

**СОГЛАСОВАНО:**

Начальник управления социальной защиты населения и труда Администрации Даниловского муниципального района

\_\_\_\_\_  
Е.В. Фофанова

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2015 г.

**УТВЕРЖДАЮ:**

Директор МУ «Даниловский комплексный центр социального обслуживания населения»

\_\_\_\_\_  
Е.Н.Максимова

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2015 г.

## **ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОТДЕЛЕНИИ СРОЧНОГО СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Положение об отделении срочного социального обслуживания (далее - отделение) разработано в соответствии со следующими нормативно - правовыми актами:

- Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

- Постановлением Правительства Ярославской области от 18.12.2014г. № 1335-п «О порядке предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг и признании утратившим силу постановления Администрации области от 04.04.2005г. № 46-а»;

- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Национальными стандартами Российской Федерации по социальному обслуживанию населения;

- Постановлением Правительства Ярославской области от 08.12.2014г. № 1276-п «О внесении изменений в Постановление Администрации области от 26.12.2005г. № 215-а «О нормативах и нормах обеспечения в государственных учреждениях социального обслуживания Ярославской области»;

- приказом департамента труда и социальной поддержки населения Ярославской области от 05.03.2009 г № 22 «Об утверждении государственных стандартов социального обслуживания населения Ярославской области»;

- Законом Ярославской области от 19 декабря 2008 г. № 65-з « Социальный кодекс Ярославской области»;

- постановлением Правительства Ярославской области № 644-п от 15.06.2015 года "Об утверждении тарифов на социальные услуги и о признании утратившими силу и частично утратившими силу отдельных постановлений Администрации области и Правительства области";

- постановлением Правительства Российской Федерации от 18 октября 2014 г. №1075 «Об утверждении Правил определения среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно»;

- приказами департамента труда и социальной поддержки населения;

- иными нормативно-правовыми актами, регламентирующими деятельность комплексных центров социального обслуживания населения;

- уставом Учреждения;

1.2. Отделение срочного социального обслуживания является структурным подразделением МУ «Даниловский комплексный центр социального обслуживания населения» (далее - поставщик социальных услуг), подчиняется директору учреждения социального обслуживания, заместителю директора, курирующему работу отделения.

1.3. Заведующий и другие работники отделения назначаются на должность и освобождаются от должности приказом директора учреждения социального обслуживания.

1.4. Отделение создается, реорганизуется и ликвидируется приказом директора учреждения социального обслуживания по согласованию с учредителем муниципального бюджетного учреждения и департаментом труда и социальной поддержки населения Ярославской области.

1.5. Функциональные обязанности, права, ответственность заведующего отделением и других работников отделения регламентируются инструкциями и должностными обязанностями, утвержденными директором учреждения социального обслуживания.

1.6. Наименование должностей отделения соответствует наименованию должностей в нормативах штатной численности организаций социального обслуживания Ярославской области, утвержденных Постановлением Правительства Ярославской области от 08.12.2014г. № 1276-п.

1.7. Адрес отделения: 152072, Ярославская область, г. Данилов, ул. Карла - Маркса, д.35.

## **2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОТДЕЛЕНИЯ**

2.1. Основными целями и задачами отделения являются:

- оказание неотложной социальной помощи разового характера гражданам пожилого возраста, инвалидам, многодетным семьям, лицам, попавшим в трудную жизненную ситуацию;
- быстрое реагирование на любую поступающую информацию о необходимости оказания срочной социальной помощи;
- оказание первичной морально-психологической поддержки пожилым людям и инвалидам, многодетным семьям, лицам, попавшим в трудную жизненную ситуацию
- обеспечение удовлетворенности клиентов качеством предоставляемых услуг, повышение качества услуг и эффективности их предоставления.

## **3. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОТДЕЛЕНИЯ**

3.1. Отделение срочного социального обслуживания относится к полустационарной форме социального обслуживания и создано для оказания срочных социальных услуг гражданам пожилого возраста, инвалидам, многодетным семьям, гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию (далее - получатели социальных услуг).

3.2. Социальное обслуживание в отделении осуществляется в целях улучшения условий жизнедеятельности получателей социальных услуг, посредством оказания им периодической, разовой, в том числе срочной социальной помощи.

3.3. Порядок и условия социального обслуживания в отделении утверждены постановлением Правительства Ярославской области от 18.12.2014г. № 1335-п «О порядке предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг и признании утратившим силу постановления Администрации области от 04.04.2005г. № 46-а».

3.4. Основанием для предоставления срочных социальных услуг в отделении является заявление получателя социальных услуг, а также получение от медицинских, образовательных или иных организаций, не входящих в систему социального обслуживания, информации о гражданах, нуждающихся в предоставлении срочных социальных услуг.

3.5. Виды срочных социальных услуг, которые оказываются получателю социальных услуг в отделении в целях оказания неотложной помощи, определены статьей 109 закона Ярославской области от 19 декабря 2008 г. № 65-з «Социальный Кодекс Ярославской области».

3.6. Предоставление срочных социальных услуг в отделении осуществляется в сроки, обусловленные нуждаемостью получателя социальных услуг, без составления индивидуальной программы и без заключения договора о предоставлении социальных услуг

3.7. Подтверждением предоставления срочных социальных услуг в отделении является акт о предоставлении срочных социальных услуг, содержащий сведения о получателе социальных услуг, видах предоставления срочных социальных услуг, сроках, дате начала и об условиях их предоставления. Акт о предоставлении срочных социальных услуг подтверждается подписью их получателя.

3.8. Решение о предоставлении срочных социальных услуг в полустационарной форме принимается поставщиком социальных услуг на основании документов и в сроки, указанные в стандарте социальной услуги.

3.9. Социальные услуги в полустационарной форме предоставляются бесплатно, за плату и частичную плату.

3.10. Размер платы за предоставление социальных услуг в отделении рассчитывается на основе тарифов на социальные услуги, утверждаемых постановлением Правительства области.

#### **4. УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ В ОТДЕЛЕНИИ**

Отделением оказываются следующие срочные социальные услуги:

4.1. Обеспечение бесплатным горячим питанием или наборами продуктов.

Лимит предоставления продуктовых наборов в течение года с даты обращения:

- на одного получателя социальных услуг - один продуктовый набор;
- на одну многодетную семью – два продуктовых набора;

Бесплатное горячее питание предоставляется 1 раз в день и предусматривает наличие горячих первого и второго блюд, доведенных до кулинарной готовности (обед). Бесплатное горячее питание предоставляется в течение 10 рабочих дней, в случае сохранения обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности гражданина и предоставления документов, подтверждающих данные обстоятельства, период предоставления горячего питания продлевается на 10 рабочих дней.

4.1.1. При оказании социальной услуги в виде предоставления набора продуктов, получатель социальных услуг вместе с заявлением предоставляет поставщику социальных услуг следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность гражданина;
- документ, подтверждающий наличие обстоятельств, установленных пунктами 6 и (или) 7 части 1 статьи 15 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», пунктами 1 или 5 перечня обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности гражданина, для признания его нуждающимся в социальном обслуживании, утвержденного постановлением Правительства области от 08.10.2014 № 988-п « О перечне обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности гражданина, для признания его нуждающимся в социальном обслуживании», или информация Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий о наличии чрезвычайной ситуации или пожара;

4.1.2. При оказании социальной услуги в виде предоставления набора продуктов гражданам без определенного места жительства и занятий, при отсутствии у них документа, удостоверяющего личность, поставщик социальных услуг в рамках межведомственного взаимодействия запрашивает у органов государственной власти, органов местного самоуправления муниципальных образований области и иных органов, сведения о наличии (отсутствии) у гражданина определенного места жительства;

Решение об оказании социальной услуги принимается поставщиком социальных услуг в течение суток с даты обращения.

Социальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

4.2. Обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости.

Лимит предоставления предметов первой необходимости в течение года с даты обращения:

- на одного получателя социальных услуг – один набор первой необходимости;
- в случае чрезвычайной ситуации, связанной с потерей имущества - один набор предметов первой необходимости на каждого члена семьи, проживающих вместе и пострадавших от чрезвычайной ситуации;

4.2.1. При оказании социальной услуги в виде предоставления набора предметов первой необходимости, получатель социальных услуг вместе с заявлением предоставляет поставщику социальных услуг следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность гражданина;

- документ, подтверждающий наличие обстоятельств, установленных пунктами 6 и (или) 7 части 1 статьи 15 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», пунктами 1 или 5 перечня обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности гражданина, для признания его нуждающимся в социальном обслуживании, утвержденного постановлением Правительства области от 08.10.2014 № 988–п « О перечне обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности гражданина, для признания его нуждающимся в социальном обслуживании», или информация Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий о наличии чрезвычайной ситуации или пожара.

Социальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

#### 4.3. Содействие в получении временного жилого помещения.

Услуга включает в себя:

- выяснение обстоятельств жизненной ситуации;
- консультирование по вопросам предоставления временного жилого помещения по месту пребывания, в том числе в организациях социального обслуживания;
- консультирование по сбору необходимых документов;
- оказание содействия в сборе документов для получения временного жилого помещения в органе местного самоуправления муниципального образования области (в организации социального обслуживания).

4.3.1. Для оказания социальной услуги получатель социальных услуг представляет следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность гражданина;
- пенсионное удостоверение (для граждан пожилого возраста);
- документы, подтверждающие наличие (отсутствие) места жительства ( при наличии) или невозможность проживания в нем.

Социальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

4.4. Содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг.

4.4.1. Для оказания социальной услуги получатель социальных услуг представляет поставщику социальных услуг следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность гражданина;
- документы, подтверждающие отнесение гражданина к категориям граждан, установленным статьей 20 Федерального закона от 21 ноября 2011 года №324 –ФЗ « О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации».

Социальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

4.5. Содействие в получении экстренной психологической помощи, с привлечением к этой работе психологов.

Социальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

## **5. РАБОТЫ, ВЫПОЛНЯЕМЫЕ В ОТДЕЛЕНИИ**

Отделением выполняются следующие виды работ:

5.1. «Срочное социальное обслуживание в рамках службы «Социальная мобильная служба»».

5.1.1. Получателями работы «Срочное социальное обслуживание в рамках службы «Социальная мобильная служба»» являются граждане, находящиеся в трудной жизненной ситуации, граждане пожилого возраста, инвалиды.

5.1.2. В случае выполнения работ «Срочное социальное обслуживание в рамках службы «Социальная мобильная служба»» поставщиком социальных услуг, получатели работы предоставляют следующие документы :

- документ, удостоверяющий личность гражданина;

- справка, свидетельство, удостоверение или иной документ установленного образца, свидетельствующий об отнесении гражданина к указанным в пункте 5.1.1. настоящего Положения требованиям категориям граждан;

Выполнение работы осуществляется на бесплатной основе.

5.2. «Срочное социальное обслуживание в рамках службы «Социальное такси»».

5.2.1.Получателями работы «Срочное социальное обслуживание в рамках службы «Социальное такси»» являются граждане пожилого возраста, инвалиды, малообеспеченные многодетные семьи.

5.2.2.В случае выполнения работ «Срочное социальное обслуживание в рамках службы «Социальное такси»» поставщиком социальных услуг, получатели работ представляют следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность гражданина;

-справка, свидетельство, удостоверение или иной документ установленного образца, свидетельствующий об отнесении гражданина к указанным 5.2.1. настоящего Положения требованиям категориям граждан;

- действующая путевка на свое имя, в случае следования в государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Ярославской области, на санаторно-курортное лечение);

5.2.3.Основаниями для отказа в выполнении работы являются:

-несоответствие заявителя категории граждан, указанных в настоящем пункте 5.2.1.настоящего Положения;

- отсутствие свободного транспорта на дату заявки;

- превышения лимита предоставления количества перевозок (для одного получателя работы: не более 2(двух) поездок в день в черте города; не более 8 (восьми) поездок в месяц в черте города; не более 8 поездок в месяц за пределы городской черты)

-наличие у получателя работы явных признаков алкогольного опьянения (запах алкоголя, нарушение речи и координации движения, неустойчивость позы);

-отказ получателя работы предоставить водителю поставщика документы, указанные в пункте 5.2.2. настоящего положения;

- неоплата получателем работ ранее осуществленных поездок;

Выполнение работы осуществляется на платной основе.

5.3.«Срочное социальное обслуживание в рамках службы «Социальный пункт проката средств реабилитации»».

5.3.1.Получателями работы «Срочное социальное обслуживание в рамках службы «Социальный пункт проката средств реабилитации» являются граждане, находящиеся в трудной жизненной ситуации, вызванной временным или постоянным расстройством здоровья в связи с перенесенными травмами, хирургическими операциями, болезнью.

5.3.2.В случае выполнения работ «Срочное социальное обслуживание в рамках службы «Социальный пункт проката средств реабилитации» поставщиком социальных услуг, получатели работы предоставляют следующие документы :

- документ, удостоверяющий личность гражданина;

- справка, свидетельство, удостоверение или иной документ установленного образца, свидетельствующий об отнесении гражданина к указанным в пункте 5.3.1. настоящего Положения требованиям категориям граждан;

5.3.3.Основанием для отказа в выполнении работы являются:

- несоответствие заявителя категории граждан, указанных в настоящем пункте 5.3.1. настоящего Положения;

- отсутствие документов, указанных в пункте 5.3.2. настоящего Положения;

Выполнение работы осуществляется на платной основе.

5.4. Срочное социальное обслуживание в рамках службы «Спецавтотранспорт»».

5.4.1.Получателями работы «Срочное социальное обслуживание в рамках службы «Спецавтотранспорт»» являются инвалиды с нарушениями опорно-двигательной системы, использующие для передвижения технические средства, инвалиды 1-ой, 2-ой группы с ограничением к передвижению.

5.4.2. В случае выполнения работ «Срочное социальное обслуживание в рамках службы «Спецавтотранспорт»» поставщиком социальных услуг, получатели работы предоставляют следующие документы :

- документ, удостоверяющий личность гражданина;
- справка, свидетельство, удостоверение или иной документ установленного образца, свидетельствующий об отнесении гражданина к указанным в пункте 5.4.1. настоящего Положения требованиям категориям граждан;
- действующая путевка на свое имя, в случае следования в государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Ярославской области, на санаторно-курортное лечение);

5.4.3. Основанием для отказа в выполнении работы являются:

- несоответствие заявителя категории граждан, указанных в настоящем пункте 5.4.1. настоящего Положения;
- отсутствие свободного транспорта на дату заявки;
- превышения лимита предоставления количества перевозок ( для одного получателя работы: не более 2( двух) поездок в день в черте города; не более 8 (восьми) поездок в месяц в черте города; не более 8 поездок в месяц за пределы городской черты);
- наличие у получателя работы явных признаков алкогольного опьянения (запах алкоголя, нарушение речи и координации движения, неустойчивость позы);
- отказ получателя работы предоставить водителю поставщика документы, указанных в пункте 5.4.2. настоящего Положения;

Выполнение работы осуществляется на бесплатной основе.

5.5.«Срочное социальное обслуживание в рамках службы «Консультирование, в том числе в рамках Единого социального телефона».

5.5.1.Получателями работ « Срочное социальное обслуживание в рамках службы «Консультирование, в том числе в рамках Единого социального телефона» являются граждане Ярославской области.

5.5.2.В случае выполнения работ « Срочное социальное обслуживание в рамках службы « Консультирование, в том числе в рамках Единого социального телефона»» поставщиком социальных услуг оказывается консультативная помощь в устной, письменной форме, а также по телефону.

Выполнение работы осуществляется на бесплатной основе.

## **6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОТДЕЛЕНИЯ**

6.1. Для решения поставленных задач отделение имеет право:

- использовать информационный ресурс учреждения;
- выбирать формы и методы социального обслуживания;
- принимать участие в конференциях, семинарах, совещаниях по вопросам современных технологий социального обслуживания.

6.2. Отделение обязано:

- соблюдать права человека и гражданина;
- обеспечивать безопасные условия проживания, отвечающие санитарным требованиям, пожарной безопасности;
- информировать граждан, проживающих в отделении об их правах и обязанностях;

6.3. Права поставщика социальной услуги регламентируются нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ярославской области и уставом учреждения. Поставщик социальных услуг вправе за плату предоставлять получателям социальных услуг по их желанию, выраженному письменно или в электронной форме, дополнительные социальные услуги, не включенные в индивидуальную программу.

6.4. Отделение несет ответственность за:

- предоставление запрашиваемой информации, отчетов по направлению деятельности Отделения;

- состояние трудовой и исполнительской дисциплины, соблюдение правил внутреннего трудового распорядка, норм техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной безопасности;

- своевременное и квалифицированное выполнение приказов, распоряжений, поручений директора учреждения социального обслуживания, заместителей директора, действующих нормативно – правовых актов по направлениям деятельности Отделения;

6.5. За ненадлежащее исполнение должностных обязанностей и нарушение трудовой дисциплины работники отделения несут ответственность в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

## **7.ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТУ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

7.1. Непосредственным результатом предоставления социальной услуги является принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) клиенту услуги.

7.2. Конечным результатом предоставления социальной услуги является своевременное и качественное предоставление клиенту социальной услуги.

## **8. ПОРЯДОК КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ**

8.1. Порядок контроля за качеством предоставления социальной услуги осуществляется в соответствии:

- ГОСТ 52496-2005 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения», утвержденным и введенным в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30 декабря 2005 года № 533-ст.;

- ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания», утвержденным и введенным в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30 декабря 2005 года № 534-ст.

8.2. Контроль за качеством предоставления социальной услуги осуществляется путем проведения плановых (не реже 1 раза в год) и внеплановых проверок. Сроки проведения плановых проверок определяются поставщиком социальной услуги. Внеплановые проверки могут осуществляться учредителем поставщика социальной услуги, департаментом труда и социальной поддержки населения Ярославской области или при наличии жалоб.

8.3. Результаты проведения проверок оформляют в виде отчетов, в которых отражают данные анализа соответствия показателей и результатов предоставления социальной услуги установленным требованиям. Результаты контроля соответствия предоставления социальной услуги базовым требованиям являются основанием для разработки и реализации мероприятий по ее совершенствованию.

8.4. Перечень основных показателей, по которым проводится контроль.

8.4.1. Качественные показатели:

- отсутствие обоснованных жалоб на работу персонала поставщика социальной услуги;
- удовлетворенность получателей социальных услуг качеством и уровнем обслуживания.

8.4.2. Количественные показатели:

- количество обслуженных получателей социальных услуг;
- количество предоставленных услуг;

8.5. Перечень документов, которыми подтверждается фактическое значение показателей, подлежащих контролю:

- ежеквартальные и годовые отчеты установленной формы;
- устав, штатное расписание, распорядительные документы поставщика социальной услуги ;
- положение об отделении срочного социального обслуживания; положение о службе «Социальная мобильная служба, положение о службе «Социальное такси», положение о службе «Социальный пункт проката средств реабилитации», положение о службе «Спецавтотранспорт», положение о службе «Консультирование, в том числе в рамках Единого социального телефона».

- справки, акты по результатам проведения проверок;
- информация об образовании сотрудников поставщика социальной услуги.

## **9.РЕЗУЛЬТАТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОТДЕЛЕНИЯ**

9.1.Результатом деятельности отделения является полнота, своевременность, эффективность и качество предоставления социальной услуги.

9.2.Итоговым результатом деятельности отделения являются:

- выполнение плановых показателей по исполнению социальной услуги в отделении;
- количество обслуженных получателей социальных услуг за отчетный период,
- количество предоставленных пакетов услуг.