

Тартиб ва ҳаҷми пешниҳод намудани хизматрасониҳои ройгони иҷтимоӣ

(қарори Ҳукумати ҚТ аз 2.07.2015 № 448)

1. Муқаррароти умумӣ

1. Мақсади асосии қабули Тартиби мазкур аз муайян кардани ҳаҷму 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, дорои 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 мафҳумҳои асосии зерин истифода бурда мешаванд:

- гурӯҳҳои афзалиятноки истифодабарандагон - шаҳрвандоне, ки дар ҳолати душвори зиндагӣ қарор дошта, дар асоси баҳодиҳии эҳтиёҷоташон ба гурӯҳи марбутаи истифодабарандагон дохил карда шудаанд;

- намуди хизмати иҷтимоӣ - намудҳои гуногуни фаъолияти самти муайяндошта оид ба расонидани кӯмак ва дастгирии истифодабарандагони хадамоти иҷтимоӣ, ки моҳият ва мӯҳтавои хизматрасонии мушаххаси иҷтимоиро муқаррар месозанд;

- категорияи хизмати иҷтимоӣ - воҳиди ҳаҷми хизмат, ки ҳамчун мувофиқати намудҳои хизматрасонии иҷтимоии дар шакли мушаххаси хизматрасонии иҷтимоӣ ба гурӯҳҳои афзалиятноки истифодабарандагон пешниҳод кардашаванда муайян карда мешавад;

- стандартҳои сохтори ҳадди ақали хизматрасонӣ - талаботи ҳатмиро нисбат ба таъминоти ташкилӣ, моддию техникӣ, молиявӣ ва кадрӣ категорияи муайяни хизматрасонии иҷтимоӣ, инчунин

нишондиҳандаҳои мониторинг ва баҳодиҳии иҷрои 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 иҷрои хизматрасониро муайян менамоянд;

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

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

- нақшаи инфиродии хизматрасонӣ ба истифодабаранда барномаи пешбарандаи (идоракунии) иҷтимоии истифодабаранда мебошад, ки аз тарафи гурӯҳи коршиносони касбӣ якҷоя бо истифодабаранда ё парастори ӯ дар асоси арзёбии эҳтиёҷоташ таҳия гардидааст ва мақсад, вазифаҳо, натиҷаҳои мавриди интизори (пешбинишавандаи) идоракунии, инчунин намудҳои хизматрасонӣ, муттасили ва мӯҳлатҳои пешниҳоди онҳоро муайян мекунад;

- арзёбии эҳтиёҷот – чараёни чамъоварӣ, чамъбаस्तкунӣ ва таҳлили маълумот аз ҷониби кормандони хадамоти 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 "кунандаи мутахассисони хадамоти иҷтимоӣ, ки ба салоҳияти он баррасии натиҷаҳои арзёбии эҳтиёҷоти истифодабаранда, тасдиқ ва аз нав дида баромадани нақшаи инфиродии хизматрасонӣ ба истифодабаранда, пешниҳоди хизматрасонӣ ва дигар масъалаҳои муҳими марбут ба идоракунии инфиродӣ дохил мешаванд;

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

4. Шахсони истифодабарандаи хизматрасониҳои иҷтимоии ройгон инҳо ба шумор мераванд:

- маъҷубон;
- кӯдакони маъҷуб 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 хатарнок қарор доранд;

- шахсоне, ки бесаробон мондаанд ва манбаи даромад надоранд;

- шахсоне, ки ҷойи истиқомати муайян надоранд;

- шахсоне, ки қурбонии истисмори меҳнатӣ ё шахвонӣ шудаанд;

- шахсоне, ки дар натиҷаи садамаҳои техногенӣ (аз ҷумла садама дар Нерӯгоҳи барқи атомии Чернобил), ҳолатҳои фавқулодда, амалиётҳои ҳарбӣ зарар дидаанд;

- модарони танҳои ноболиғ, ки тифлони хурдсол доранд ва ноболиғони ҳомиладори танҳо;

- оилаҳои нопурра бо кӯдакони ноболиғ, ки дар ҳолати душвори зиндагӣ қарор доранд;

- гурезаҳо ва муҳоҷирони иҷборӣ ҳамчунин, қурбониёни савдои одамон ва оилаҳои муҳоҷирони меҳнатӣ, ки ҳамсаронашон онҳоро партофта ё кӯмак намекунанд (*қарори Ҳукумати ҚТ аз 2.07.2015 № [448](#)*);

- ноболиғоне, ки бе парастории волидайн мондаанд;

- занон ва кӯдаконе, ки аз ҳар гуна шаклҳои зӯроварӣ зарар дидаанд;

- собиқадорони Ҷанги Бузурги Ватанӣ ва шахсони ба онҳо баробаркардашуда;

- ҳамсарони ҷанговарони ҳалокшудаи Ҷанги Бузурги Ватанӣ 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 таъҷилий эҳтиёҷ доранд.

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

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

6. Номгӯӣ чунин намудҳои хизматрасониҳоро муттаҳид мекунад:

- хизматрасонии иҷтимоии маишӣ;

- хизматрасонии иҷтимоии тиббӣ;

- хизматрасонии иҷтимоии равонӣ;

- хизматрасонии иҷтимоии педагогӣ;

- хизматрасони иҷтимоии ҳуқуқӣ.

7. Хизматрасони иҷтимоии маишӣ, ки ба дастгирии фаъолияти ҳаётии истифодабарандагони ҳадамоти иҷтимоӣ равона шудаанд:

- мусоидат ҷиҳати дарёфти хизматрасониҳо, имтиёзҳо ва афзалият дар таъминоти иҷтимоии маишӣ, ки дар қонунгузори Ҷумҳурии Тоҷикистон пешбинӣ гардидаанд;

- ҷудо намудани ҷойи истиқоматӣ барои будубоши муваққатӣ, инчунин макон барои ташкил намудани ҷорабиниҳои таълимӣ ва хизматрасониҳои фарҳангӣ маишӣ дар муассисаҳои хизматрасониҳои иҷтимоӣ;

- мусоидат барои тайёр намудани хӯрок ё омода намудан ва додани хӯрок, аз ҷумла хӯроки парҳезӣ;

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

- расонидани хизматҳои иҷтимоӣ маишӣ хусусияти инфиродӣ ва беҳдоштӣ дошта ба истифодабарандагони муассисаҳои статсионарӣ, ки вобаста ба саломатиашон наметавонанд амалиётҳои оддӣ худхизматрасониро, аз ҷумла амалҳои ба монанди аз ҷойгоҳи хоб хестан, ба хоб рафтан, либоспӯшӣ, либос кашидан, шустани дасту рӯй, хӯрок хӯрдан, ҳоҷатхона рафтан, гаштугузор дар дохили хона ва берун аз он, нигоҳубини ҷоғ ва дандонҳо, истифодабарии айнак ва дастгоҳҳои шунавоӣ, гирифтани нохунҳо ва ба тартиб даровардани мӯи сар (ришу бурут барои мардҳо) иҷро намоянд;

- ҳангоми ба сабаби саломатӣ ё дигар сабабҳо мумкин набудани истифодаи нақлиёти ҷамъиятӣ, ба истифодабаранда пешниҳод намудани нақлиёт ҷиҳати рафтуомад ба муассисаҳои хизматрасони иҷтимоӣ, таъминоти солимгардонӣ, фарҳангӣ маърифатӣ ва ғайраҳо;

- кӯмакрасонӣ дар навиштан ва хондани мактубҳо;

- таъмини ҳифзи ашё ва чизҳои қиматбаҳои истифодабарандагони муассисаҳои ҳадамоти иҷтимоӣ;

- харидорӣ ва ба манзили зист расонидани маводи хӯрока, наҳории гарм;

- харидорӣ ва ба манзили зист расонидани маҳсулоти саноатӣ ниёзи аввалия;

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

- кашондани об, алавландӣ 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 кимиёӣ, таъмир ва бозпас гирифтани ба манзил расонидани онҳо; - мусоидат ба ташкили таъмир ва рӯбучини манзили истиқоматӣ;

- мусоидат ба пардохти ҳаққи манзил ва хизматрасониҳои коммуналӣ;

- мусоидат дар ташкили хизматрасонӣ аз тарафи муассисаҳои савдо, хизматрасонии коммуналию маишӣ, алоқа ва дигар муассисаҳое, ки дар ҳудуди ноҳияи истиқоматӣ ба аҳоли хизмат мерасонанд;

- мутобиқшавии иҷтимоии маишӣ ва меҳнати маъҷуб;

- ҳамроҳӣ намудан дар берун аз манзил, аз ҷумла вақти рафтан ба назди духтур;

- фароҳам овардани шароити мусоид барои иҷрои расму оинҳои динӣ;

- паноҳгоҳи муваққатӣ;

- ташкили хизматрасониҳои маросимӣ (дар сурати набудани хешовандони марҳум ё хоҳиш надоштани онҳо барои анҷом додани маросими дафн).

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

- мусоидат ҷиҳати дарёфти хизматрасонии иҷтимоии тиббӣ, ки дар қонунгузориҳои Ҷумҳурии Тоҷикистон пешбинӣ шудааст;

- мусоидат ҷиҳати гирифтани кӯмаки тиббӣ дар муассисаҳои табобатӣю профилактикӣ;

- таъмини нигоҳубин бо назардошти вазъи саломатӣ, аз ҷумла хизматрасонии санитарӣю беҳдоштӣ (тозакунии, шустушӯ, ваннаҳои беҳдоштӣ);

- мусоидат барои гузаштан ташхиси тиббӣю иҷтимоӣ ва муоинаи тиббӣю иҷтимоӣ;

- мусоидат барои амалисозии чорабиниҳои тавонбахшии хусусияти иҷтимоии тиббӣ дошта, аз ҷумла мутобиқи барномаҳои инфиродии тавонбахшии маъҷубон;

- расонидани кӯмаки аввалияи тиббӣю санитарӣ ба истифодабарандагони муассисаҳои статсионарии хизматрасонии иҷтимоӣ;

- мусоидат барои аз муоинаи умумии тиббӣ (диспансеризатсия) гузаштани истифодабарандагони муассисаҳои ҳадамоти иҷтимоӣ;

- бистарикунони истифодабарандагони муассисаҳои ҳадамоти иҷтимоӣ дар муассисаҳои табобатӣю профилактикӣ (беҳдоштӣ), мусоидат ҷиҳати гирифтани табобати санаторӣю курортӣ (аз ҷумла бо шартҳои имтиёзнок);

- мусоидат ҷиҳати гирифтани кӯмакҳои роғбонӣ гузоштани дандонҳои сунъӣ (ба истиснои дандонҳои сунъӣ аз металлҳо ва дигар

масолеҳи қиматбаҳо), протезию ортопедӣ, айнакҳо ва дастгоҳи шунавой;

- таъминот бо воситаҳои техникий нигоҳубин ва тавонбахшӣ;
- ташкил намудани маслиҳатдиҳии тахассусии тиббӣ;
- расонидани ёрӣ барои мутобиқшавии тиббии иҷтимоӣ ва тавонбахшӣ;
- гузаронидани муоинаи аввалияи тиббӣ ва чорабиниҳои аввалияи санитарӣ дар муассисаҳои хадмоти иҷтимоӣ;
- иҷрои амалҳо вобаста ба вазъи саломатӣ (додани дору, чаконидани дору ва ғайраҳо);
- расонидани ёрӣ барои иҷрои машкҳои ҷисмонӣ;
- ташкил намудани фаъолияти табобатӣ меҳнатӣ;
- машваратдиҳӣ оид ба масъалаҳои иҷтимоии тиббӣ (банақшагирии оила, беҳдошти хӯрок ва манзил, ҳалос шудан аз вазни барзиёд ва одатҳои бад ва ғайраҳо);
- гузаронидани корҳои санитарӣ маърифатӣ ҷиҳати ҳалли масъалаҳои мутобиқшавӣ ба синну сол;
- ташкил намудани ёрии ғаврии тиббӣ равонӣ;
- ташаккул ва ба роҳ мондани кори "гурӯҳи солим" аз рӯи нишондиҳандаҳои тиббӣ ва хусусияти синну соли шаҳрвандон;
- гузаронидани корҳои инфиродӣ бо ноболиғон, ки ба пешгирии пайдошавии одатҳои бад ва раҳӣ 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 табобатӣ профилактикӣ (беҳдоштӣ);
- ба ҳешовандони бемор омӯзонидани малакаҳои нигоҳубини умумии бемор;
- расонидани ёрии таъҷилӣ то омадани духтур, даъвати духтур ба хона, ҳамроҳӣ намудану бурда расонидани шаҳрванди эҳтиёҷманд ба муассисаҳои мақомоти тандурустӣ ва дар сурати бистарӣ шуданашон аёдат намудани онҳо;
- мувофиқи таъйиноти духтури табобаткунанда анҷом додани амалҳои табобатӣ (гузарондани сӯзандору, гузоштани компрессҳо, захмбандӣ, тоза кардани ҷойи ҷароҳатҳои дар бадан ба вучудодада ва гузоштани малҳам, тозакунии рӯдаҳо (клизма), ҷамъовариҳои мавод барои таҳқиқоти озмоишӣ, расонидани кӯмак дар истифодаи катетер ва дигар асбоби тиббӣ) ҳангоми доштани иҷозатнома ба ин намудҳои фаъолияти тиббӣ;

- омӯзонидани асосҳои дониши тиббӣ ба равонӣ ва иҷтимоии тиббӣ ба аъзои оила барои иҷрои чорабиниҳои тавонбахшӣ дар шароити хона;

- назорат намудани вазъи саломатӣ (санҷиши ҳарорати бадан фишори хун);

- мусоидат ба эҳтиёҷмандон барои фароҳам овардани имконияти дарёфти хизматрасониҳои тавонбахшӣ, таъбири санаторию курортӣ;

- мусоидат дар таъбир ва омӯзиши малакаи худхизматрасонӣ муошират ва худназораткунӣ ба оилаҳое, ки дар шароити хона кӯдакони маъҷубро тарбия менамоянд.

- мусоидат барои гирифтани дастгоҳи шунавонӣ, айнак, воситаҳои ортопедӣ ва техникаи ҳаракат.

9. Хизматрасонии иҷтимоии равонӣ (психологӣ) дастгирӣ, 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 ӯ, маҳдудиятҳои фаъолияти ҳаётӣ, ҷустуҷӯи роҳҳои самарабахши ҳалли мушкилот;

- миёнаравӣ ва намоёндагӣ намудани манфиатҳои истифодабаранда;

- таҳлили равондармонӣ ва муоинаи шахсият;

- ислоҳи ҳолати рӯҳӣ;

- кӯмаки равондармонӣ (психотерапевтӣ - кӯмаки мутахассиси соҳаи бемориҳои рӯҳӣ);

- тренингҳои (омӯзишҳои) равонӣ;

- гузаронидани машғулиятҳо дар гурӯҳҳои ёрии мутақобила, бошишгоҳҳои муошират;

- кӯмаки таъҷилии равонӣ (аз ҷумла тавассути телефон) ва тиббии равонӣ;

- расонидани кӯмаки равонӣ (психологӣ), аз ҷумла гузаронидани сӯҳбатҳо, муошират, шундан, рӯҳбаландсозӣ, ангезонидани фаъолнокӣ, дастгирии равонии ҳамаи зиндагӣ;

- дастгирии иҷтимоии равонии оилаҳое, ки дар онҳо шахрвандони бемориҳои рӯҳӣ (дорои норасоии равонӣ) ва маъҷуб зиндагӣ мекунанд.

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

- маслиҳатдиҳии иҷтимоии педагогӣ;

- таҳлис ва муоинаи иҷтимоии педагогии шахсият;

- ислоҳи педагогии рафтор;

-мусоидат ҷиҳати маълумотгирии маъҷубон бо назардошти имкониятҳои ҷисмонӣ ва қобилияти зеҳнии онҳо, аз ҷумла аз рӯи барномаҳои махсуси таҳсилоти ибтидоии томактабӣ, мактабӣ ва таҳсилоти касбӣ;

- мусоидат барои ташкил намудани таълими кӯдакони маъҷуб дар хона;

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

- хизматҳои вобаста ба тавонбахшии иҷтимоии меҳнатӣ: фароҳам овардани шароит ҷиҳати истифодаи имкониятҳои меҳнати маъҷуб барои иштироки ғаёлонаи ӯ дар ғаёлияти табобати меҳнатӣ; гузаронидани чорабиниҳо оид ба таълими малакаҳои касбии дастрас, барқарорсозии мақоми шахсӣ ва иҷтимоӣ;

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

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

- ба маъҷубон омӯзонидани истифодабарии воситаҳои техникии тавонбахшӣ;

- тавонбахшии касбии маъҷубон ва маслиҳатдиҳии тахассусӣ;

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

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

- мусоидат барои ташкил намудани меҳнати наврасони маъҷуб 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 ҷамъиятӣ, худназораткунӣ, омӯзонидани малакаҳои муошират ва дигар шаклҳои ғаёлияти ҳаётӣ;

- хизматрасониҳои аёнӣ (экскурсияҳо, тамошои намоишҳои театри, намоишгоҳҳо, концертҳо, ташкил намудани иду ҷашнҳо, маҳфилҳои ҳаваскорони бадеӣ ва ғайраҳо);

- ташкили таълими забони имову ишора барои кӯдакони маъҷубе, ки узви шунавоиашон заиф аст, волидайнӣ онҳо ва дигар шахсони манфиатдор;

- хизматрасониҳо оид ба тарҷума ба забони имову ишора;

- мусоидат барои омӯзиши донишҳои компютерӣ.

11. Хизматрасониҳои иҷтимоии ҳуқуқӣ, ки барои дастгирӣ ё тағйир додани мақоми ҳуқуқӣ, ҳимояи вазъи ҳуқуқӣ, ҳифзи ҳуқуқи манфиатҳои қонунӣ, нигоҳдорӣ ва беҳтар намудани сатҳи зиндагии истифодабаранда равона шудаанд:

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

- мусоидат ҷиҳати гирифтани имтиёзҳо, кӯмакпулиҳо, ҷубронпулиҳо, алиментҳо ва дигар пардохтҳои, ки ба истифодабаранда тааллуқ доранд, беҳтар намудани шароити манзил мутобиқи қонунгузори Ҷумҳурии Тоҷикистон;

- ёрӣ расонидан дар тартиб додани ҳуҷҷатҳо, омода намудан ва пешниҳод кардани арзу шикоятномаҳо аз болои рафтору кирдор ё бефаъолияти хадамоти иҷтимоӣ, ё худ кормандони ин хадамот, мақомоти иҷроияи маҳаллии ҳокимияти давлатӣ, ки ҳуқуқи қонунии шахрвандонро вайрон ё халалдор месозанд;

- маслиҳатдиҳӣ оид ба масъалаҳои иҷтимоии ҳуқуқӣ (қонунгузорӣ оид ба ҳуқуқи шахрвандон, оид ба манзил, масъалаҳои оилавӣ, меҳнатӣ, нафақа, ҷиноятӣ, ҳуқуқ ба моликият, ҳуқуқи кӯдакон, занон, падарон, маъҷубон ва ғайраҳо);

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

- пешниҳод намудан ва ҳимояи ҳуқуқи манфиатҳои истифодабарандаи хизматрасонӣ дар мақомоти судӣ;

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

- мусоидат барои ба ҷавобгариҳои ҷиноятӣ кашидани айбдорони зӯровариҳои ҷисмонӣ ва рӯҳӣ дар оила нисбат ба кӯдакон, занон, кӯҳансолон ва маъҷубон;

- мусоидат ба мақомоти васоят ва парасторӣ дар ҷойгиркунии ноболиғон - эҳтиёҷмандони тавонбахшии иҷтимоӣ ба муассисаҳои хадамоти 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 ҳуҷҷатҳо ва пешниҳодҳои дахлдор барои комиссияҳо оид ба ҳуқуқи кӯдак;

- расонидани ёрии ҳуқуқӣ ба шахрвандон ҷиҳати танзим ва ба расмият даровардани ҳуҷҷатҳо барои парасторӣ ва фарзандхонии кӯдаконе, ки бе саробонии волидайн мондаанд;

- расонидани ёрии ҳуқуқӣ ҷиҳати ба тартиб даровардан ва омода намудани ҳуҷҷатҳо барои бо кор таъмин кардан, гирифтани шиноснома ва дигар ҳуҷҷатҳое, ки эътибори ҳуқуқӣ доранд;

- бо ваколатнома гирифтани нафақа, кӯмакпулӣ ва дигар пардохтҳои иҷтимоӣ;

- расонидани ёрӣ ҷиҳати таҳия ва ба расмӣ даровардани ҳуҷҷатҳо бо мақсади фиристодани кӯдакон ва наврасон (ҳангоми зарурат) ба муассисаҳои ҳадамоти иҷтимоӣ будубоши муваққатӣ;

- расонидани ёрии ҳуқуқӣ дар ҳимоя ва риояи ҳуқуқи кӯдакон ва наврасон дар давраи тарбия ва ғамхорӣ нисбати онҳо, аз ҷумла дар ҳолатҳое, ки ба ҳаёт ва саломатиашон хатар таҳдид мекунад;

- ҷуброни хароҷоти мизоҷони муассисаҳои доимоамалкунанда (маъҷубон) 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 қонунгузори Ҷумҳурии Тоҷикистон;

- мусоидат намудан дар ҳалли масъалаҳои бокортаъминкунӣ, додани роҳат ба курсҳои тайёри, ҷустуҷӯи кори муваққатӣ (мавсимӣ), кор бо рӯзи кори кӯтоҳкардашуда, кор дар хона;

- маслиҳатдиҳӣ оид ба масъалаҳои худтаъминкунии шаҳрвандон ва оилаҳои онҳо, рушди соҳибкорӣ оилавӣ, корҳои (ҳунарҳои) хонагӣ 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 хизматрасонию 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 сохторӣ ва функционалии пешниҳоди онҳоро ба гурӯҳи муайяни афзалиятноки истифодабарандагон муайян мекунад. Иҷрои талаботи таснифот ва стандартҳо меъёри самаранокии кори ҳадамоти 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;

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

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

16. Таснифот ва стандартҳо талаботи баробарро барои субъектҳои давлатӣ ва ғайридавлатии пешниҳодкунандаи хизматрасонии иҷтимоӣ муқаррар менамоянд.

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 худро ба роҳ монда, мутобиқати онро ба таснифот ва стандартҳои мавҷуда месанҷанд ва барои рафъ намудани камбудиву норасоии ошкоршуда чораҳо меандешанд.

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

19. Сохтори 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 муайяно асоснок мекунанд, дар бораи хизматрасонӣ, гурӯҳи афзалиятноки истифодабарандагон, таҳиягарони таснифот ва стандартҳо, инчунин мӯҳтавои ҳуди ҳуҷҷат ба таври кӯтоҳ иттилоъ медиҳад;

в) муқаррароти ибтидоӣ инҳоро дар бар мегиранд:

- системаи мафҳумҳои дар таснифот ва стандартҳои категорияи муайяни хизматрасонӣ истифодашаванда, ки дар шакли барои дарксоӣ 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 иҷтимоӣ 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 махсуси онҳоро инъикос мекунанд ва ба беҳсозии ҳолати

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

- натиҷаҳои мавриди интизори тағйироти имконпазири амалишавии мусбатро дар ҳолати ҷисмониву руҳии истифодабарандаи хизматрасонӣ дар сурати пурра ва дақиқ иҷро намудани таъйиноти таснифот ва стандартҳо инъикос мекунанд;

- принципҳои пешниҳод намудани хизматрасонӣ шеваҳои ташкил намудани хизматрасонии иҷтимоиро ба истифодабаранда инъикос мекунанд.

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

- иттилоъдиҳӣ дар бораи хизматрасонӣ-талаботро оид ба маълумоти шахрвандони дар ҳолати душвори зиндагӣ қарордошта моҳияти расонидани хизматрасонӣ ва шартҳои пешниҳоди он дар бар мегирад;

- қабули истифодабаранда - шартҳои қабули истифодабарандаро аз тарафи хадамоти иҷтимоӣ, тартиби қабул, инчунин номгӯи ҳуҷҷатҳои барои қабул заруриро муайян менамояд;

- арзёбии эҳтиёҷот- марҳилаҳои асосии тартибу қоидаҳои арзёбии эҳтиёҷоти истифодабарандаи хадамоти иҷтимоиро муайян менамояд;

- таҳияи нақшаи инфиродӣ - аз тартиби муайянсозии мақсадҳои кӯтоҳмуддат ва дарозмуддати хизматрасонии иҷтимоӣ ба истифодабаранда, намудҳои фаъолияти мебошад, ки барои ба мақсад ноил гаштан равона шуда, муқаррар намудани мӯҳлатҳои иҷро ва таъин кардани шахсони масъул иборат мебошад;

- роҳбаладии инфиродӣ - ин модда талаботи асосиро нисбати таъмини хизматҳои инфиродӣ ба истифодабарандаи хадамот, аз ҷумла мутахассиси пешбарандаи кор (кейс-менеджер), гурӯҳи мутахассисони байникасбии роҳбададикунандаро муайян менамояд;

- анҷоми хизматрасонии иҷтимоӣ - тартиби анҷомёбии хизматрасонӣ ба истифодабаранда, ба хадамоти иҷтимоии дигар равона кардани истифодабаранда, иттилоотони хадамоти иҷтимоии дар ҷойи зисти истифодабаранда мавҷудбуда, парасторон, хешу табор, инчунин шартҳои, 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 касбии кормандоне, ки хизматрасониро анҷом медиҳанд;

е) талабот нисбати сатҳ ва касбияти кормандон аз талабот нисбати рушди салоҳиятнокӣ ва малакаҳои касбии 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 ташкилӣ, моддию техникӣ, молӣ, кадрӣ категорияи муайяни хизматрасонии иҷтимоӣ, сатҳи салоҳияти касбӣ ва тахассусии кормандоне, ки хизматрасониро пешниҳод меkunанд, дар бар мегиранд. Қисми таркибии ҳатмии стандартҳои ҳадди ақали сохтори хизматрасониҳо нишондиҳандаҳои таҳияшуда ва иҷрои онҳо мебошад;

Стандартҳои сохторӣ ва функционалии ҳадди ақал дорои феҳристи талаботи ҳатмӣ ва меъёрҳои мувофиқи таснифот дар мавриди мӯҳтаво 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, баҳисобгирӣ, таҳлили нишондиҳандаҳои иҷрои стандартҳои сохторӣ ва функционалии категорияи муайяни хизматҳоро дар бар мегирад. Системаи мониторинг бояд дорои механизмҳои 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 хусусияти маълумотдиҳӣ ё таҳлилий бошанд.

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

20. Ташкил намудани таҳияи лоиҳаҳои таснифоти хизматрасониҳо ва стандартҳоро дар соҳаи хизматрасонии иҷтимоӣ мақоми ваколатдор амалӣ менамояд. Бо ин мақсад мақоми ваколатдор ҳар сол нақша таҳия намуда, фармоиши иҷтимоии давлатии дахлдорро ҷиҳати таҳия ва санҷиши 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 хадамоти иҷтимоии дахлдор анҷом дода мешавад.

22. Мақоми ваколатдор чорабиниҳои ташкилию нақшавиро вобаста ба дохилкунии таснифоти тасдиқгардидаи муайяни хизматрасонӣ ва стандартҳо дар фаъолияти хадамоти иҷтимоии системаҳои давлатӣ ва ғайридавлатии дахлдори хизматрасонии иҷтимоӣ ба иҷро мерасонад. Таснифот ва стандартҳо ҳангоми банақшагирии давлатӣ, харидории хизматрасонии дахлдор, интиҳоби молрасон, арзёбӣ ва мониторинги пешниҳоди он ба истифодабаранда истифода бурда мешаванд.

23. Тағйирдиҳӣ ё бекор кардани таснифоти категорияи муайяни хизматрасонӣ ва стандартҳои пешниҳоди он дар ҳолатҳои тағйир ёфтани ё безъятибор доништа шудани санадҳои меъёрии ҳуқуқӣ, ки пешниҳоди хизматрасонии дахлдор ё зарурати тағйир додани шароити

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