

## **THÔNG TƯ**

### **Hướng dẫn về cơ cấu tổ chức, định mức nhân viên và quy trình, tiêu chuẩn trợ giúp xã hội tại cơ sở trợ giúp xã hội**

*Căn cứ Nghị định số 14/2017/NĐ-CP ngày 17 tháng 02 năm 2017 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội;*

*Căn cứ Nghị định số 103/2017/NĐ-CP ngày 12 tháng 9 năm 2017 của Chính phủ quy định về thành lập, tổ chức, hoạt động, giải thể và quản lý các cơ sở trợ giúp xã hội;*

*Theo đề nghị của Cục trưởng Cục Bảo trợ xã hội;*

*Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội ban hành Thông tư hướng dẫn về cơ cấu tổ chức, định mức nhân viên và quy trình, tiêu chuẩn trợ giúp xã hội tại cơ sở trợ giúp xã hội.*

## **Chương I**

### **QUY ĐỊNH CHUNG**

#### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Thông tư này hướng dẫn về cơ cấu tổ chức, định mức nhân viên và quy trình, tiêu chuẩn trợ giúp xã hội tại cơ sở trợ giúp xã hội (sau đây gọi tắt là cơ sở).

#### **Điều 2. Đối tượng áp dụng**

Thông tư này áp dụng đối với cơ sở trợ giúp xã hội công lập và cơ sở trợ giúp xã hội ngoài công lập, gồm:

1. Cơ sở bảo trợ xã hội chăm sóc người cao tuổi.
2. Cơ sở bảo trợ xã hội chăm sóc trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt.
3. Cơ sở bảo trợ xã hội chăm sóc người khuyết tật.
4. Cơ sở bảo trợ xã hội chăm sóc và phục hồi chức năng cho người tâm thần, người rối nhiễu tâm trí.
5. Cơ sở bảo trợ xã hội tổng hợp thực hiện việc chăm sóc nhiều đối tượng bảo trợ xã hội hoặc đối tượng cần trợ giúp xã hội.
6. Trung tâm công tác xã hội thực hiện việc tư vấn, chăm sóc khẩn cấp hoặc hỗ trợ những điều kiện cần thiết khác cho đối tượng cần trợ giúp xã hội.
7. Cơ sở trợ giúp xã hội khác theo quy định của pháp luật.

## Chương II

### CƠ CẤU TỔ CHỨC VÀ ĐỊNH MỨC NHÂN VIÊN TẠI CƠ SỞ TRỢ GIÚP XÃ HỘI

#### Điều 3. Cơ cấu tổ chức

1. Lãnh đạo cơ sở trợ giúp xã hội gồm có Giám đốc và các Phó Giám đốc.
2. Cơ cấu tổ chức

Cơ quan nhà nước có thẩm quyền quản lý cơ sở trợ giúp xã hội công lập căn cứ vào nhiệm vụ, quy mô, số lượng đối tượng phục vụ và số lượng công chức, viên chức và người lao động để quy định cơ cấu tổ chức thành các phòng, khoa hoặc bộ phận cho phù hợp, bảo đảm không làm tăng số phòng hiện có, không làm tăng số lượng người làm việc hiện có của các cơ sở trợ giúp xã hội công lập trên địa bàn; đồng thời thực hiện tinh giản biên chế và cơ cấu lại đội ngũ công chức, viên chức và người lao động theo quy định. Cơ cấu tổ chức của cơ sở trợ giúp xã hội công lập được xác định theo các nhóm công việc cơ bản sau:

- a) Hành chính - Tổng hợp;
- b) Công tác xã hội và phát triển cộng đồng;
- c) Chăm sóc khẩn cấp và dài hạn;
- d) Y tế - Phục hồi chức năng;

đ) Các phòng, khoa hoặc bộ phận có tên gọi khác do cấp có thẩm quyền quyết định.

3. Giám đốc cơ sở trợ giúp xã hội ngoài công lập tham khảo quy định tại Khoản 2 Điều này để quyết định cơ cấu tổ chức cho phù hợp với thực tiễn tại cơ sở.

#### Điều 4. Vị trí việc làm

Vị trí việc làm tại cơ sở trợ giúp xã hội gồm:

1. Nhóm vị trí việc làm gắn với các nhiệm vụ quản lý, điều hành:

- a) Giám đốc;
- b) Phó Giám đốc;
- c) Trưởng phòng;
- d) Phó Trưởng phòng;
- đ) Trưởng khoa;
- e) Phó Trưởng khoa.

2. Nhóm vị trí việc làm gắn với các nhiệm vụ chăm sóc, trợ giúp tại cơ sở trợ giúp xã hội:

- a) Công tác xã hội;
- b) Tâm lý;
- c) Chăm sóc trực tiếp đối tượng;

- d) Y tế, điều dưỡng;
- đ) Chăm sóc dinh dưỡng;
- e) Phục hồi chức năng;
- g) Dạy văn hóa;
- h) Dạy nghề;
- i) Vị trí việc làm khác theo quy định của pháp luật.

3. Nhóm vị trí việc làm gắn với nhiệm vụ hỗ trợ, phục vụ:

- a) Kế toán;
- b) Hành chính - Tổng hợp;
- c) Quản trị;
- d) Thủ quỹ;
- đ) Văn thư;
- e) Lái xe;
- g) Bảo vệ;
- h) Các vị trí việc làm khác theo quy định của pháp luật.

4. Cơ quan nhà nước có thẩm quyền quản lý cơ sở trợ giúp xã hội công lập quyết định vị trí việc làm, ghép vị trí việc làm hoặc bổ sung danh sách vị trí việc làm mới theo quy định của pháp luật, bảo đảm thực hiện nhiệm vụ được giao.

5. Giám đốc cơ sở trợ giúp xã hội ngoài công lập quyết định vị trí việc làm, người làm việc của cơ sở cho phù hợp để đảm bảo thực hiện nhiệm vụ của cơ sở.

#### **Điều 5. Định mức nhân viên tại cơ sở trợ giúp xã hội**

1. Giám đốc: Mỗi cơ sở trợ giúp xã hội có 01 Giám đốc.
2. Phó Giám đốc: Mỗi cơ sở trợ giúp xã hội có không quá 02 Phó Giám đốc.
3. Mỗi phòng nghiệp vụ gồm Trưởng phòng, không quá 02 Phó Trưởng phòng và các nhân viên. Số lượng nhân viên của mỗi phòng nghiệp vụ được xác định theo vị trí công tác và khối lượng công việc thực tế phải đảm nhiệm.
4. Mỗi khoa gồm Trưởng khoa, không quá 02 Phó Trưởng khoa và các nhân viên. Số lượng nhân viên của mỗi khoa được xác định theo vị trí công tác và khối lượng công việc thực tế phải đảm nhiệm.
5. Nhân viên công tác xã hội: 01 nhân viên công tác xã hội quản lý trường hợp tối đa 100 đối tượng.
6. Nhân viên tâm lý: Mỗi cơ sở có ít nhất 01 nhân viên tâm lý.
7. Nhân viên chăm sóc trực tiếp đối tượng tại cơ sở:

a) Nhân viên chăm sóc trẻ em: 01 nhân viên chăm sóc phụ trách 01 trẻ em dưới 18 tháng tuổi, tối đa 06 trẻ em bình thường từ 18 tháng tuổi đến dưới 6 tuổi hoặc tối đa 10 trẻ em bình thường từ 6 tuổi đến dưới 16 tuổi; chăm sóc tối đa 04 trẻ em khuyết tật hoặc tâm thần hoặc nhiễm HIV/AIDS từ 18 tháng tuổi đến dưới 6 tuổi; chăm sóc tối đa 05 trẻ em khuyết tật hoặc tâm thần hoặc nhiễm HIV/AIDS từ 6 tuổi đến dưới 16 tuổi.

b) Nhân viên chăm sóc người khuyết tật: 01 nhân viên chăm sóc phụ trách tối đa 10 người khuyết tật còn tự phục vụ được hoặc tối đa 04 người khuyết tật không tự phục vụ được.

c) Nhân viên chăm sóc người cao tuổi: 01 nhân viên chăm sóc phụ trách tối đa 10 người cao tuổi còn tự phục vụ được hoặc tối đa 04 người cao tuổi không tự phục vụ được.

d) Nhân viên chăm sóc người tâm thần: 01 nhân viên chăm sóc phụ trách tối đa 02 người tâm thần đặc biệt nặng, tối đa 04 người tâm thần nặng hoặc tối đa 10 người tâm thần đã phục hồi, ổn định.

đ) Nhân viên chăm sóc người lang thang: 01 nhân viên chăm sóc phụ trách tối đa 12 người lang thang (định mức này sử dụng cho các đợt tiếp nhận người lang thang vào cơ sở để đánh giá, đưa về địa phương).

8. Nhân viên y tế: 01 nhân viên y tế phụ trách việc chăm sóc sức khỏe cho tối đa 50 đối tượng.

9. Nhân viên phụ trách dinh dưỡng: 01 nhân viên phục vụ tối đa 20 đối tượng.

10. Nhân viên phục hồi chức năng: 01 nhân viên hướng dẫn phục hồi chức năng cho tối đa 05 đối tượng.

11. Giáo viên dạy văn hóa, dạy nghề: 01 giáo viên phụ trách dạy văn hóa, dạy nghề cho tối đa 09 đối tượng.

12. Vị trí việc làm gián tiếp tối đa không quá 20% tổng số nhân lực cơ sở trợ giúp xã hội, gồm: Kế toán, hành chính - tổng hợp, quản trị, thủ quỹ, văn thư, lái xe, bảo vệ.

### **Chương III** **QUY TRÌNH, TIÊU CHUẨN TRỢ GIÚP XÃ HỘI**

#### **Điều 6. Quy trình trợ giúp xã hội**

Cơ sở thực hiện quy trình trợ giúp đối tượng theo các bước dưới đây:

1. Tiếp nhận thông tin, nhu cầu của đối tượng; tổ chức sàng lọc và phân loại đối tượng.
2. Đánh giá về tâm sinh lý, tình trạng sức khỏe và các nhu cầu của đối tượng.
3. Lập kế hoạch trợ giúp đối tượng.
4. Thực hiện kế hoạch trợ giúp.

5. Thu thập dữ liệu, tổng hợp, phân tích và đánh giá sự tiến triển của đối tượng; giám sát, đánh giá các hoạt động chăm sóc và điều chỉnh kế hoạch chăm sóc nếu cần thiết.

6. Lập kế hoạch dùng trợ giúp và hỗ trợ hoà nhập cộng đồng cho các đối tượng.

### **Điều 7. Tiêu chuẩn về môi trường, khuôn viên và nhà ở**

1. Môi trường và khuôn viên của cơ sở bảo đảm các tiêu chuẩn sau:

a) Cơ sở phải đặt tại địa điểm thuận tiện về tiếp cận giao thông; môi trường có cây xanh, không khí trong lành có lợi cho sức khỏe của đối tượng;

b) Có hệ thống thoát nước; có nơi đổ rác, chất thải thường xuyên và các biện pháp phù hợp để xử lý rác, chất thải;

c) Công cơ sở có biển ghi tên và địa chỉ rõ ràng; có tường rào và đèn chiếu sáng nhằm đảm bảo sự an toàn cho cơ sở;

d) Có phòng tang lễ, nhà thấp hương cho đối tượng qua đời;

đ) Đối với cơ sở ở khu vực nông thôn, miền núi có ít nhất một khu vườn, cột cờ và không gian phù hợp cho đối tượng tập thể dục, thể thao và vui chơi. Nếu có ao, hồ thì cần được rào lại, bảo đảm an toàn cho đối tượng; có khu đất để tăng gia, sản xuất phục vụ cuộc sống, sinh hoạt hàng ngày tại cơ sở; khu chăn nuôi gia súc, gia cầm cách xa khu vực văn phòng và nhà ở.

2. Cơ sở vật chất của cơ sở bảo đảm các tiêu chuẩn sau:

a) Hệ thống nhà làm việc, nhà ở phải kiên cố, đảm bảo an toàn, tránh được mưa bão;

b) Cửa ra vào, cửa sổ cung cấp đủ ánh sáng và bảo đảm thông thoáng;

c) Các hệ thống bảo đảm an toàn cho đối tượng, bao gồm việc lắp đặt các hệ thống điện, gas và thoát nước một cách phù hợp;

d) Nhà vệ sinh, nhà tắm phù hợp với các nhóm đối tượng, bao gồm cả người khuyết tật; có nhà vệ sinh, nhà tắm riêng cho phụ nữ;

đ) Sắp xếp việc ngủ, nghỉ cho đối tượng phù hợp với độ tuổi và giới tính;

e) Có khu sinh hoạt chung cho đối tượng trong thời gian rảnh rỗi;

g) Có khu vui chơi, khu sản xuất và lao động trị liệu cho đối tượng;

h) Có bếp và phòng ăn chung cho đối tượng;

i) Có phòng y tế để thực hiện công tác chăm sóc sức khỏe ban đầu cho đối tượng;

k) Có trang thiết bị cần thiết cho người khuyết tật, người cao tuổi và trẻ em;

l) Các công trình, các trang thiết bị phải bảo đảm cho người khuyết tật, người cao tuổi và trẻ em tiếp cận, sử dụng thuận tiện.

### **Điều 8. Tiêu chuẩn về y tế, vệ sinh, quần áo và dinh dưỡng**

Cơ sở bảo đảm đối tượng được chăm sóc theo các tiêu chuẩn sau:

### 1. Chăm sóc y tế:

Cơ sở có cán bộ y tế, trang thiết bị, dụng cụ y tế phù hợp, tủ thuốc bảo đảm chăm sóc sức khỏe ban đầu, sơ cấp cứu khi cần thiết; điều trị và mở sổ theo dõi; kiểm tra sức khỏe định kỳ 6 tháng và hàng năm cho từng đối tượng. Đối với cơ sở có nhiệm vụ phục hồi chức năng thì phải có cán bộ và trang thiết bị phục hồi chức năng cho đối tượng.

### 2. Vệ sinh và đồ dùng sinh hoạt:

a) Cung cấp đầy đủ nước uống sạch và bảo đảm vệ sinh tắm, giặt hàng ngày cho đối tượng;

b) Cung cấp đồ dùng vệ sinh cá nhân, gồm xà phòng tắm, khăn tắm, khăn mặt, kem đánh răng và bàn chải đánh răng riêng;

c) Cung cấp đồ dùng phục vụ việc ngủ, gồm giường nằm, chiếu, gối, chăn, màn;

d) Có nội quy riêng của cơ sở trợ giúp xã hội quy định dọn dẹp vệ sinh và vệ sinh cá nhân.

### 3. Quần áo:

Đối tượng được trang bị quần áo đồng phục đi học (đối với trẻ em trong độ tuổi đi học), tất và dép được cung cấp ít nhất 6 tháng/01 lần và được thay thế trong trường hợp bị hư hỏng, mất và quần áo mặc đủ ấm về mùa đông.

### 4. Dinh dưỡng:

a) Cung cấp ít nhất ba bữa ăn (sáng, trưa và tối) mỗi ngày;

b) Bảo đảm dinh dưỡng đủ calo, có chất đạm (thịt, cá, đậu nành, chất bột đường, ngũ cốc, rau quả);

c) Có chế độ dinh dưỡng đặc biệt cho những đối tượng có nhu cầu đặc biệt như trẻ sơ sinh, trẻ em khuyết tật, trẻ em nhiễm HIV, trẻ em bị ốm hoặc suy dinh dưỡng, người cao tuổi và những đối tượng có chế độ ăn kiêng theo bệnh tật, theo tôn giáo hay tín ngưỡng.

### **Điều 9. Tiêu chuẩn về giáo dục và học nghề**

Cơ sở bảo đảm cung cấp cho đối tượng được học văn hóa (đối với người có khả năng học tập); được học nghề (đối với trẻ em từ 13 tuổi trở lên và những người có khả năng lao động, có nhu cầu học nghề), cụ thể:

1. Bảo đảm phổ cập giáo dục theo quy định tại khoản 2 Điều 1 Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Giáo dục ngày 25 tháng 11 năm 2009.

2. Cung cấp giáo dục chính quy hoặc không chính quy trong các trường công lập, dân lập hoặc các cơ sở trợ giúp xã hội.

3. Giáo dục đối tượng về đạo đức xã hội, vệ sinh, kiến thức phòng, chống lây nhiễm HIV/AIDS, sức khỏe sinh sản và các chủ đề khác phù hợp với độ tuổi và giới tính.

4. Hướng dẫn đối tượng các phương pháp tự phòng, chống nạn mua bán người, lạm dụng, xâm hại, bạo hành và bóc lột.

5. Cung cấp sách vở, tài liệu học tập và bố trí nơi học tập cho đối tượng.

6. Tư vấn đề đối tượng tự lựa chọn học nghề phù hợp với khả năng cá nhân và điều kiện của địa phương.

7. Đối tượng được hỗ trợ học tiếp lên hoặc học nghề tùy thuộc vào độ tuổi, sự lựa chọn và nhu cầu thị trường.

### **Điều 10. Tiêu chuẩn về văn hóa, thể thao, thể dục và giải trí**

Cơ sở bảo đảm cho đối tượng:

1. Về văn hóa:

a) Môi trường văn hóa có sự quan tâm, chia sẻ và hỗ trợ đối tượng thể hiện tình cảm, suy nghĩ, ý tưởng và sự sáng tạo;

b) Có cơ hội tham gia vào các hoạt động tôn giáo và xã hội;

c) Học văn hóa truyền thống dân tộc và tôn trọng quyền tự do về tôn giáo, tín ngưỡng trong khuôn khổ pháp luật Việt Nam;

d) Có quyền lựa chọn tôn giáo mà không bị phân biệt đối xử, không bị ép buộc theo một tôn giáo để được chăm sóc trong cơ sở.

2. Về thể dục, thể thao, vui chơi, giải trí:

a) Tham gia vào các hoạt động thể dục, thể thao, vui chơi, giải trí phù hợp với lứa tuổi và người dân ở cộng đồng; hỗ trợ cho người khuyết tật tham gia một cách an toàn vào các hoạt động kể trên;

b) Được tạo điều kiện để làm quen, kết bạn với những người sống xung quanh, bạn học ở trường và cộng đồng; gặp gỡ với gia đình hoặc những người thân, bạn bè, trừ một số trường hợp có khả năng đe dọa đến sự an toàn của đối tượng.

## **Chương IV**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 11. Hiệu lực thi hành**

1. Thông tư này có hiệu lực thi hành từ ngày 12 tháng 02 năm 2018.

2. Thông tư số 04/2011/TT-BLĐTBXH ngày 25 tháng 2 năm 2011 của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội quy định tiêu chuẩn chăm sóc tại các cơ sở bảo trợ xã hội; Thông tư liên tịch số 32/2009/TTLT-BLĐTBXH-BNV ngày 21 tháng 9 năm 2009 của liên Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội và Bộ Nội vụ hướng dẫn nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức và định mức cán bộ, nhân viên của cơ sở bảo trợ xã hội công lập; Thông tư liên tịch số 09/2013/TTLT-BLĐTBXH-BNV ngày 10 tháng 6 năm 2013 của liên Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội và Bộ Nội vụ hướng dẫn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của trung tâm cung cấp dịch vụ công tác xã hội công lập hết hiệu lực từ ngày Thông tư này có hiệu lực.

3. Các cơ sở trợ giúp xã hội phải có giải pháp sắp xếp, tổ chức, kiện toàn đội ngũ nhân lực, các tiêu chuẩn, điều kiện hoạt động theo quy định tại Nghị định số 103/2017/NĐ-CP và tại Thông tư này.

4. Các Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ, Thủ trưởng cơ quan Trung ương của các tổ chức chính trị - xã hội, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chịu trách nhiệm tổ chức triển khai thực hiện Thông tư này.

5. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc đề nghị phản ánh về Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội để được hướng dẫn. / *H*

**Nơi nhận:**

- Ban Bí thư Trung ương Đảng;
- Thủ tướng và các Phó Thủ tướng Chính phủ;
- Văn phòng Trung ương và các Ban của Đảng;
- Văn phòng Tổng Bí thư;
- Văn phòng Chủ tịch nước;
- Văn phòng Quốc hội, Hội đồng dân tộc và các Ủy ban của Quốc hội;
- Văn phòng Chính phủ;
- Tòa án nhân dân tối cao;
- Viện Kiểm sát nhân dân tối cao;
- Kiểm toán Nhà nước;
- Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ;
- Cơ quan Trung ương của các đoàn thể;
- HĐND, UBND, Sở LĐTBXH các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;
- Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam;
- Cục Kiểm tra văn bản QPPL (Bộ Tư pháp);
- Công báo;
- Công TTĐT Chính phủ;
- Bộ LĐTBXH: Bộ trưởng, các Thứ trưởng và các đơn vị có liên quan;
- Công TTĐT Bộ LĐTBXH;
- Lưu: VT, Cục BTXH.

**KT. BỘ TRƯỞNG  
THỨ TRƯỞNG**



*Đào Hồng Lan*