<sup>1</sup> Постановление Правительства Пермского края от 17 ноября 2006 г. №69-п «Об утверждении положения об Агентстве по управлению социальными службами Пермского края».

Финансирование деятельности Агентства осуществляется за счет средств бюджета Пермского края.

**Объектом данного исследования** является деятельность ведомств и организаций (Министерства социального развития Пермского края, Агентство по управлению социальными службами Пермского края, Краевое государственное автономное учреждение «Центр социальной адаптации» г. Перми), связанная с взаимодействием с исследуемой целевой группой, обращающейся за государственной услугой.

**Предметом исследования** является доступность государственной услуги по социальной адаптации для клиентов (удобство, комфорт, транспортная информационная доступность т.п.) и соблюдение установленных законодательством стандартов качества государственных сервисов.

**Инструменты исследования и анализа:** натурные наблюдение, неформализованное интервью.

**Цели:** анализ практики получения государственных услуг и качества государственных сервисов.

**Задачи:**

1. проведение сбора и анализ информации о фактически сложившихся и процедурах получения государственных услуг;
2. выявление проблем (пробелов) возникающих у целевых групп в ходе взаимодействия;
3. разработка рекомендаций.

**Государственная услуга, которая будет исследоваться:**

1. Предоставление государственной услуги по социальной адаптации гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, оказываемой в КГАУ «Центр социальной адаптации» г. Перми социальной адаптации.

**Гипотезы исследования:**

1. Из круга получателей услуг «выброшены» лица без определенного места жительства, не владеющие русским языком.
2. Государственная услуга по социальной адаптации не охватывает жизненных ситуаций клиентов.
3. Сложность получения государственных услуг /ее результата маломобильными клиентами центра социальной адаптации.

В рамках данного исследования были посещены (проведены натурные наблюдения) трех отделений КГАУ «Центр социальной адаптации» г. Перми:

1. Центр социальной адаптации города Перми (отдаление: социальная гостиница). Адрес: г. Пермь, Героев Хасана ул., 47в.
2. Центр социальной адаптации города Перми (отдаление: социальная гостиница/ «ночлежка»). Адрес: г. Перми Дзержинского ул., 3а.

3. Центр социальной адаптации города Перми (отделение для инвалидов и пенсионеров). Адрес: г. Пермь, Машинистов ул., 43.

Именно на базе данных учреждений осуществляется государственная услуга по социальной адаптации. На сегодняшний момент, это *единственная специализированная* государственная услуга для бездомных лиц в Пермском крае.

*Целью деятельности КГАУ «Центр социальной адаптации» г. Перми является оказание социальной помощи гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, в том числе лицам без определенного места жительства и занятий, и лицам, утратившим социально полезные связи.*

*Предметом деятельности КГАУ «Центр социальной адаптации» г. Перми является:*

1. предоставление временного места пребывания или ночлега лицам, оказавшимся без определенного места жительства и занятий, в первую очередь лицам пожилого возраста и инвалидам;
2. оказание содействия в осуществлении мероприятий по социальной адаптации лиц, утративших социально полезные связи (в первую очередь лиц, освобождаемых из мест лишения свободы), к условиям жизни в обществе.

*Деятельность КГАУ «Центр социальной адаптации» г. Перми включает в себя следующие направления:*

1. предоставление для временного проживания или ночлега отдельного койко-места;
2. обеспечение лиц питанием (в том числе возможно бесплатным) во время пребывания в государственном автономном учреждении;
3. оказание первой доврачебной помощи и проведение санитарной обработки;
4. направление нуждающихся лиц на лечение в медицинские организации;
5. содействие в социальной адаптации к условиям жизни в обществе;
6. содействие в оформлении регистрации по месту пребывания на определяемый государственным автономным учреждением срок (без права проживания) гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, в соответствии с законодательством Российской Федерации о регистрации и снятии с регистрационного учета по месту пребывания и жительства;
7. оформление в случае необходимости в дома-интернаты;
8. оказание содействия в назначении, перерасчете размеров и получении пенсий;
9. содействие в трудовом устройстве, в том числе на рабочие места в самом государственном автономном учреждении;
10. содействие в оформлении документов, удостоверяющих личность;
11. содействие в получении страхового медицинского полиса;
12. оказание разносторонней помощи, в том числе в виде консультаций по юридическим вопросам, предоставление бытовых услуг и социальных услуг других видов.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Распоряжение правительства Пермского края от 22 декабря 2008 года N 152-рп «О создании краевого государственного автономного учреждения «Центр социальной адаптации» Дзержинского района г. Перми путем изменения типа существующего государственного краевого учреждения социального обслуживания населения «Центр социальной адаптации» Дзержинского района г. Перми»

Объем и качество услуг, оказываемых в Центре, определяется Постановлением правительства Пермского края от 18 мая 2007 года № 99-п «Об утверждении Перечня гарантированных государством социальных услуг, основных требований к их объему». Согласно данному постановлению, результатом должно стать:

- содействие в осуществлении мероприятий по социальной адаптации лиц, утративших социально-полезные связи, к условиям жизни в обществе;
- адаптация граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, в обществе путем содействия в решении социальных, психологических и юридических вопросов (раздел 6, 7 Стандартов)

*Административный регламент предоставления данной услуги отсутствует.*

**В ходе посещений (натурных наблюдений) и интервью с клиентами данного учреждения был выявлен ряд проблем в предоставлении услуги.<sup>3</sup>**

*В отношении доступности государственной услуги.*

Решением Правительственной комиссии по проведению административной реформы одобрены Рекомендации по формированию стандарта комфортности предоставления государственных услуг. Министерство социального развития, Агентство по управлению социальными службами Пермского края, Краевое государственное автономное учреждение «Центр социальной адаптации» г. Перми не брали на себя обязательства по соблюдению стандарта комфортности предоставления государственных услуг. Однако в данном исследовании проведение натурных наблюдений базировались на Рекомендациях по формированию стандарта комфортности предоставления государственных услуг, утвержденных Решением Правительственной комиссии по проведению административной реформы. На основании данных рекомендаций были разработана Рабочая карта (приложение 3)

1. Несоответствие места предоставления услуги стандарту комфортности (в обобщенном виде).
  - i. *Территориальная недоступность.* Так, вход в Социальную гостиницу по адресу: Героев Хасана ул., 47в огорожен шлагбаумом и забором. Для того чтобы попасть в Социальную гостиницу необходимо вызвать специалиста и уже с ним пройти на территорию. Само отделение удалено от административно-делового центра города, находится далеко от дороги и общественного транспорта, указателей к нему нет. Отделение для инвалидов и пенсионеров по адресу: Машинистов ул., 43 также удалено от административно-делового центра города и находится далеко от общественного транспорта.
  - ii. *Отсутствие необходимой информации на информационных стенах.* Крайне скучая информация об услугах, оказываемых в центре, нет информации о порядке и условиях обжалования действий сотрудников службы; на дверях кабинетов не указаны таблички с именами и должностями сотрудников. Во всех отделениях у специалистов отсутствуют бейджи.

---

<sup>3</sup> В ходе исследования было проинтервьюировано 19 получателей государственных услуг (физических лиц-клиентов социальных служб)

- iii. *Некомфортность мест предоставления услуги.* Во всех учреждениях отсутствует кондиционер, помещения очень маленькие, посетителям и проживающим душно.

2. «Узкие места» в процессе, из-за которых осложняется доступ к получению услуг.

Для того чтобы клиент смог проживать в Центре, ему необходимо сдать ряд медицинских анализов; до момента их получения клиент может проживать в только в карантинном отделении. Однако на пример в Социальной гостинице по адресу: ул. Героев Хасана, 47в карантинное отделение рассчитано всего на 2 места. Таким образом, если на момент посещения клиентом Центра в карантинном отделении не будет свободных мест, клиент не сможет пройти этот этап услуги. (У него остается возможность сдать анализы, не проживая в карантинном отделении, однако, принимая во внимание специфику клиентов, не все из них снова вернуться в Центр.)

3. Дискриминирование отдельных групп получателей по различным основаниям.

- i. За исключением отделения для инвалидов и пенсионеров (Машинистов ул., 43) доступ во все другие отделения Центра затруднен для маломобильных групп.
- ii. Материалы на информационном стенде были выполнены обычным шрифтом, недоступным для слабовидящих людей.
- iii. Центры социальной адаптации есть только в двух территориях Пермского края (г. Пермь и г. Соликамск). По этой причине в отношении государственной услуги по социальной адаптации дискриминируемой группой являются те, бездомные лица, которые находятся других в муниципальных районах края.
- iv. Потенциально из круга получателей услуг «выброшены» лица, не владеющие русским языком. (При том, что многие люди, являющиеся сегодня бездомными - граждане ближнего зарубежья и лица без гражданства).

4. *Не существует механизма обратной связи.*

Проблема состоит не только в том, что в отделениях отсутствуют книги жалоб, нет ящиков для сбора отзывов и предложений, но в том, что даже при их наличии для подавляющего большинства клиентов Центров социальной адаптации эти стандартные механизмы обратной связи будут не актуальны.

5. *Нет возможности получения клиентом информации у специалиста Центра о государственных услугах исходя из жизненной ситуации клиента.*

Специалист Центра ориентирован на предоставление только о той государственной услуге, за которую он отвечает.

*Кроме этого в рамках исследования были выявлены проблемы качества предоставления услуги по социальной адаптации.*

1. Стандарты, предусмотренные Постановлением Правительства Пермского края от 18 мая 2007 года № 99-п «Об утверждении Перечня гарантированных государством социальных услуг, основных требований к их объему» являются минимально допустимыми, не соответствуют уровню достойного

жизнеобеспечения, но воспринимаются Агентство по управлению социальными службами Пермского края буквально. Так, например, предоставление средств личной гигиены: мыло, зубная паста, зубная щетка предусмотрено стандартами 1 раз за весь период пребывания. Некоторые из клиентов живут в отделениях по 2-3 года, за все время пребывания они действительно получили эти средства личной гигиены только один раз.

*Из разговора с руководителем отделения по адресу ул. Дзержинского 3а :*

- «У нас есть гос. задние, всё по нему делаем. Почитаете его, оно в коридоре висит»
- «Душ не работает, правда, но только два дня. {...} Почему не могут?! Они могут помыться в другом отделении, а одежду мы дезинфицируем»
- «У нас здесь – пересыльный пункт. Вы это понимает?!"

**2. Не соблюдение гарантированных государством социальных услуг, основных требований к их объему.** По факту из всех социальных услуги, которые должны оказываться клиентам Центра, предоставляется только помочь в оформлении документов, удостоверяющих личность. Перечнем предусмотрено «консультирование по социально-правовым вопросам», однако юриста в штате отделении по адресу: Машинистов ул., 43 нет.

*Сергей ( попал в отделение после больницы, живет 3 месяца): «Работать хочу, помоги найти, хоть кем могу, хоть охранником».*

*Анатолий (инвалид): «Протез нужен хороший, а как его получить не знаю»*

*Из разговора с социальным работником в том же отделении:*

- «мы не помогаем им трудоустроится, здесь же инвалиды проживают!»<sup>4</sup>
- «если нет паспорта, то это им надо в паспортный стол. Мы можем какие-то запросы сделать, но если он не гражданин, то надо идти в паспортный стол.»

**3. Низкий уровень социальных услуг, предоставляемых за плату.** Предоставление бесплатного питания в отделениях Центра не входит в Перечень гарантированных государством социальных услуг, основных требований к их объему. Однако, в отделении по адресу: Машинистов ул., 43 за плату клиентам может предоставляться 3-х разовое горячее питание. Согласно договору на предоставление платных социальных услуг в КГАУ «Центр социальной адаптации» г. Перми стоимость данной услуги составляет 100 р. Со слов проживающих это питание состоит только из каши.

В рамках данного исследования прошло интервью с экспертом по вопросам социальной защиты в Пермском крае (не разглашаем его своего имени), работающим в государственной структуре. Со слов данного эксперта, не смотря на то, что с клиентами заключается договор на оказание услуги по питанию стоимость 100 рублей в день, с организацией, осуществляющей питание, заключен договор на предоставление питания на сумму 40 рублей в день. (Что предоставляется на остальные 60 рублей не известно.)

---

<sup>4</sup> Необходимо принять во внимание, что наличие инвалидности не мешает трудоустройству. Например, Агентством по занятости населения Пермского края реализуется Ведомственный проект «содействие трудоустройству незанятых инвалидов»

*Александр (год ждет путевки в дом-интернат): «Кашу дают, только кашу. Помнишь, (обращение к соседу) винегрет в прошлом году-то был.»*  
*Аноним: «Кашу дают, а 75% от пенсии забирают... »*

В целом можно сделать вывод, что Агентство по управлению социальными службами Пермского края, сотрудники отделений относятся к работе «Центра социальной адаптации» г. Перми не как к учреждению, но которое возложено исполнение государственной услуги по социальной адаптации, а как к «пересыпочному пункту». По факту КГАУ «Центр социальной адаптации» г. Перми не осуществляет все возложенные на направления деятельности.

### **Рекомендации для решения проблем в сфере предоставления государственной услуги по социальной адаптации**

*Министерству социального развития Пермского края:*

1. Внеси изменения в Постановление правительства Пермского края от 18 мая 2007 года № 99-п «Об утверждении Перечня гарантированных государством социальных услуг, основных требований к их объему», доведя стандарты до минимально установленных международными требованиям.

Кроме этого, необходимо ввести изменения в раздел 6 и раздел 7 Перечня, исключив периодичность оказания социальных услуг «1 раз за весь период проживания», заменив - «по мере необходимости».

2. Предоставлять государственную услугу по социальной адаптации вне зависимости от того, проживает клиент в КГАУ «Центр социальной адаптации» г. Перми или нет.
3. Разработать и принять Административный регламент предоставления государственной услуги по социальной адаптации. При этом необходимо:
  - i. Обратить внимание на степень охвата регламентом жизненных ситуаций клиента Центра социальная адаптация.
  - ii. Подготовить пути оптимизации государственной услуг и закрепить их в НПА.

В том числе рассмотреть возможность создания *многофункционального центра* предоставления государственных услуг на базе Центра социальной адаптации. Предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» должно обеспечивать существенное снижение издержек клиента при взаимодействии с органами государственной власти и местного самоуправления. Также возможно, предусмотреть создание *мобильных многофункциональных центров*, которые в том числе будут работать с клиентами Центра социальной адаптации. Кроме этого, *уже сегодня* путем четкой регламентации функционала социальных работников «Центра социальной адаптации» возможно, обеспечить реализацию предоставления государственных и муниципальных услуг клиентам Центра по принципу «одного окна».

- iii. Обратить внимание, что в отношении данной категории лиц, электронный характер процедур может быть препятствием.
  - iv. Разработать альтернативные механизмы обратной связи (на пример, ежеквартальное интервью с клиентами.)
4. Рассмотреть возможность создания модели осуществления социальной адаптации в Пермском крае с участием общественных организаций.

*Агентству по управлению социальными службами:*

1. Вести в штат «Центра социальной адаптации» г. Перми юриста.
2. Оптимизировать деятельность Центра с учетом сезонной специфики (количество лиц, обращающихся в Центр зимой резкой увеличивается).
3. Увеличить количество мест в карантинных отделениях «Центра социальной адаптации» г. Перми.

*Управлению Росздравнадзора по Пермскому краю, Уполномоченному по правам человека в Пермском крае в целях соблюдением прав и законных интересов граждан осуществить контроль деятельности КГАУ «Центр социальной адаптации» г. Перми.*

*Гражданским акторам рассмотреть возможность проведения гражданского контроля деятельности «Центре социальной адаптации» г. Перми.*

1. Федеральный закон Российской Федерации от 3 ноября 2006 г. N 174-ФЗ «Об автономных учреждениях».
2. Указ губернатора Пермской области от 29.09.2005 N 155 (ред. от 01.06.2010) "О социальном обслуживании населения Пермского края".
3. Постановление правительства Пермского края от 18 мая 2007 года № 99-п «Об утверждении Перечня гарантированных государством социальных услуг, основных требований к их объему».
4. Постановление правительства Пермского края от 17 ноября 2006 г. №69-п «Об утверждении положения об Агентстве по управлению социальными службами Пермского края».
5. Распоряжение правительства Пермского края от 22 декабря 2008 года N 152-рп «О создании краевого государственного автономного учреждения «Центр социальной адаптации» Дзержинского района г. Перми путем изменения типа существующего государственного краевого учреждения социального обслуживания населения «Центр социальной адаптации» Дзержинского района г. Перми»

Информация для посетителей на дверях Центра социальной адаптации города Перми (отделение: социальная гостиница/ «ночлежка») по адресу: г. Перми Дзержинского ул., 3а: не работает душ (нельзя произвести санитарно-гигиеническую обработку клиента); нельзя получить справку на проезд (клиент не может бесплатно доехать до соседних с Пермским краем субъектов РФ).



«Информационный стенд» Центра социальной адаптации города Перми.



Отделение Центра социальной адаптации города Перми по адресу: ул. Героев Хасана, 47в находится на одной территории со спецприемником для лиц административно-

*Александр (год ждет путевки в дом-интернат): «Кашу дают, только кашу. Помнишь, (обращение к соседу) винегрет в прошлом году-то был.»*  
*Аноним: «Кашу дают, а 75% от пенсии забирают... »*

В целом можно сделать вывод, что Агентство по управлению социальными службами Пермского края, сотрудники отделений относятся к работе «Центра социальной адаптации» г. Перми не как к учреждению, но которое возложено исполнение государственной услуги по социальной адаптации, а как к «пересыпочному пункту». По факту КГАУ «Центр социальной адаптации» г. Перми не осуществляет все возложенные на направления деятельности.

### **Рекомендации для решения проблем в сфере предоставления государственной услуги по социальной адаптации**

*Министерству социального развития Пермского края:*

1. Внеси изменения в Постановление правительства Пермского края от 18 мая 2007 года № 99-п «Об утверждении Перечня гарантированных государством социальных услуг, основных требований к их объему», доведя стандарты до минимально установленных международными требованиям.

Кроме этого, необходимо ввести изменения в раздел 6 и раздел 7 Перечня, исключив периодичность оказания социальных услуг «1 раз за весь период проживания», заменив - «по мере необходимости».

2. Предоставлять государственную услугу по социальной адаптации вне зависимости от того, проживает клиент в КГАУ «Центр социальной адаптации» г. Перми или нет.
3. Разработать и принять Административный регламент предоставления государственной услуги по социальной адаптации. При этом необходимо:
  - i. Обратить внимание на степень охвата регламентом жизненных ситуаций клиента Центра социальная адаптация.
  - ii. Подготовить пути оптимизации государственной услуг и закрепить их в НПА.

В том числе рассмотреть возможность создания *многофункционального центра* предоставления государственных услуг на базе Центра социальной адаптации. Предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» должно обеспечивать существенное снижение издержек клиента при взаимодействии с органами государственной власти и местного самоуправления. Также возможно, предусмотреть создание *мобильных многофункциональных центров*, которые в том числе будут работать с клиентами Центра социальной адаптации. Кроме этого, *уже сегодня* путем четкой регламентации функционала социальных работников «Центра социальной адаптации» возможно, обеспечить реализацию предоставления государственных и муниципальных услуг клиентам Центра по принципу «одного окна».

**Рабочая карта.**

**Стандарт комфортности предоставления государственная услуги по социальной адаптации гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, оказываемой в КГАУ «Центр социальной адаптации» г. Перми социальной адаптации.**

<b>№</b>	<b>Стандарт комфортности предоставления государственных услуг</b>		<b>Оценка этапа приемлемо /неприемлемо</b>
	Требования к размещению и внешнему виду территориальных подразделений федеральных органов исполнительной власти – мест предоставления государственных услуг	Легко ли найти путь от остановки общественного транспорта до организации?	
		Сколько времени занимает путь от остановки общественного транспорта до организации?	
		Есть ли указатели, как дойти до учреждения?	
		Есть ли на территории, прилегающей к зданию, автопарковка?	
		Есть ли на входе и выходы пандусы для инвалидов?	
		Есть ли вывеска при входе в здание?	
		Указан ли на вывеске график (режим) работы?	
		Оборудован ли фасад здания осветительными приборами	
		На каком этаже здания расположено отделение?	
		Сколько мест для сидения? Сопоставимо ли их количество с количеством посетителей?	
	Требования для организаций сектора приема граждан	Есть ли электронная система управления очередью?	
		Есть ли в помещении кондиционер? Насколько комфортная температура/влажность воздуха в помещении?	
		Есть ли в помещении гардероб? Открыт ли он?	
		Есть ли в помещении туалеты? Работают ли они?	
		Есть ли указатели (таблички) кабинетов и ФИО, должности сотрудников	
		Созданы условия для заполнения посетителями документов (есть столы и стулья)	
	Требования к	на информационном стенде указан	

	адрес организации	
	график (режим) работы	
	номера телефонов	
	адрес Интернет-сайта и электронной почты	
	номера кабинетов, ФИО и должности сотрудников, осуществляющих прием	
	перечень документов, необходимых для получения государственной услуг	
	форма и образец заполнения документов	
	рекомендации по заполнению документов	
	Доступны ли информационные материалы на стенах для людей слабовидящих? (крупный шрифт)	

Примерный перечень вопросов для неформализованного интервью.

1. Каким образом Вы узнали о Центре социальной адаптации?
2. Какие документы Вас просили заполнить при обращении в Центр?
3. Насколько просто для Вас было заполнять документы?
4. Сколько времени занял процесс сбора документов?
5. Сколько денег пришлось тратить на сбор документов?
6. Нужно ли Вам было делать ксерокопии документов и каких?
7. Все ли документы принимают с первого раза?
8. У Вас просили какие либо дополнительные документы?
9. Насколько вежливым Вам показался сотрудник ?
10. Насколько доступно для понимания говорил сотрудник?
11. Сколько минут длилось Ваше общение?
12. Сколько времени Вы провели в очереди?
13. Сколько раз вы посещали учреждения для получения государственной услуги?
14. Почему Вам не удалось получить услугу за один раз и пришлось повторно обращаться в учреждение?
15. Какие социальные услуги Вы получаете в Центре  
(Предоставление в пользование бытовой мебели  
Предоставление мягкого инвентаря, постельных принадлежностей  
Предоставление средств личной гигиены: мыло зубная паста, зубная щетка  
Социально-медицинские услуги:  
Проведение первичного медицинского осмотра и первичной санитарно-тигиенической обработки  
Оказание экстренной доврачебной помощи  
Социально-правовые услуги:  
Помощь в оформлении документов, удостоверяющих личность  
Консультирование по социально-правовым вопросам  
Материальная помощь)
16. Были ли у Вас конфликтные ситуации с сотрудниками? Каким образом они решались? Вы знаете, как Вы можете обжаловать действия сотрудника Центра?
17. В целом Вы довольны деятельностью Центра по социальной адаптации?

**г. Пермь**

Краевое государственное автономное учреждение "Центр социальной адаптации" г. Перми, имеющее в дальнейшем "Исполнитель",  
отделение и, в лице заведующей отделением Петровой Елены Николаевны, действующей на основании доверенности № 1 от 01.10.2009 г., с одинаковой  
стороной в гражданином.

документ:	паспорт
номер:	ОУФМС России по Пермскому краю/Пермскому р-ну в пос. Ото-Камский

, выданный в дальнейшем «клиент», с другой стороны, имеет именные «Страницы», заключенные настоящим Договором и имеющиеся у него.

**1. Предмет Договора**

- 1.1. Исполнитель обязуется оказывать Клиенту социальные услуги (далее во тексте Договора социальные услуги) определенного перечня и объема в соответствии с приложением, являющимся неотъемлемой частью настоящего Договора.
- 1.2. В соответствии с приложением № 1 оказываются услуги с п. 1.1 по п. 3.2, во времени периодичность и время оказания услуг: услуги оказываются ежедневно.
- 1.3. В соответствии с приложением № 2 оказываются услуги с п. 1.1 по п. 3.4. Услуги оказываются ежедневно.
- 1.4. Стоимость оказания услуг, указанных в приложении № 2, составляет 26.12.2010 по 30.06.2011 26.12.2010 по 30.06.2011 283,68 рублей в сутки.
- 1.5. Сумма договора составляет: 34 349,00 рублей.

2. Период оказания услуг и их оплата.

2.2. Деятельность КТАУ «Центр социальной адаптации» г. Перми регулируется ФЗ № 49-ФЗ от 12.01.1996 года «О некоммерческих организациях», ФЗ № 174-ФЗ от 06.11.2006 года «Об автономных учреждениях», Указом губернатора Пермского края от 29.09.2005 № 155 «О социальном обслуживании населения в Пермском крае», Постановлением Правительства Пермского края от 18.05.2007 г. № 599 «О Государственном стандарте социального обслуживания населения Пермского края», приказом Агентства по управлению специальными службами Пермского края от 05.05.2009 г. № СДЛ-24-01-04-209.

23. Услуги, перечисленные в Приложении № 1 к настоящему Договору оказываются без залога. Их объем и качество определяются в соответствии с Государственным стандартом социального обслуживания населения Пермского края.

24. Приложение № 2 к настоящему Договору содержит комплекс дополнительных социальных услуг, который является неотъемлемой частью от основной услуги по предоставлению жилого помещения для временного проживания. Клиент, в момент заключения Договора, кроме выбора отказываться от предоставляемых в Приложении № 2 и, в период проживания, по своему усмотрению (по мере необходимости) воспользоваться ими.

25. Стоимость социальных услуг определяется исходя из перечня оказываемых услуг, предусмотренных Приложением № 2 к Договору, являющимся его неотъемлемой частью, и тарифа на социальные услуги, установленных директором КТАУ «Центр социальной адаптации» г. Перми.

26. Суммы, указанные в Приложении № 2 являются максимальной санкций социальных услуг в месяц и не зависят от количества и кратности предоставляемых услуг. Для начисления услугами указаны в п. 1.3. Таким образом, сумма договора вычисляется по формуле: количество дней пользования услугами, указанных в п. 1.3, умножается на стоимость подаваемых услуг в сутки, указанную в п. 1.4.

26. Исполнитель имеет право устанавливать частичную плату социальных услуг.

27. Оплата дополнительных социальных услуг в виде 100% предоплаты вносится в кассу Исполнителя наличными денежными средствами, либо путем перечисления суммы оплаты на расчетный счет Исполнителя.

28. Исполнитель имеет право пересмотреть стоимость социальных услуг, обусловленную приложением № 2 к Договору, являющимся его неотъемлемой частью, в случае изменения обстоятельств, влияющих на условия предоставления социальных услуг (изменение зон действия предоставляемых услуг, изменения в законодательстве и других факторах).

29. По окончанию действия договора Стороны подписывают акт об оказании услуг в течение трех рабочих дней. В случае если, нет же подачи Клиентом заявления об отказе от КТАУ «Центр социальной адаптации», настоящий Договор считается исполненным, услуги по нему оканчиваются.

**3. Условия проживания в отделении.**

3.1. Время регистрации по месту пребывания лиц, неотъемлемых в отделении, осуществляется администрацией Центра в сроки в порядке, предусмотренных действующим законодательством.

3.2. Выписка из учреждения осуществляется по окончании установленного срока проживания или по факту недоказанности факта или по решению должностных лиц учреждения в случае нарушения правил внутреннего распорядка.

3.3. Нарушением правил внутреннего распорядка является:

a) нахождение в здании или на территории отеляения в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

b) употребление, хранение или изготовление спиртосодержащих жидкостей, наркотических и психотропных веществ, вызывающих отвращение или отвращение;

c) употребление психоактивных или спиртосодержащих медицинских препаратов без разрешения администрации Центра;

d) хранение в здании отеляения или на прилегающей территории ядовитых или ядохозяйственных веществ и материалов;

e) хранение спиртосодержащих продуктов питания в комнатах для проживания и других не предназначенных для этого местах;

f) приготовление пищи с использованием специальных приборов без разрешения администрации Центра;

g) курение в местах, для этого места;

h) самовозгорание предметов и имущества, находящихся на балансе Центра;

i) занятие спортивных играми на деньги, другие цели или иначе и т.д.;

j) совершение на территории отеляения правонарушений, предусмотренных Уголовным кодексом РФ о административных правонарушениях РФ;

к) совершение иных действий, грубо нарушающих установленный порядок проживания в отеляении, либо воспрещающий основательный характер для отеляения или других организаций.

**4. Права и обязанности Сторон.****4.1. Права и обязанности Клиента:**

4.1.1. Клиент имеет право:

a) получать социальные услуги согласно Веречко, установленному приложением к настоящему Договору;

b) получать консультации администрации Центра по вопросам, связанным с его пребыванием в отеляении;

c) выражать свое мнение о своих правах, обязанностях и условиях оказания социальных услуг;

d) выражать просьбы и заявления интересов, в том числе в судебном порядке;

4.1.2. Клиент обязан:

a) соблюдать правила поведения при оказании социальных услуг, а также правила внутреннего распорядка и правила проживания, установленные директором КТАУ «Центр социальной адаптации» г. Перми;

b) беречь чистоту и выготоду и оборудование Центра;

c) соблюдать чистоту в комнатах и местах общего пользования;

d) быть вежливым с сотрудниками Центра и другими проживающими;

e) заранее уведомлять текущего администратора и заведующего отделением о желании выписаться из отеляения или о прекращении срока проживания в связи с временным отсутствием в отеляении;

f) ходить в строго отведенных местах;

4.2. Права и обязанности Исполнителя:

4.2.1. При выселении из КТАУ «Центр социальной адаптации» г. Перми, во времеи нарушения Клиентом правил поведения при предоставлении социальных услуг, а также правил проживания, установленных директором КТАУ «Центр социальной адаптации» г. Перми, Исполнитель имеет право расторгнуть Договор и потребовать вернуть имущество в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. В данном случае взыскивается денежный санкция, установленная настоящим Договором во времени.

4.2.2. Исполнитель обязан оказывать социальные услуги в соответствии с перечнем и объемом, определенным приложением к настоящему Договору.

**5. Ответственность сторон.**

5.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.2. Презумпция нарушения Исполнителем условий настоящего Договора Клиент имеет право расторгнуть Договор.

5.3. Материальный ущерб, причиненный злоупотребству КТАУ «Центр социальной адаптации» г. Перми (в том числе имущественный ущерб хозяйственному Клиенту), причиненный из-за неисполнения или ненадлежащего исполнения условий настоящего Договора, возмещается за счет средств Клиента.

- 6.3. Настоящий Договор может быть расторгнут по истечении срока его действия по взаимному согласию Сторон.  
 6.4. Споры между сторонами, возникающие при истолковании настоящего Договора, рассматриваются в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

7. Срок действия Договора, заключительные положения.

- 7.1. Настоящий Договор вступает в силу и становится обязательным для Сторон с момента подписания. Договор действует до исполнения сторонами своих обязательств.  
 7.2. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, имеющих юридическую силу, один из которых находится у Исполнителя, другой – у Клиента.

7.3. Юридические адреса Сторон:

Исполнитель:	Клиент:
Краевое государственное автономное учреждение "Центр социальной адаптации" г. Перми	
Заведующий отделением Петрова Фаня Ивановна	паспорт
Адрес: 614064, г. Пермь, ул. Машинистов, д.43	5709 500 173 выдан 28.02.2009
ИНН 5904104235, КПП 590401001,	ФМС России по Пермскому краю в Пермском р-не в пос. Юго-Камск
ОГРН 1025900917565	
счет - 40633810542090036001 в Западно-Уральском банке Сбербанка России	
Белмакс отделение №22/0260 г. Пермь БИК 043773603,	
чек 3010181090000000003	подпись

*Белмакс*  
подпись

М.П.

Приложение № 1 к договору на предоставление социальных услуг в КГАУ «Центр социальной адаптации» на срок не более 60 дней.  
от 26.12.2010 № 402

№ п/п	Наименование социальной услуги	Объем социальной услуги	
		Время, затрачиваемое на оказание услуги	Периодичность оказания услуги
<b>1. Социально-бытовые услуги</b>			
1.1.	Предоставление жилого помещения для временного пребывания	Весь период пребывания	Постоянно
1.2.	Предоставление в пользование бытовой мебели	Весь период пребывания	Постоянно
1.3.	Предоставление мягкого инвентаря (постельных принадлежностей)	Весь период пребывания	Постоянно
1.4.	Предоставление средств личной гигиены: мыло, зубная паста, зубная щётка	15 мин.	1 раз за весь период пребывания
1.5.	Санитарно-гигиеническая обработка помещений	60 мин.	1 раз в день
<b>2. Социально-медицинские услуги</b>			
2.1.	Проведение первичного медицинского осмотра и первичной санитарно-гигиенической обработки клиента	60 мин.	1 раз при поступлении
2.2.	Оказание экстренной доврачебной помощи	30 мин.	1 раз за весь период пребывания
<b>3. Социально-правовые услуги</b>			
3.1.	Помощь в оформлении документов, удостоверяющих личность	120 мин.	1 раз за весь период пребывания
3.2.	Консультирование по социально-правовым вопросам	60 мин.	1 раз за весь период пребывания

Приложение № 2 к договору на предоставление социальных услуг в КГАУ «Центр социальной адаптации» г. Перми  
от 26.12.2010 № 402

№ п/п	Вид социальной услуги	Ставка услуги, руб./упак.	
		1. Социально-бытовые услуги	2. Гигиенические услуги
1.1.	Предоставление специально оборудованной столовой для приготовления пищи, посуды.	57,9	
1.2.	Предоставление в пользование бытовой техники (холодильников, телевизоров, радиоприемников).	29,41	
1.3.	Предоставление услуг связи (городской и междугородней телефонной сети, факсимильной связи и e-mail).	5,39	
1.4.	Предоставление настольных игр и художественной литературы.	1,04	
2.1.	Последующая гигиеническая обработка тела.	5,66	
3.1.	Содействие в трудоустройстве.	2,01	
3.2.	Помощь в оформлении свидетельства ИНИ, страхового свидетельства.	4,66	
3.3.	Помощь в восстановлении трудового стажа.	13,01	
3.4.	Помощь в составлении правовых документов.	13,76	
4.1.	Предоставление 3-х разового горячего питления	100	

Исполнитель:	Клиент:
Краевое государственное автономное учреждение "Центр социальной адаптации" г. Перми	
Заведующий отделением Петрова Фаня Ивановна	паспорт
Адрес: 614064, г. Пермь, ул. Машинистов, д.43	5709 500 173 выдан 28.02.2009
ИНН 5904104235, КПП 590401001,	ФМС России по Пермскому краю в Пермском р-не в пос. Юго-Камск
ОГРН 1025900917565	
счет - 40633810542090036001 в Западно-Уральском банке Сбербанка России	
Белмакс отделение №22/0260 г. Пермь БИК 043773603,	
чек 3010181090000000003	подпись

*Белмакс*  
подпись

М.П.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ СОГЛАШЕНИЕ**  
к договору на предоставление социальных услуг

01.02.2011 г.

**Об изменении размера взимаемой с граждан платы за дополнительные социальные услуги**

Краевое государственное автономное учреждение «Центр социальной адаптации» г. Перми в лице Петровой Фаины Ивановны, заведующей отделения действующей на основании доверенности № 1 от 01.10.2010 года, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», с одной стороны, и гражданин (ка) [REDACTED], [REDACTED] года рождения именуемый (ая) в дальнейшем «Клиент», с другой стороны, заключили настоящее дополнительное соглашение к договору на предоставление социальных услуг о нижеследующем:

1. На основании Федерального закона "О внесении изменения в статью 25 Федерального закона ФЗ № 47 от 09.04.2007 г. "О государственном пенсионном обеспечении в РФ", который устанавливает единую дату индексации социальной пенсии, в договор на предоставление социальных услуг от [REDACTED] 26.12.2010 г. № 402 пользование дополнительными социальными услугами по 30.06.2011 г. (далее – Договор) надлежит внести изменения и дополнения.
2. Пункт 1.4. Договора «Стоимость пользования услугами, указанными в приложении № 2, составляет 183.68 рублей в сутки» заменить на 260.39 рублей в сутки.
3. В соответствии с изменением стоимости одного дня пользования дополнительными социальными услугами изменяется и п. 1.5. Договора сумма договора с [REDACTED] 34349 рублей на 45677 рублей.
4. Настоящее соглашение вступает в силу с момента его подписания сторонами.
5. Обязательства сторон, не затронутые настоящим соглашением, остаются в неизменном виде.
6. Настоящее соглашение составлено в двух экземплярах, по одному для каждой стороны.
7. Адреса и реквизиты сторон:

<p><b>Краевое государственное автономное учреждение “Центр социальной адаптации” г. Перми</b></p> <p>Заведующая отделением Петрова Фаина Ивановна Адрес: 614064, г. Пермь, ул. Машинистов, д. 43 ИНН 5904104235, КПП 590401001, ОГРН 1025900017564 счет - 40603810949890030001 в Западно-Уральском банке Сбербанка России Ленинское отделение № 22/0260 г. Перми БИК 045773603, к/сч 3010 1810900000000603</p> <p>Ф.И. Петрова/ М.П.</p>	<p>Год рождения [REDACTED] паспорт [REDACTED] выдан [REDACTED] ОУФМС России по Пермскому краю в Пермском р-не в пос. [REDACTED] Юго-Камский 28.02.2009</p> <p>[Signature]</p>
--	---

Анализ текстов, размещенных в сети Inrnet с помощью генерации «облаков слов», которые наиболее часто встречаются в статьях по тематике:

бездомные в России

государственные услуги

