

Ба қарори Ҳукумати
Ҷумҳурии Тоҷикистон
аз 13 дебабри соли 2012, № 724
тасдиқ шудааст

**Тартиб ва ҳачми пешниҳод намудани хизматрасониҳои
ройгони иҷтимоӣ**
(қарори Ҳукумати ҶТ аз 2.07.2015 № 448)

1. Муқаррароти умумӣ

1. Мақсади асосии қабули Тартиби мазкур аз муайян кардани ҳачму шартҳои пешниҳоди хизматрасониҳои ройгони иҷтимоии маишӣ, иҷтимоии тиббӣ, иҷтимоии равонӣ, иҷтимоии педагогӣ ва иҷтимоии ҳуқуқӣ ба шаҳрвандоне, ки дар ҳолати душвори зиндагӣ қарор доранд, иборат мебошад.

2. Тартиб инҳоро муайян менамояд:

- номгӯи гурӯҳҳои иҷтимоии шаҳрвандони Ҷумҳурии Тоҷикистонро, ки дар ҳолати душвори зиндагӣ қарор дошта, дорон ҳуқуқи гирифтани хизматрасониҳои иҷтимоӣ мебошанд;
- номгӯи намудҳои хизматҳои иҷтимоии соҳаи хизматрасонии иҷтимоиро, ки ба шаҳрвандони дар ҳолати душвори зиндагӣ қарордошта пешниҳод карда мешаванд;
- талабот нисбат ба мазмун, таҳия ва тасдиқи таснифот ва стандартҳои давлатии хизматҳои иҷтимоӣ дар соҳаи хизматрасонии иҷтимоӣ (минбаъд таснифот ва стандартҳо).

3. Дар Тартиби мазкур мағҳумҳои асосии зерин истифода бурда мешаванд:

- гурӯҳҳои афзалиятноки истифодабарандагон - шаҳрвандоне, ки дар ҳолати душвори зиндагӣ қарор дошта, дар асоси баҳодиҳии эҳтиёҷоташон ба гурӯҳи марбутаи истифодабарандагон дожил карда шудаанд;
- намуди хизмати иҷтимоӣ - намудҳои гуногуни фаъолияти самти муайяндошта оид ба расонидани кӯмак ва дастгирии истифодабарандагони ҳадамоти иҷтимоӣ, ки моҳият ва мӯҳтавои хизматрасонии мушаххаси иҷтимоиро муқаррар месозанд;
- категорияи хизмати иҷтимоӣ - воҳиди ҳачми хизмат, ки ҳамчун мувофиқати намудҳои хизматрасонии иҷтимоии дар шакли мушаххаси хизматрасонии иҷтимоӣ ба гурӯҳҳои афзалиятноки истифодабарандагон пешниҳод кардашаванда муайян карда мешавад;
- стандартҳои соҳтории ҳадди ақали хизматрасонӣ - талаботи ҳатмиро нисбат ба таъминоти ташкилий, моддии техникий, молиявӣ ва қадрии категорияи муайяни хизматрасонии иҷтимоӣ, инчунин

нишондиҳандаҳои мониторинг ва баҳодиҳии ичрои хизматрасониро муайян менамоянд;

- стандартҳои вазифавии (функционалии) ҳадди ақали хизматрасонӣ - талаботи ҳатмиро нисбат ба намудҳои фаъолият дар доираи категорияҳои мушаххаси хизматрасонӣ, инчунин нишондиҳандаҳои мониторинг ва баҳодиҳии ичрои хизматрасониро муайян менамоянд;

- таснифоти хизматрасонӣ - санадест, ки шарҳу тавзехи пурраи категорияҳои хизматҳои иҷтимоӣ, стандартҳои ҳадди ақали соҳторӣ ва вазифавии пешниҳоди онҳоро ба гурӯҳи муайяни афзалиятноки истифодабарандагон дар бар мегирад;

- роҳбаландии инфириодӣ - раванди комили пешниҳоди хизматрасонӣ ба истифодабаранда аз тарафи гурӯҳи мутахассисони касбӣ, ки кейсменечер (пешкор) онро идора карда, ба эҳтиёҷоти истифодабаранда ва эҳтимолияти ширкати фаъолонаи ў бо мақсади зудтар бартараф намудани ҳолати душвори зиндагӣ ё то ҳадди ақал расонидани таъсири он асос меёбад;

- нақшай инфириодии хизматрасонӣ ба истифодабаранда барномаи пешбаранди (идоракунии) иҷтимоии истифодабаранда мебошад, ки аз тарафи гурӯҳи коршиносони касбӣ якҷоя бо истифодабаранда ё парастори ў дар асоси арзёбии эҳтиёҷоташ таҳия гардидааст ва мақсад, вазифаҳо, натиҷаҳои мавриди интизори (пешбинишаванди) идоракуний, инчунин намудҳои хизматрасонӣ, муттасилӣ ва мӯҳлатҳои пешниҳоди онҳоро муайян мекунад;

- арзёбии эҳтиёҷот - ҷараёни ҷамъоварӣ, ҷамъbastкуниӣ ва таҳлили маълумот аз ҷониби кормандони ҳадамоти иҷтимоӣ оид ба вазъи моддию ҷисмонӣ ва ҳолати зиндагии истифодабаранда бо мақсади муайян намудани намудҳо ва ҳаҷми зарурии хизматрасониҳо, инчунин таъсири онҳо ба бартараф намудани ҳолатҳои душвори зиндагӣ;

- гурӯҳи мутахассисони касбӣ - гурӯҳи кории "кунандай мутахассисони ҳадамоти иҷтимоӣ, ки ба салоҳияти он баррасии натиҷаҳои арзёбии эҳтиёҷоти истифодабаранда, тасдик ва аз навдид ба ҷардидане ҳолати душвори зиндагӣ қарор доранд ва дорои ҳуқуқ ба гирифтани хизматрасониҳои иҷтимоӣ мебошанд"

2. Номгӯи гурӯҳҳои иҷтимоии шаҳрвандони Ҷумҳурии Тоҷикистон, ки дар ҳолати душвори зиндагӣ қарор доранд ва дорои ҳуқуқ ба гирифтани хизматрасониҳои иҷтимоӣ мебошанд

4. Шаҳсони истифодабаранди хизматрасонии иҷтимоии ройгон инҳо ба шумор мераванд:

- маъюбон;
- кӯдакони маъюб ва оилаҳои онҳо;

- шахсони пиронсол, ки қобилияти худхизматрасониро қисман ё пурра гум кардаанд, шахсоне, ки яккаю танҳо зиндагӣ мекунанд, аз ҷумла зану шавҳари танҳо;
- ноболиғоне, ки дар муҳити иҷтимоии ҳатарнок қарор доранд;
- шахсоне, ки бесаробон мондаанд ва манбаи даромад надоранд;
- шахсоне, ки ҷойи истиқомати муайян надоранд;
- шахсоне, ки қурбонии истисмори меҳнатӣ ё шаҳвонӣ шудаанд;
- шахсоне, ки дар натиҷаи садамаҳои техногенӣ (аз ҷумла садама дар Нерӯгоҳи барқи атомии Чернобил), ҳолатҳои фавқулодда, амалиётҳои ҳарбӣ зарар диданд;
- модарони танҳои ноболиғ, ки тифлони хурдсол доранд ва ноболиғони ҳомиладори танҳо;
- оилаҳои нопурра бо қӯдакони ноболиг, ки дар ҳолати душвори зиндагӣ қарор доранд;
- гурезаҳо ва муҳочирони иҷборӣ ҳамчунин, қурбониёни савдои одамон ва оилаҳои муҳочирони меҳнатӣ, ки ҳамсаронашон онҳоро партофта ё кӯмак намекунанд (*қарори Ҳукумати ҶТ аз 2.07.2015 № 448*);
- ноболиғоне, ки бе парастории волидайн мондаанд;
- занон ва қӯдаконе, ки аз ҳар гуна шаклҳои зӯроварӣ зарар диданд;
- собиқадорони Ҷангӣ Бузурги Ватаний ва шахсони ба онҳо баробаркардашуда;
- ҳамсарони ҷанговарони ҳалокшудаи Ҷангӣ Бузурги Ватаний ва собиқадорони ин ҷанг, ки фавтидаанд ва шахсони ба онҳо баробаркардашуда;
- ва дигар шахсоне, ки дар ҳолати душвори зиндагӣ қарор дошта ва ё шахсоне, ки ба хизмати таъчилий эҳтиёҷ доранд.

3. Номгӯи намудҳои хизматрасониҳои иҷтимоие, ки ба шаҳрвандони дар ҳолати душвори зиндагӣ қарордошта, пешниҳод карда мешаванд

5. Номгӯи мазкур рӯйхати муфассали ҳаҷм ва намудҳои асосии хизматрасонии иҷтимоиро, ки дар қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон барои гурӯҳҳои иҷтимоии шаҳрвандони дар ҳолати душвори зиндагӣ қарордошта пешбинӣ гардидаанд, муайян менамояд.

6. Номгӯй чунин намудҳои хизматрасониҳоро муттаҳид мекунад:

- хизматрасонии иҷтимоии майши;
- хизматрасонии иҷтимоии тиббӣ;
- хизматрасонии иҷтимоии равонӣ;
- хизматрасонии иҷтимоии педагогӣ;

- хизматрасонии ичтимоии ҳуқуқӣ.

7. Хизматрасонии ичтимоии майшӣ, ки ба дастгирии фаъолияти ҳаётии истифодабарандагони хадамоти ичтимоӣ равона шудаанд:

- мусоидат ҷиҳати дарёғти хизматрасониҳо, имтиёзҳо ва афзалият дар таъминоти ичтимоии майшӣ, ки дар қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон пешбинӣ гардидаанд;

- ҷудо намудани ҷойи истиқоматӣ барои будубоши муваққатӣ, инҷунин макон барои ташкил намудани ҷорабиниҳои таълимиӣ ва хизматрасониҳои фарҳангию майшӣ дар муассисаҳои хизматрасониҳои ичтимоӣ;

- мусоидат барои тайёр намудани ҳӯрок ё омода намудан ва додани ҳӯрок, аз ҷумла ҳӯроки парҳезӣ;

- додани мебел, инвентари нарм (либосҳо, пойафзол, зерпӯш ва лавозими рахти хоб);

- расонидани хизматҳои ичтимоию майшии ҳусусияти инфиродӣ ва беҳдоштӣ дошта ба истифодабарандагони муассисаҳои статсионарӣ, ки вобаста ба саломатиашон наметавонанд амалиётҳои оддии ҳудхизматрасониро, аз ҷумла амалҳоеро ба монанди аз ҷойгоҳи хоб ҳестан, ба хоб рафтан, либоспӯши, либос кашидан, шустани дасту рӯй, ҳӯрок ҳӯрдан, ҳочатҳона рафтан, гаштугузор дар доҳили ҳона ва берун аз он, нигоҳубини ҷоғ ва дандонҳо, истифодабарии айнак ва дастгоҳҳои шунавоӣ, гирифтани ноҳунҳо ва ба тартиб даровардани мӯи сар (ришу бурут барои мардҳо) иҷро намоянд;

- ҳангоми ба сабаби саломатӣ ё дигар сабабҳо мумкин набудани истифодаи нақлиёти ҷамъиятий, ба истифодабарандо пешниҳод намудани нақлиёт ҷиҳати рафтуомад ба муассисаҳои хизматрасонии ичтимоӣ, табобатию солимгардонӣ, фарҳангию маърифатӣ ва ғайраҳо;

- кӯмакрасонӣ дар навиштан ва ҳондани мактубҳо;

- таъмини ҳифзи ашё ва ҷизҳои қиматбаҳои истифодабарандагони муассисаҳои хадамоти ичтимоӣ;

- ҳаридорӣ ва ба манзили зист расонидани маводи ҳӯрака, наҳории гарм;

- ҳаридорӣ ва ба манзили зист расонидани маҳсулоти саноатии ниёзи аввалия;

- кӯмак дар нигоҳубини кӯдакон, дигар аъзои оила, ки корношоям ё муддати тӯлонӣ гирифтари бемории вазнин мебошанд;

- қашондани об, аламонӣ дар оташдону бухориҳо, мусоидат дар таъмини сӯзишворӣ ба шахсоне, ки манзили истиқоматиашон ба гармидиҳии марказонидашуда ва (ё) таъмини об пайваст нест;

- супоридани либосҳо барои шустушӯ, шустушӯи кимиёй, таъмир ва бозпас гирифтани ба манзил расонидани онҳо; - мусоидат ба ташкили таъмир ва рӯбучини манзили истиқоматӣ;

- мусоидат ба пардохти хаққи манзил ва хизматрасонихои коммуналий;
- мусоидат дар ташкили хизматрасонӣ аз тарафи муассисаҳои савдо, хизматрасонии коммуналию майшӣ, алоқа ва дигар муассисаҳое, ки дар ҳудуди ноҳияи истиқоматӣ ба аҳолӣ хизмат мерасонанд;
- мутобиқшавии иҷтимоии майшӣ ва меҳнатии маъюб;
- ҳамроҳӣ намудан дар берун аз манзил, аз ҷумла вакти рафтани ба назди дуҳтур;
- фароҳам овардани шароити мусоид барои иҷрои расму оинҳои динӣ;
- паноҳгоҳи муваққатӣ;
- ташкили хизматрасонихои маросимиӣ (дар сурати набудани хешовандони марҳум ё ҳоҳиш надоштани онҳо барои анҷом додани маросими дағнӣ).

8. Хизматрасонии иҷтимоии тиббӣ ба нигоҳдорӣ ва беҳтар намудани саломатии истифодабарандагони хизматрасонии иҷтимоӣ равона гардида, аз ҷорабинихои зайл иборат мебошанд:

- мусоидат ҷиҳати дарёftи хизматрасонии иҷтимоии тиббӣ, ки дар қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон пешбинӣ шудааст;
- мусоидат ҷиҳати гирифтани кӯмаки тиббӣ дар муассисаҳои табобатию профилактика;
- таъмини нигоҳубин бо назардошти вазъи саломатӣ, аз ҷумла хизматрасонии санитарию беҳдоштӣ (тозакунӣ, шустушӯ, ваннаҳои беҳдоштӣ);
- мусоидат барои гузаштан ташхиси тиббию иҷтимоӣ ва муоинаи тиббию иҷтимоӣ;
- мусоидат барои амалисозии ҷорабинихои тавонбахшии ҳусусияти иҷтимоии тиббӣ дошта, аз ҷумла мутобиқи барномаҳои инфиродии тавонбахшии маъюбон;
- расонидани кӯмаки аввалияи тиббию санитарӣ ба истифодабарандагони муассисаҳои статсионарии хизматрасонии иҷтимоӣ;
- мусоидат барои аз муоинаи умумии тиббӣ (диспансеризатсия) гузаштани истифодабарандагони муассисаҳои ҳадамоти иҷтимоӣ;
- бистариқунонии истифодабарандагони муассисаҳои ҳадамоти иҷтимоӣ дар муассисаҳои табобатию профилактика (беҳдоштӣ), мусоидат ҷиҳати гирифтани табобати санаторию курортӣ (аз ҷумла бо шартҳои имтиёзҳо);
- мусоидат ҷиҳати гирифтани кӯмакҳои ройгони гузоштани дандонҳои сунъӣ (ба истиснои дандонҳои сунъӣ аз металлҳо ва дигар

масолеҳи қиматбаҳо), протезио ортопедӣ, айнакҳо ва дастгоҳи шунавоӣ;

- таъминот бо воситаҳои тәхникии нигоҳубин ва тавонбажшӣ;
- ташкил намудани маслиҳатдиҳии таҳассусии тиббӣ;
- расонидани ёрӣ барои мутобиқшавии тибии иҷтимоӣ ва тавонбажшӣ;
- гузаронидани муоинаи аввалияни тиббӣ ва чорабиниҳои аввалияни санитарӣ дар муассисаҳои хадамоти иҷтимоӣ;
- иҷрои амалҳо вобаста ба вазъи саломатӣ (додани дору, ҷаконидани дору ва ғайраҳо);
- расонидани ёрӣ барои иҷрои машқҳои ҷисмонӣ;
- ташкил намудани фаъолияти табобатию меҳнатӣ;
- машваратдиҳӣ оид ба масъалаҳои иҷтимоии тиббӣ (банақшагирии оила, беҳдошти ҳӯрок ва манзил, ҳалос шудан аз вазни барзиёд ва одатҳои бад ва ғайраҳо);
- гузаронидани корҳои санитарию маърифатӣ ҷиҳати ҳалли масъалаҳои мутобиқшавӣ ба синну сол;
- ташкил намудани ёрии фаврии тиббию равонӣ;
- ташаккул ва ба роҳ мондани кори "гурӯҳи солим" аз рӯи нишондиҳандароӣ тиббӣ ва ҳусусияти синну соли шаҳрвандон;
- гузаронидани корҳои инфиродӣ бо ноболифон, ки ба пешгирии пайдошавии одатҳои бад ва раҳоӣ аз онҳо, омодашавӣ барои барпо намудани оила ва таваллуди кӯдак вобаста аст;
- мусоидат дар таъмини доруҳо ва масолеҳи таъиноти тиббӣ бо тавсияи табибон;
- мусоидат барои дар беморхона хобондан ва ҳамроҳӣ намудан бо эҳтиёҷмандон ба муассисаҳои табобатию профилактикаӣ (беҳдоштӣ);
- ба ҳешовандони бемор омӯзонидани малакаҳои нигоҳубини умумии бемор;
- расонидани ёрии таъчилий то омадани духтур, даъвати духтур ба хона, ҳамроҳӣ намудану бурда расонидани шаҳрванди эҳтиёҷманд ба муассисаҳои мақомоти тандурустӣ ва дар сурати бистарӣ шуданашон аёdat намудани онҳо;
- мувофиқи таъйиноти духтури табобаткунанда анҷом додани амалҳои табобатӣ (гузарондани сӯзандору, гузоштани компрессҳо, заҳмбандӣ, тоза кардани ҷои ҷароҳатҳои дар бадан ба вучудомада ва гузоштани малҳам, тозакунии рӯдаҳо (клизма), ҷамъоварии мавод барои таҳқиқоти озмоиши, расонидани кӯмак дар истифодаи катетер ва дигар асбоби тиббӣ) ҳангоми доштани иҷозатнома ба ин намудҳои фаъолияти тиббӣ;

- омӯзонидани асосҳои дониши тиббию равонӣ ва иҷтимоии тиббӣ ба аъзои оила барои иҷрои чорабиниҳои тавонбахшӣ дар шароити хона;
- назорат намудани вазъи саломатӣ (санчиши ҳарорати бадан фишори хун);
- мусоидат ба эҳтиёҷмандон барои фароҳам овардани имконияти дарёфти хизматрасониҳои тавонбахшӣ, табобати санаторию курортӣ;
- мусоидат дар табобат ва омӯзиши малакаи худхизматрасонӣ муошират ва худназораткуй ба оилаҳое, ки дар шароити хона қӯдакони маъюбро тарбия менамоянд.
- мусоидат барои гирифтани дастгоҳи шунавоӣ, айнак, воситаҳои ортопедӣ ва техникии ҳаракат.

9. Хизматрасонии иҷтимоии равони (психологӣ) дастгирий, ислоҳи ҳолати рӯҳии истифодабарандагони хизматрасонии иҷтимоиро бо мақсади мутобиқкунии онҳо ба муҳити зист ва ҷомеа пешбинӣ намуда, аз чорабиниҳои зерин иборатанд:

- машварати иҷтимоии равонӣ дар якҷоягӣ бо истифодабаранда, таҳлил намудани ҳолати душвори зиндагии ў, маҳдудиятҳои фаъолияти ҳаётӣ, ҷустуҷӯи роҳҳои самарабахши ҳалли мушкилот;
- миёнаравӣ ва намояндагӣ намудани манфиатҳои истифодабаранда;
- ташхиси равондармонӣ ва муоинаи шахсият;
- ислоҳи ҳолати рӯҳӣ;
- қӯмаки равондармонӣ (психотерапевтӣ) – қӯмаки мутахассиси соҳаи бемориҳои рӯҳӣ);
- тренингҳои (омӯзишҳои) равонӣ;
- гузаронидани машғулиятҳо дар гурӯҳҳои ёрии мутақобила, бошишгоҳҳои муошират;
- қӯмаки таъчилии равонӣ (аз ҷумла тавассути телефон) ва тиббии равонӣ;
- расонидани қӯмаки равонӣ (психологӣ), аз ҷумла гузаронидани сӯҳбатҳо, муошират, шунидан, рӯҳбаландсозӣ, ангезонидани фаъолнокӣ, дастгирии равонии завқи зиндагӣ;
- дастгирии иҷтимоии равонии оилаҳое, ки дар онҳо шаҳрвандони бемориҳои рӯҳӣ (дорои норасоиҳои равонӣ) ва маъюб зиндагӣ мекунанд.

10. Хизматрасониҳои иҷтимоии педагогӣ, ки ба тарбия, баланд бардоштани сатҳи маърифатнокӣ ва қасбӣ, пешгирий ва ислоҳи норасоиҳо дар рафтор равона шуда, аз чорабиниҳои зерин иборатанд:

- маслиҳатдиҳии иҷтимоии педагогӣ;
- ташхис ва муоинаи иҷтимоии педагогии шахсият;
- ислоҳи педагогии рафтор;

-мусоидат чиҳати маълумотгирии маъюбон бо назардошти имкониятҳои ҷисмонӣ ва қобилияти зеҳни онҳо, аз ҷумла аз рӯи барномаҳои маҳсуси таҳсилоти ибтидоии томактабӣ, мактабӣ ва таҳсилоти касбӣ;

- мусоидат барои ташкил намудани таълими кӯдакони маъюб дар хона;

- ба падару модарони кӯдакони имкониятҳояшон маҳдуд, аз ҷумла ба кӯдакони маъюб таълим додани асосҳои тавонбахшии онҳо дар шароити хона;

- хизматҳои вобаста ба тавонбахшии иҷтимоии меҳнатӣ: фароҳам овардани шароит ҷиҳати истифодаи имкониятҳои меҳнатии маъюб барои иштироки фаъолонаи ў дар фаъолияти табобатии меҳнатӣ; гузаронидани ҷорабиниҳо оид ба таълими малакаҳои касбии дастрас, барқарорсозии мақоми шаҳсӣ ва иҷтимоӣ;

- ташкили таълими кӯдакону наврасон, ки дар муассисаҳои статсионарии хизматрасонии иҷтимоӣ қарор доранд, мувофиқи барномаҳои тасдиқшудаи мактабӣ, аз ҷумла аз рӯи барномаҳои маҳсус;

- тавонбахшии иҷтимоӣ, инкишоф додани малакаҳои муошират ва зиндагӣ дар колектив;

- ба маъюбон омӯзонидани истифодабарии воситаҳои техникии тавонбахши;

- тавонбахшии касбии маъюбон ва маслиҳатдиҳии таҳассусӣ;

- ба ҳатмкунандагони муассисаҳои хизматрасонии иҷтимоӣ, ки зиндагии мустақилона доранд, таълим додани асосҳои рӯзгордорӣ (омода кардани ғизо, тармими ҳурди либос, нигоҳубини хона ва ғайраҳо);

- ташкил намудани роҳнамоии касбӣ, омӯзиши касбӣ ва бо кор таъмин кардани наврасон;

- мусоидат барои ташкил намудани меҳнати наврасони маъюб ва аъзои оилаи онҳо дар хона, таъмин намудани онҳо бо ашёи хом ва мусоидат ҷиҳати фурӯши маҳсулоти тайёр;

- таълими малакаҳои худхизматрасонӣ, рафтор дар зиндагии ҳаррӯза ва ҷойҳои ҷамъиятий, худназораткуниӣ, омӯзонидани малакаҳои муошират ва дигар шаклҳои фаъолияти ҳаётӣ;

- хизматрасониҳои аёни (экскурсияҳо, тамошои намоишҳои театрӣ, намоишгоҳҳо, концертҳо, ташкил намудани иду ҷаҳонҳо, маҳфилҳои ҳаваскорони бадей ва ғайраҳо);

- ташкили таълими забони имову ишора барои кӯдакони маъюбе, ки узви шунавоиашон заиф аст, волидайни онҳо ва дигар шаҳсони манфиатдор;

- хизматрасониҳо оид ба тарҷума ба забони имову ишора;

- мусоидат барои омӯзиши донишҳои компьютерӣ.

11. Хизматрасонихои иҷтимоии ҳуқуқӣ, ки барои дастгирӣ ё тағиӣир додани мақоми ҳуқуқӣ, ҳимояи вазъи ҳуқуқӣ, ҳифзи ҳуқуқу манфиатҳои қонунӣ, нигоҳдорӣ ва беҳтар намудани сатҳи зиндагии истифодабаранд равона шудаанд:

- маслиҳатдиҳӣ оид ба масъалаҳои вобаста ба ҳуқуқи шаҳрвандон ба хизматрасонии иҷтимоӣ дар системаи давлатӣ ва ғайридавлатии ҳадамоти иҷтимоӣ ва ҳифзи манфиатҳои худ;

- мусоидат ҷиҳати гирифтани имтиёзҳо, қӯмакпулиҳо, ҷубронпулиҳо, алиментҳо ва дигар пардохтҳое, ки ба истифодабаранд тааллук доранд, беҳтар намудани шароити манзил мутобики қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон;

- ёрӣ расонидан дар тартиб додани ҳӯҷҷатҳо, омода намудан ва пешниҳод кардани арзу шикоятномаҳо аз болои рафтору кирдор ё бефаъолиятии ҳадамоти иҷтимоӣ, ё худ кормандони ин ҳадамот, мақомоти иҷроияи маҳаллии ҳокимияти давлатӣ, ки ҳуқуқи қонуни шаҳрвандонро вайрон ё халалдор месозанд;

- маслиҳатдиҳӣ оид ба масъалаҳои иҷтимоии ҳуқуқӣ (қонунгузорӣ оид ба ҳуқуқи шаҳрвандон, оид ба манзил, масъалаҳои оилавӣ, межнатӣ, нафақа, ҷиноятӣ, ҳуқуқ ба моликият, ҳуқуқи қӯдакон, занон, падарон, маъюбон ва ғайраҳо);

- расонидани ёрии ҳуқуқӣ оид ба масъалаҳои марбут ба таъминоти нафақа, имтиёзу бартариҳои муқаррарнамудаи қонунгузорӣ, қӯмакпулиҳои иҷтимоӣ;

- пешниҳод намудан ва ҳимояи ҳуқуқу манфиатҳои истифодабарандай хизматрасонӣ дар мақомоти судӣ;

- мусоидат намудан барои ҳимояи ҳуқуқҳои вобаста ба манзил ва молу мулк;

- мусоидат барои ба ҷавобгарии ҷиноятӣ кашидани айборони зӯроварии ҷисмонӣ ва рӯҳӣ дар оила нисбат ба қӯдакон, занон, қӯҳансолон ва маъюбон;

- мусоидат ба мақомоти васоят ва парасторӣ дар ҷойгиркуни ноболиғон - эҳтиёҷмандони тавонбахшии иҷтимоӣ ба муассисаҳои ҳадамоти иҷтимоӣ, мусоидат барои пайдо намудани сарпарастон, онҳое, ки ин ноболиғонро ба фарзандӣ метавонанд қабул кунанд;

- мусоидат дар пайдо кардани падару модароне, ки аз тарбияи фарзандонашон сар кашидаанд ва омода намудану ба тартиб даровардани ҳӯҷҷатҳо ва пешниҳодҳои даҳлдор барои комиссияҳо оид ба ҳуқуқи қӯдак;

- расонидани ёрии ҳуқуқӣ ба шаҳрвандон ҷиҳати танзим ва ба расмият даровардани ҳӯҷҷатҳо барои парасторӣ ва фарзандҳонии қӯдаконе, ки бе саробонии волидайн мондаанд;

- расонидани ёрии ҳукуқӣ ҷиҳати ба тартиб даровардан ва омода намудани ҳуҷҷатҳо барои бо кор таъмин кардан, гирифтани шиноснома ва дигар ҳуҷҷатҳое, ки эътибори ҳукуқӣ доранд;
- бо ваколатнома гирифтани нафақа, кӯмакпулӣ ва дигар пардохтҳои иҷтимоӣ;
- расонидани ёрӣ ҷиҳати таҳия ва ба расмият даровардани ҳуҷҷатҳо бо мақсади фиристодани кӯдакон ва наврасон (ҳангоми зарурат) ба муассисаҳои хадамоти иҷтимоии будубоши муваққатӣ;
- расонидани ёрии ҳукуқӣ дар ҳимоя ва риояи ҳуқуқи кӯдакон ва наврасон дар давраи тарбия ва ғамхорӣ нисбати онҳо, аз ҷумла дар ҳолатҳое, ки ба ҳаёт ва саломатиашон ҳатар таҳдид мекунад;
- ҷуброни ҳарочоти мизочони муассисаҳои доимоамалкунанда (маъюбон) вобаста ба сафари онҳо ба ҷои таълим, табобат ё солимгардонӣ, маслиҳатгирӣ;
- мусоидат намудан оид ба таъмини узвҳои сунъӣ ва маҳсулоти ортопедӣ, дастгоҳи шунавоӣ, айнак мувофиқи қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон;
- мусоидат намудан дар ҳалли масъалаҳои бокортаъминкунӣ, додани роҳҳат ба курсҳои тайёри, ҷустуҷӯи кори муваққатӣ (мавсимӣ), кор бо рӯзи кори кӯтоҷкардашуда, кор дар ҳона;
- маслиҳатдиҳӣ оид ба масъалаҳои ҳудтаъминкунии шаҳрвандон ва оилаҳои онҳо, рушди соҳибкории оилавӣ, корҳои (хунарҳои) ҳонагӣ ва масъалаҳои дигаре, ки ба беҳтар намудани вазъи моддии онҳо вобастаанд.

4. Талабот нисбати мазмун, таҳия, тасдиқ намудани таснифот ва стандартҳои хизматҳо дар соҳаи хизматрасонии иҷтимоӣ

12. Таснифот ва стандартҳои хизматрасониро дар соҳаи хизматрасонии иҷтимоӣ мақоми ваколатдор тасдиқ менамояд.

13. Объекти таснифот ва стандарткунонӣ дар соҳаи хизматрасонии иҷтимоӣ категорияи хизматрасонии иҷтимоӣ (минбаъдкатегорияи хизматрасонӣ) мебошад.

14. Таснифот ва стандартҳо моҳият ва мундариҷаи категорияи муайяни хизматрасониҳо, аз ҷумла шарҳи пурраи он, стандартҳои ҳадди ақали соҳторӣ ва функционалии пешниҳоди онҳоро ба ғурӯҳи муайяни афзалиятноки истифодабарандагон муайян мекунанд. Ичрои талаботи таснифот ва стандартҳо меъёри самаранокии кори хадамоти иҷтимоӣ вобаста ба расонидани категорияи муайяни хизматҳо мебошад.

15. Таснифот ва стандартҳо бо мақсадҳои зерин истифода бурда мешаванд:

- ташкили пешниҳоди хизматрасониҳои иҷтимоӣ;
- баҳодиҳӣ, мониторинг ва назорати сифати хизматрасонӣ;

- баңақшагирии хизматрасониҳои иҷтимоӣ;
- ташаккули фармоиши иҷтимоии давлатӣ барои хизматрасониҳо.

Стандартҳо новобаста аз таснифот наметавонанд барои баҳодиҳии сифати пешниҳоди хизматрасониҳо ё дар маҷмӯъ фаъолияти ҳадамоти иҷтимоӣ истифода бурда шаванд.

16. Таснифот ва стандартҳо талаботи баробарро барои субъектҳои давлатӣ ва гайридавлатии пешниҳодкунандай хизматрасонии иҷтимоӣ муқаррар менамоянӣ.

17. Таснифот ва стандартҳо системаи мониторинг ва баҳодиҳии истифодаи пурра ва самараноки онҳоро дар бар мегиранд. Мониторинг ва назорати иҷрои таснифот ва стандартҳои хизматрасониро мақоми ваколатдор анҷом медиҳад.

Субъектҳое, ки хизматҳоро дар соҳаи хизматрасонии иҷтимоӣ пешниҳод мекунанд, мунтазам мониторинги дохилии фаъолияти ҳудро ба роҳ монда, мутобиқати онро ба таснифот ва стандартҳои мавҷуда месанҷанд ва барои рафъ намудани камбуҷиву норасоиҳои ошкоршуда ҷораҳо меандешанд.

18. Мундариҷаи таснифот ва стандартҳои категорияи муайяни хизматрасонӣ моҳияти ин хизматрасонӣ, талаботи асосиро нисбати ташкил намудану пешниҳод соҳтани он дақиқан инъикос мекунад.

19. Соҳтори таснифот ва стандартҳои хизматрасониҳо:

а) номи таснифот ва стандартҳо бояд кӯтоҳ ва мӯъҷазбаён буда, ишора ба мавзӯи танзими ҳуқуқӣ дошта бошанд;

б) муқаддима зарурати татбиқи таснифот ва стандартҳои хизматрасонӣ, категорияи муайянро асоснок мекунанд, дар бораи хизматрасонӣ, гурӯҳи афзалиятноки истифодабарандагон, таҳиягарони таснифот ва стандартҳо, инчунин мӯҳтавои ҳуди ҳуҷҷат ба таври кӯтоҳ иттилоъ медиҳад;

в) муқаррароти ибтидой инҳоро дар бар мегиранд:

– системаи мағҳумҳои дар таснифот ва стандартҳои категорияи муайяни хизматрасонӣ истифодашаванд, ки дар шакли барои даркозӣ осон баён гаштаанд ва эҳтимоли ба маъноҳои гуногун тафсир шуданашон вучуд надорад;

– асосҳои меъёрии ҳуқуқие, ки дар мутобиқат бо онҳо таснифот ва стандартҳои хизматрасонии категорияи муайян тарҳрезӣ шудаанд;

– муайян намудани гурӯҳи афзалиятноки истифодабарандагон мувофиқи рӯйхати гурӯҳҳои иҷтимоии шаҳрвандоне, ки дар ҳолати душвори зиндагӣ қарор доранд ва имкони ба онҳо пешниҳод намудани хизматрасонӣ мавҷуд аст;

– мақсадҳои пешниҳод намудани хизматрасонӣ, ки барои ҳар як гурӯҳи афзалиятноки истифодабарандагон дақиқ таҳия шудаанд, талаботи маҳсуси онҳоро инъикос мекунанд ва ба беҳсозии ҳолати

иҷтимоӣ, ҷисмонӣ, равонии онҳо, инкишофи қобилияти худхизматрасонӣ, омӯзиш, мутобиқшавӣ дар ҷомеа равона шудаанд;

- натиҷаҳои мавриди интизори тағиироти имконпазири амалишавии мусбатро дар ҳолати ҷисмониву рӯҳии истифодабаранди хизматрасонӣ дар сурати пурра ва дақик ичро намудани таъйиноти таснифот ва стандартҳо инъикос мекунанд;

- принципҳои пешниҳод намудани хизматрасонӣ шеважои ташкил намудани хизматрасонии иҷтимоиро ба истифодабаранди инъикос мекунанд.

г) шеважои асосии ташкил намудани пешниҳоди хизматрасониҳои иҷтимоӣ аз моддаҳои зерин иборатанд:

- иттилоъдихӣ дар бораи хизматрасонӣ-талаботро оид ба маълумоти шаҳрвандони дар ҳолати душвори зиндагӣ қарордошта можияти расонидани хизматрасонӣ ва шартҳои пешниҳоди он дар бар мегирад;

- қабули истифодабаранд - шартҳои қабули истифодабарандаро аз тарафи ҳадамоти иҷтимоӣ, тартиби қабул, инчунин номгӯи хуччатҳои барои қабул заруриро муайян менамояд;

- арзёбии эҳтиёҷот-марҳилаҳои асосии тартибу қоидажои арзёбии эҳтиёҷоти истифодабаранди ҳадамоти иҷтимоиро муайян менамояд;

- таҳияи накшай инфириодӣ - аз тартиби муайянсозии мақсадҳои кӯтоҳмуддат ва дарозмуддати хизматрасонии иҷтимоӣ ба истифодабаранд, намудҳои фаъолияте мебошад, ки барои ба мақсад ноил гаштан равона шуда, муқаррар намудани мӯҳлатҳои ичро ва таъин кардани шахсони масъул иборат мебошад;

- роҳбаладии инфириодӣ - ин модда талаботи асосиро нисбати таъмини хизматҳои инфириодӣ ба истифодабаранди ҳадамот, аз ҷумла мутахассиси пешбаранди кор (кейс-менечер), гурӯҳи мутахассисони байникасии роҳбададикунандаро муайян менамояд;

- анҷоми хизматрасонии иҷтимоӣ - тартиби анҷомёбии хизматрасонӣ ба истифодабаранд, ба ҳадамоти иҷтимоии дигар равона кардани истифодабаранд, иттилоотонии ҳадамоти иҷтимоии дар ҷойи зисти истифодабаранд мавҷудбуда, парасторон, хешу табор, инчунин шартҳое, ки мувофиқи онҳо хизматрасонӣ шояд пеш аз мӯҳлат ба охир мерасад, дар бар мегирад;

д) намудҳои асосии хизматрасониҳои иҷтимоӣ, мӯҳтаво ва шартҳои пешниҳоди онҳо, талабот нисбати амалҳои қасбии кормандоне, ки хизматрасониро анҷом медиҳанд;

е) талабот нисбати сатҳ ва қасбияти кормандон аз талабот нисбати рушди салоҳиятнокӣ ва малакаҳои қасбии кормандоне иборат аст, ки хизматрасониро ба категорияи муайян пешниҳод мекунанд;

ж) стандартҳои сохторӣ ва функционалии ҳадди ақал, ҳадди ақали талабот ва меъёрҳои ҳатмиро тибқи таснифоти хизматрасонӣ, дар

мавриди таъминоти ташкилий, моддию техникий, молий, кадрии категорияи муайяни хизматрасонии ичтимоӣ, сатҳи салоҳияти қасбӣ ва таҳассусии кормандоне, ки хизматрасониро пешниҳод мекунанд, дар бар мегиранд. Қисми таркибии ҳатмии стандартҳои ҳадди ақали соҳтории хизматрасониҳо нишондиҳандаҳои таҳияшуда ва иҷрои онҳо мебошад;

Стандартҳои соҳторӣ ва функционалии ҳадди ақал дорои феҳристи талаботи ҳатмӣ ва меъёрҳои мувофиқи таснифот дар мавриди мӯжтаво ва тартиботи амалигардонии намудҳои фаъолият дар доираи категорияи мушаххаси хизматрасонӣ мебошанд, аз ҷумла дар бобати дақиқӣ, пуррагӣ, мунтазамӣ ва пайдарпайии амалиёт ва меъёрҳои муваққатии муқарраршуда;

з) системаи мониторинг ва арзёбии иҷрои стандартҳо шарҳи шаклу методҳои ҷамъоварӣ, баҳисобгириӣ, таҳлили нишондиҳандаҳои иҷрои стандартҳои соҳторӣ ва функционалии категорияи муайяни хизматҳоро дар бар мегирад. Системаи мониторинг бояд дорои механизмҳое бошад, ки дараҷаи иҷрои стандартҳо, сабабҳои иҷро нашудани онҳоро муайян намуда тавонанд ва мувофиқати хизматрасониро ба талаботи таснифот инъикос намояд;

к) замимаҳои таснифот ва стандартҳо метавонанд дорои иттилооти ҳусусияти маълумотдиҳӣ ё таҳлилий бошанд.

5. Ташкили фаъолияти мақоми ваколатдор оид ба таҳияи таснифот ва стандартҳои хизматрасониҳо дар соҳаи хизматрасонии ичтимоӣ

20. Ташкил намудани таҳияи лоиҳаҳои таснифоти хизматрасониҳо ва стандартҳоро дар соҳаи хизматрасонии ичтимоӣ мақоми ваколатдор амалӣ менамояд. Бо ин мақсад мақоми ваколатдор ҳар сол нақша таҳия намуда, фармоиши иҷтимоии давлатии даҳлдорро ҷиҳати таҳия ва санчиши лоиҳаҳои таснифоти хизматрасонӣ ва стандартҳо барои гурӯҳҳои муайяни афзалиятноки истифодабарандагон ташкил менамояд.

21. Татбиқи лоиҳаи намунавии таснифоти категорияи муайян ва стандартҳои он дар давоми сол аз тарафи ҳадамоти иҷтимоии даҳлдор анҷом дода мешавад.

22. Мақоми ваколатдор чорабиниҳои ташкилию нақшавиро вобаста ба дохилкунии таснифоти тасдиқгардидаи муайяни хизматрасонӣ ва стандартҳо дар фаъолияти ҳадамоти иҷтимоии системаҳои давлатӣ ва ғайридавлатии даҳлдори хизматрасонии ичтимоӣ ба иҷро мерасонад. Таснифот ва стандартҳо ҳангоми банақшагирии давлатӣ, ҳаридории хизматрасонии даҳлдор, интихоби молрасон, арзёбӣ ва мониторинги пешниҳоди он ба истифодабаранда истифода бурда мешаванд.

23. Тағиیرдиҳӣ ё бекор кардани таснифоти категорияи муайяни хизматрасонӣ ва стандартҳои пешниҳоди он дар ҳолатҳои тағиир ёфтани ё беэътибор дониста шудани санадҳои меъёрии ҳуқуқӣ, ки пешниҳоди хизматрасонии даҳлдор ё зарурати тағиир додани шароити

пешниҳоди хизматрасониро дар назар мегирад ва танзим мекунад,
амалий мегардад.