

ПОРЯДОК
предоставления социальных услуг в отделении социального
сопровождения граждан (сектор первичного приема оказания срочных
услуг (в том числе служба «Социальный патруль», пункт проката
технических средств реабилитации)
(далее - Порядок)

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок устанавливает правила предоставления социальных услуг получателям социальных услуг в бюджетном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Регионский комплексный центр социального обслуживания населения» (далее – Поставщик социальных услуг).

1.2. Основные понятия, используемые в настоящем Порядке, применяются в том же значении, что и в Федеральном законе от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

1.3. Получателями социальных услуг являются граждане, признанные нуждающимися в социальном обслуживании в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее – Получатели).

1.4. Социальные услуги, за исключением срочных социальных услуг, предоставляются Получателям в соответствии с индивидуальными программами предоставления социальных услуг (далее – ИППСУ), составляемыми в установленном порядке, и условиями договоров о предоставлении социальных услуг, заключаемых между Получателями или их родителями (законными представителями) и Поставщиком социальных услуг на основании требований Федерального закона (далее – договор о предоставлении социальных услуг).

1.5. Социальные услуги предоставляются в соответствии с Законом Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 19 ноября 2014 года № 93-оз «Об утверждении перечня социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре» в объемах, установленных ИППСУ, либо сверх установленных объемов посредством предоставления дополнительных социальных услуг.

1.6. Получателям с учетом их индивидуальных потребностей предоставляются следующие виды социальных услуг:

- **социально-правовые**, направленные на оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно, в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг;
- **социально-трудоустройство**, направленные на оказание помощи в трудоустройстве и в решении других проблем, связанных с трудовой адаптацией;
- **срочные социальные услуги**;
- **дополнительные услуги**, утвержденные приказом учреждения

2. Предоставление социальных услуг в полустационарной форме гражданам, признанным нуждающимися в социальном обслуживании

2.1. Несовершеннолетним детям социальные услуги предоставляются бесплатно.

2.2. Социальные услуги в полустационарной форме социального обслуживания предоставляются бесплатно, если на дату обращения среднедушевой доход получателя

социальных услуг, рассчитанный в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, ниже предельной величины или равен предельной величине среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно, установленной законом субъекта Российской Федерации.

2.3. Получателями социальных услуг являются:

- семьи с детьми: семьи, находящиеся в социально опасном положении, семьи, воспитывающие детей, оставшихся без попечения родителей, семьи с детьми-инвалидами;
- социально-дезадаптированные несовершеннолетние, входящие в группу риска;
- граждане пожилого возраста (женщины старше 55 лет, мужчины старше 60 лет);
- инвалиды;
- семьи, в состав которых входят инвалиды;
- лица без определенного места жительства, лица, освободившиеся из мест лишения свободы, наркозависимые лица и члены их семей;
- граждане, оказавшиеся в трудной жизненной ситуации и нуждающиеся в социальной помощи и (или) реабилитации.

2.4. Социальное обслуживание осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации на основании:

- индивидуальной программы предоставления социальных услуг, выданной Управлением социальной защиты населения;
- заявления получателя либо родителя (законного представителя) получателя с учетом мнения несовершеннолетнего, достигшего возраста десяти лет, за исключением случаев, когда учет мнения противоречит его интересам.

2.5. Для получения социальных услуг получатель (родитель, законный представитель получателя) обращается в учреждение.

Режим работы учреждения:

понедельник с 09.00 до 18.00

вторник-пятница с 09.00 до 17.00

Для получения консультации по вопросам получения социальных услуг или предварительной записи гражданин может обратиться по телефону: 4-31-17.

2.6. При обращении в учреждение гражданину (законному представителю) необходимо предъявить следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность гражданина (документы, удостоверяющие личность и полномочия родителя (законного представителя), свидетельство о рождении для несовершеннолетних, не достигших 14 лет);
- свидетельство обязательного пенсионного страхования (СНИЛС - при наличии);
- индивидуальную программу предоставления социальных услуг (далее - ИППСУ).

2.7. Специалист по работе с семьей:

- информирует Получателя социальных услуг и/или родителя (законного представителя) о порядке предоставления социальных услуг, видах, сроках, условиях их предоставления;
- выдает Получателю социальных услуг и/или родителю (законному представителю) бланк заявления на имя директора учреждения по установленной форме, при необходимости оказывает помощь в заполнении, принимает заявление;
- в день обращения в отделение знакомит с содержанием договора, заключает договор в двух экземплярах и передает Получателю социальных услуг и/или родителю (законному представителю), второй экземпляр вкладывается в личное дело;
- готовит проект приказа о постановке на социальное обслуживание Получателя;

- формирует карту получателя социальных услуг согласно утвержденному порядку;
- вносит сведения о получателе в ППО АСОИ.

2.8. Получателю предоставляются социальные услуги в отделении в соответствии с утвержденным перечнем в течение времени, необходимого для оказания социальных услуг в соответствии с индивидуальной программой предоставления социальных услуг.

2.9. Поставщиком социальных услуг не может быть принят Получатель социальных услуг, находящийся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также с явными признаками обострения психического заболевания.

2.10. Перевод Получателя к другому Поставщику социальных услуг осуществляется по инициативе Получателя социальных услуг, его родителя (законного представителя) на основании письменного заявления в случаях:

- переезда Получателя на другое место жительства;
- перевода Получателя в организацию другого типа и (или) вида по медицинским показаниям, в том числе на основании заключения медико-психолого-педагогического консилиума;
- в иных случаях, установленных законодательством Российской Федерации.

2.11. Снятие с социального обслуживания Получателя осуществляется:

- по окончании реализации ИППСУ;
- при изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении социальных услуг;
- в случае перевода Получателя к иному Поставщику социальных услуг при переезде на другое место жительства или иное учреждение системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних.

2.12. Срочные социальные услуги предоставляются в сроки, обусловленные нуждаемостью получателя социальных услуг, без составления индивидуальной программы и без заключения договора о предоставлении социальных услуг.

2.2. Подтверждением предоставления срочных социальных услуг является акт о предоставлении социальных услуг работниками учреждения, содержащий сведения о получателе и поставщике этих услуг, видах предоставленных срочных социальных услуг, дате предоставления. Акт о предоставлении срочных социальных услуг подтверждается подписью их получателя.

2.3. Сведения о получателе специалист вносит в прикладное программное обеспечение «Автоматизированная система обработки информации» (далее - ППО АСОИ).

3. Прекращение предоставления социальных услуг Поставщиком

3.1. Основаниями прекращения предоставления социальных услуг Получателю в соответствии Порядком предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Ханты-Мансийском автономном округе Югре являются:

- письменное заявление родителя (законного представителя) Получателя об отказе в предоставлении социальных услуг;
- истечение сроков предоставления социальных услуг в соответствии с условиями договора о предоставлении социальных услуг и (или) ИППСУ;
- нарушение Получателем, родителем (законным представителем) условий, предусмотренных договором;
- ликвидация (прекращение деятельности) поставщика социальных услуг.
- при переводе получателя к иному поставщику социальных услуг.

3.2. Отказ Получателя, родителя (законного представителя) от социальных услуг освобождает Поставщика социальных услуг от ответственности за их предоставление.

3.3. Снятие Получателя с социального обслуживания оформляется приказом учреждения в течение одного рабочего дня с даты наступления обстоятельств, перечисленных в п. 3.1 данного Порядка.

4. Обжалование действий (бездействия) должностных лиц учреждения при оказании социальных услуг

4.1. Должностные лица учреждения несут персональную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за решения и действия (бездействия), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления социальных услуг. Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и Ханты-Мансийского автономного округа - Югры.

4.2. Получатель, родитель, законный представитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления социальной услуги.

4.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, или в электронной форме, а также может быть принята руководством учреждения при личном приеме.

В случае подачи жалобы руководству учреждения на личном приеме Получатель, родитель, законный представитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В электронной форме жалоба подается Получателем, родителем, законным представителем посредством официального сайта учреждения: <http://gar86.tmweb.ru/>, Депсоцразвития Югры или федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»: <http://gosuslugi.ru/>.

4.4. Все действия (бездействия) и решения, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления социальных услуг, Получатель, родитель, законный представитель вправе оспорить в судебном порядке.

Организация работы по профилактике обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании

3.1. Профилактическая работа осуществляется в отношении несовершеннолетних, семей, отдельных категорий граждан.

3.2. Основанием для проведения мероприятий по профилактике обстоятельств являются:

- личное обращение;
- информация, поступившая из:
 - учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних (ходатайства, информационные письма и пр.);
 - Управления социальной защиты населения по г. Мегиону; КУ «Центр социальных выплат Югры» филиал в г. Мегионе (служебные задания руководителей, информационные письма и пр.);
- проведение поквартирного, подомового обхода социального участка.

3.3. Работа по профилактике обстоятельств осуществляется в индивидуальной и групповой форме:

3.4. При индивидуальной форме специалисты отделения:

- информируют о деятельности учреждения, других поставщиках социальных услуг, порядке предоставления социальных услуг, видах, сроках, условиях их предоставления и пр.;

3.5. При групповой форме специалисты учреждения:

- проводят групповые занятия (практические занятия, лекторские группы, переговорные площадки и пр.);

3.6. Специалисты отделения:

- осуществляют консультативную помощь по запросу гражданина в соответствии с требованиями действующего законодательства в области социального обслуживания. Предоставляемая информация должна иметь следующее содержание: место получения конкретной социальной услуги (направление в соответствующее структурное подразделение учреждения), порядок, условия и сроки её получения, содействие в сборе пакета документов, социально-правовое консультирование или направление к другим поставщикам социальных услуг;
 - осуществляют выдачу информационно-справочных материалов с контактными телефонами руководителей и специалистов;
 - заполняют социальный паспорт семьи/гражданина;
- предлагают принять участие в анкетировании по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг/социологическом опросе, произвести запись в «Журнале отзывов и предложений»;
- вносят сведения о гражданине в ППО АСОИ.

Порядок социального сопровождения регламентируется постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 31.10.2014 № 394-п «О Регламенте межведомственного взаимодействия органов государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в связи с реализацией полномочий автономного округа в сфере социального обслуживания», приказом Депсоцразвития Югры от 09.01.2019 № 5-р «Об организации работы отделения социального сопровождения граждан».

Основанием для начала процедуры по постановке на социальное сопровождение гражданина является признание гражданина нуждающимся в социальном обслуживании.

Организация социального сопровождения осуществляется на основании личного обращения (заявления) получателя социальных услуг/его законного представителя в управление социальной защиты населения либо на основании извещения должностными лицами Участников уполномоченного органа в сфере социальной защиты населения муниципального района (городского округа) автономного округа о факте выявления граждан, нуждающихся в социальном сопровождении, в трехдневный срок (в экстренных случаях – незамедлительно) (п. 4.4 Регламента).

Для оценки индивидуальных потребностей гражданина управление социальной защиты населения в день поступления заявления или на следующий день передает на бумажном носителе информацию, содержащуюся в заявлении в учреждение.

Специалисты учреждения в течение 3-х рабочих дней со дня получения информации, содержащейся в заявлении гражданина, проводит мероприятия, направленные на выявление нуждемости гражданина в социальном обслуживании:

а) осуществляет обследование социально-бытовых условий проживания гражданина (семьи) с составлением соответствующего акта обследования социально-бытовых условий проживания гражданина, нуждающегося в социальном обслуживании, по форме, утвержденной приказом Депсоцразвития Югры от 02.12.2014 № 855-р «Об утверждении форм документов»;

б) устанавливает индивидуальную потребность гражданина в социальном сопровождении на основании акта оценки индивидуальной потребности гражданина, нуждающегося в социальных услугах (с отметкой в разделе 14 «Мероприятия социального сопровождения» индивидуальной программы предоставления социальных услуг (далее – индивидуальная программа), по форме, утвержденной приказом Депсоцразвития Югры от 02.12.2014 № 855-р «Об утверждении форм документов»;

в) организует заседание межведомственной рабочей группы по социальному сопровождению по оказанию содействия в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам (далее межведомственная рабочая группа), на которой проводится оценка выявленной потребности на предмет установления индивидуальной нуждемости гражданина в социальном сопровождении, формирует в течение 2-дней протокол заседания межведомственной рабочей группы (далее – протокол), выписку из протокола.

Учреждение передает в управление социальной защиты населения:

- акт обследования социально-бытовых условий проживания гражданина, нуждающегося в социальном обслуживании;

акт оценки индивидуальной потребности гражданина, нуждающегося в социальных услугах, с отметкой в разделе 14 «Мероприятия социального сопровождения» индивидуальной программы;

- выписку из протокола заседания межведомственной рабочей группы.

На основании представленных документов Комиссия по признанию граждан нуждающимися в социальном обслуживании (далее – Комиссия):

а) принимает решение о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании (с отметкой о нуждемости в социальном сопровождении) либо отказе в

социальном обслуживании и информирует гражданина о принятом решении в письменной или электронной форме в течение пяти рабочих дней с даты подачи гражданином заявления;

б) составляет в 2-х экземплярах проект индивидуальной программы, в котором указываются мероприятия по социальному сопровождению (раздел 14).

Социальное сопровождение предоставляется гражданину на основании договора на социальное сопровождение, который заключается между поставщиком социальных услуг и гражданином в течение одних суток с даты предоставления индивидуальной программы поставщику социальных услуг. При заключении договора на социальное сопровождение гражданин или его законный представитель должен быть ознакомлен с мероприятиями социального сопровождения, своими правами и обязанностями, сроками выполнения мероприятий, гарантиями конфиденциальности. Срок проведения мероприятий социального сопровождения определяется индивидуально решением межведомственной рабочей группы по социальному сопровождению граждан.

Срок социального сопровождения зависит от остроты проблем, существующих у гражданина, уровня развития адаптационного потенциала, степени функциональной способности гражданина самостоятельно преодолевать трудности, уровня развития связей с социальным окружением и т. п.

Обеспечение систематического контроля за качеством предоставления помощи на всех этапах социального сопровождения, проведение мониторингов жизнедеятельности граждан, взятых на социальное сопровождение, осуществляется организациями социального обслуживания, межведомственной рабочей группой.

По истечении трех месяцев реализации мероприятий социального сопровождения проводится промежуточная оценка ситуации, вносятся изменения в перечень мероприятий социального сопровождения.

За две недели до завершения срока социального сопровождения межведомственной рабочей группой осуществляется мониторинг результатов, контроль качества и оценка эффективности социального сопровождения, на основании которого принимается решение о продолжении или завершении социального сопровождения.

По завершении мероприятий социального сопровождения межведомственная рабочая группа:

- принимает решение о прекращении социального сопровождения при условии: достижения результата социального сопровождения; невозможности достижения результата; по желанию гражданина (решение о продлении срока социального сопровождения принимается в случае необходимости);
- осуществляет выработку дальнейших рекомендаций гражданину в части оказания поддержки в самостоятельном преодолении жизненных трудностей.