Приложение 1

к Положению ГБУ СОН АО

 «Коношский КЦСО»

**Порядок предоставления социальных услуг отделением социального обслуживания на дому**

**I.Общие положения**

1.1. Отделение социального обслуживания на дому (далее именуется – отделение) государственного бюджетного учреждения социального обслуживания населения Архангельской области «Коношский комплексный центр социального обслуживания» предназначено для предоставления социальных услуг получателям социальных услуг, признанных нуждающимися в социальном обслуживании в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в российской Федерации».

1.2. Отделение является структурным подразделением государственного бюджетного учреждения социального обслуживания населения Архангельской области «Коношский комплексный центр социального обслуживания» (далее именуется – учреждение), создается и ликвидируется приказом директора по согласованию с учредителем.

1.3. Отделение возглавляет заведующий, назначаемый на должность и освобождаемый с должности приказом директора учреждения, действующий согласно должностной инструкции.

1.4. Отделение организует свою деятельность в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами Российской Федерации, Указами Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, нормативно-правовыми актами органов государственной власти Архангельской области, государственными стандартами в области социального обслуживания населения, уставом учреждения, локальными нормативными актами, а также настоящим Положением.

**II. Основная цель и задачи деятельности отделения**

2.1. Основной целью отделения является организационная, практическая и координационная деятельность по оказанию социальных услуг на дому гражданам признанным нуждающимися в социальном обслуживании в соответствии с действующим законодательством.

2.2. В соответствии с предметом основной деятельности задачами отделения являются:

- разработка плановых мероприятий по организации социального обслуживания в домашних условиях граждан на основе анализа социальной и демографической ситуации;

- выявление совместно с государственными и муниципальными органами, общественными и религиозными организациями и объединениями граждан, нуждающихся в социальном обслуживании и их учет;

- оказание необходимых гражданам социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-трудовых, социально-правовых услуг, услуг в целях повышения коммутативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, а так же осуществление социального патронажа нуждающихся в социальной помощи и поддержке;

- внедрение в практику новых и более эффективных форм социального обслуживания населения;

- поддержание у граждан возможностей самореализации жизненно важных потребностей;

- создание механизма взаимодействия различных государственных, муниципальных органов и общественных объединений с целью решения вопросов социальной помощи гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, и координация их деятельности в этом направлении.

**III. Функции отделения**

3.1.Предоставление получателям социальных услуг в необходимом объеме в соответствии с индивидуальной программой социальных услуг, входящих в Перечень социальных услуг.

3.2.С учетом индивидуальных потребностей получателям социальных услуг предоставляются следующие виды социальных услуг в форме социального обслуживания на дому:

- Социально-бытовые услуги:

- покупка за счет средств получателя социальных услуг и доставка на дом лекарственных препаратов;

- покупка за счет средств получателя социальных услуг и доставка на дом продуктов питания;

- покупка за счет средств получателя социальных услуг и доставка на дом промышленных товаров первой необходимости;

- покупка за счет средств получателя социальных услуг и доставка на дом средств санитарии и гигиены, средств ухода;

- покупка за счет средств получателя социальных услуг и доставка на дом книг, газет, журналов;

- доставка и сдача в библиотеку книг, газет, журналов;

- содействие в выписке периодических печатных изданий;

- помощь в приготовлении пищи;

- оплата за счет средств получателя социальных услуг жилищно-коммунальных услуг и услуг связи;

- стирка вещей;

- сдача за счет средств получателя социальных услуг вещей в химчистку, ремонт, обратная их доставка;

- покупка за счет средств получателя социальных услуг топлива (в жилых помещениях без центрального отопления);

- поднесение топлива к печам (в жилых помещениях без центрального отопления);

- топка печей (в жилых помещениях без центрального отопления);

- обеспечение водой (в жилых помещениях без центрального водоснабжения);

- организация помощи в проведении ремонта жилых помещений;

- обеспечение кратковременного присмотра за детьми;

- вынос мусора из жилых помещений;

- предоставление гигиенических услуг лицам, не способным по состоянию здоровья самостоятельно осуществлять за собой уход;

- отправка и получение за счет средств получателя социальных услуг почтовой корреспонденции;

- уборка жилых помещений;

- помощь в написании, прочтении писем и различных документов;

- помощь в приеме пищи (кормление).

Социально-медицинские услуги:

- выполнение процедур, связанных с сохранением здоровья получателей социальных услуг (измерение температуры тела, артериального давления, контроль за приемом лекарственных препаратов и другие);

- проведение оздоровительных мероприятий;

- систематическое наблюдение за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья;

- консультирование по социально-медицинским вопросам (поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг, проведение оздоровительных мероприятий, наблюдение за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья);

- содействие в получении медицинской помощи в государственных медицинских организациях Архангельской области, в том числе в выписке рецептов;

- содействие в обеспечении лекарственными препаратами и изделиями медицинского назначения по заключению врачей в аптечных организациях в районе проживания получателя социальных услуг;

- содействие в проведении медико-социальной экспертизы, проводимой в установленном законодательством Российской Федерации порядке федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, для установления или изменения группы инвалидности;

- содействие в получении стационарного социального обслуживания при наличии потребности.

Социально-психологические услуги:

- социально-психологическое консультирование, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений;

- социально-психологический патронаж;

- оказание консультационной психологической помощи анонимно, в том числе с использованием телефона доверия.

Социально-педагогические услуги:

- обучение практическим навыкам общего ухода за тяжелобольными получателями социальных услуг, получателями социальных услуг, имеющими ограничения жизнедеятельности, в том числе детьми-инвалидами;

- организация помощи родителям и иным законным представителям детей-инвалидов, воспитываемых дома, в обучении таких детей навыкам самообслуживания и общения, направленным на развитие личности;

- социально-педагогическая коррекция, включая диагностику и консультирование;

- формирование позитивных интересов (в том числе в сфере досуга);

- организация досуга (праздники, экскурсии и другие культурные мероприятия).

Социально-трудовые услуги:

- проведение мероприятий по использованию трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам;

- оказание помощи в трудоустройстве;

- организация помощи в получении образования, в том числе профессионального образования, инвалидами (детьми-инвалидами) в соответствии с их способностями.

Социально-правовые услуги:

- оказание помощи в оформлении и восстановлении утраченных документов получателей социальных услуг;

- оказание помощи в получении юридических услуг (в том числе бесплатно);

- оказание помощи в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг.

Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов:

- обучение инвалидов (детей-инвалидов) пользованию средствами ухода и техническими средствами реабилитации;

- проведение социально-реабилитационных мероприятий в сфере социального обслуживания;

- обучение навыкам поведения в быту и общественных местах;

- оказание помощи в обучении навыкам компьютерной грамотности.

Срочные социальные услуги:

- обеспечение бесплатным горячим питанием или наборами продуктов;

- обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости;

- содействие в получении временного жилого помещения;

- содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг;

- содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей;

- предоставление временного жилого помещения отдельным категориям граждан (безнадзорным, женщинам, в отношении которых существует угроза применения насилия в семье, женщинам, подвергшимся насилию в семье, лицам без определенного места жительства).

**IV. Порядок обращения за получением социальных услуг в форме социального обслуживания на дому**

4.1. Заявитель либо законный представитель заявителя (далее - представитель) для предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому обращается в Учреждение с заявлением о предоставлении социальных услуг по форме, утвержденной приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28 марта 2014 года № 159н «Об утверждении формы заявления о предоставлении социальных услуг» (далее - заявление).

4.2. К заявлению прилагаются следующие документы:

1) документ, удостоверяющий личность;

2) документ, подтверждающий полномочия представителя, и документ, удостоверяющий его личность, в случае обращения с заявлением через представителя;

3) документ, подтверждающий место жительства и (или) пребывания, фактического проживания заявителя на территории Архангельской области;

4) индивидуальная программа;

5) документы для определения среднедушевого дохода заявителя в соответствии с Правилами определения среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18 октября 2014 года № 1075 (далее - Правила определения среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно).

Документы, указанные в абзаце первом настоящего подпункта не представляются заявителями, относящимися к лицам, пострадавшим в результате чрезвычайных ситуаций, вооруженных межнациональных (межэтнических) конфликтов, либо несовершеннолетними заявителями;

6) документ, подтверждающий признание заявителя пострадавшим в результате чрезвычайной ситуации или пострадавшим в результате вооруженных межнациональных (межэтнических) конфликтов.

Документ, указанный в абзаце первом настоящего подпункта, представляется заявителями, относящимися к лицам, пострадавшим в результате чрезвычайных ситуаций, вооруженных межнациональных (межэтнических) конфликтов.

4.3. Заявление и документы, представляются в учреждение:

- лично или через представителя. В данном случае представляются как подлинники, так и копии документов. Копии документов заверяются учреждением;

- почтовым отправлением - способом, позволяющим подтвердить факт и дату отправления. В данном случае направляются копии документов, заверенные в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.4 Учреждение в течение суток со дня поступления заявления и документов принимает одно из следующих решений:

1) о предоставлении социальных услуг;

2) о возврате заявления и документов.

4.5. Учреждение в случае принятия решения о предоставлении социальных услуг в течение суток со дня представления индивидуальной программы:

- осуществляет расчет среднедушевого дохода заявителя в соответствии с Правилами определения среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно, за исключением несовершеннолетних и лиц, пострадавших в результате чрезвычайных ситуаций, вооруженных межнациональных (межэтнических) конфликтов.

- заключает договор о предоставлении социальных услуг с заявителем или его представителем;

4.6.В случае принятия решения о возврате заявления и документов учреждение - возвращает заявление и документы и направляет письменное мотивированное уведомление о возврате документов, в котором указывает причины, послужившие основанием для принятия указанного решения.

Основаниями для принятия данного решения, являются:

- представление документов не в полном объеме;

- представление заявления несоответствующего требованиям, приказа министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28 марта 2014 года № 159н «Об утверждении формы заявления о предоставлении социальных услуг», документов, оформленных с нарушением действующего законодательства (незаверенных копий документов)

- представление заявителем недостоверных сведений.

**V. Порядок и условия оказания социальных услуг**

5.1. Обслуживание граждан осуществляется социальными работниками, состоящими в штате учреждения. Статус социального работника подтверждается удостоверением, установленного образца.

5.2.Периодичность посещений социальными работниками клиентов устанавливается исходя из нуждаемости, согласно графику посещений.

5.3. Социальные услуги в форме социального обслуживания на дому предоставляются получателям социальных услуг в соответствии с индивидуальными программами на основании договора о предоставлении социальных услуг, заключенного с получателями социальных услуг или их представителями.

5.4. Предоставление социальных услуг в форме социального обслуживания на дому включает в себя предоставление получателю социальных услуг в соответствии:

с перечнем социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Архангельской области, утвержденным областным законом № 190-11-ОЗ (далее - перечень социальных услуг);

со стандартами социальных услуг, предоставляемых в форме социального обслуживания на дому, в соответствии с Постановлением Правительства архангельской области от 18.11.2014 № 475-пп «Об утверждении порядков предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Архангельской области» (далее - стандарты социальных услуг).

5.5. Получателям социальных услуг по их заявлению могут предоставляться социальные услуги сверх индивидуальной программы в соответствии с заключенным договором.

**VI. Условия и сроки предоставления государственной услуги**

6.1. Социальные услуги, при социальном обслуживании на дому предоставляются гражданам признанным нуждающимися на основании индивидуальной программы, сверх индивидуальной программы в соответствии с заключенным между получателем социальных услуг и Учреждением договора.

6.2. Социальные услуги в форме социального обслуживания на дому предоставляются бесплатно, за плату или частичную плату.

Социальные услуги предоставляются бесплатно:

1) несовершеннолетним;

2) лицам, пострадавшим в результате чрезвычайных ситуаций, вооруженных межнациональных (межэтнических) конфликтов;

3) если на день обращения среднедушевой доход заявителя ниже предельной величины или равен предельной величине среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно в Архангельской области, установленной статьей 8 областного закона № 190-11-ОЗ.

4) участникам Великой Отечественной войны и инвалидам Великой Отечественной войны

6.3. Учреждение осуществляет расчет размера платы за предоставление социальных услуг в соответствии с размером платы за предоставление социальных услуг в Архангельской области и Порядком взимания платы за предоставление социальных услуг в Архангельской области, утвержденными постановлением министерства труда, занятости и социального развития Архангельской области (далее - министерство).

6.4. Тарифы на социальные услуги утверждаются в размере подушевых нормативов финансирования социальных услуг, установленных постановлением Правительства Архангельской области от 18.11.2014 № 475-пп «Об утверждении порядков предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Архангельской области»

Тарифы на социальные услуги подлежат пересмотру при изменении подушевых нормативов финансирования социальных услуг.

6.5. Плата за предоставление социальных услуг в форме социального обслуживания на дому взимается в порядке и сроки, определенные договором о предоставлении социальных услуг.

6.6. В случае изменения среднедушевого дохода получателя социальных услуг и (или) предельной величины среднедушевого дохода для получения социальных услуг бесплатно в Архангельской области, установленной статьей 8 областного закона № 190-11-ОЗ, размер платы за предоставление социальных услуг в форме социального обслуживания на дому изменяется в порядке, установленном договором о предоставлении социальных услуг.

В случае наступления обстоятельств, указанных в абзаце первом настоящего пункта, получатель социальных услуг обязан известить об это поставщика в течение 10 дней со дня их наступления.

6.7. Услуги, предоставленные сверх индивидуальной программы оплачиваются получателем социальных услуг в полном объеме исходя из установленных тарифов.

**VII.Порядок и формы контроля за качеством предоставления социальных услуг**

7.1.Контроль над полнотой и качеством предоставления социальных услуг включает в себя проведение проверок качества предоставления социального обслуживания заведующим отделением (не менее 3-х проверок в месяц), выявление и устранение нарушений прав получателей государственной услуги, рассмотрение, принятие в пределах компетенции решений и подготовку ответов на обращения получателей государственной услуги, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

7.2. При оценке качества социальной услуги, предоставляемой в форме социального обслуживания на дому, используют следующие критерии:

- полнота предоставления социальной услуги в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и законодательства Архангельской области и ее своевременность;

- результативность (эффективность) предоставления социальной услуги (улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг).

7.3. Качество социальных услуг, предоставляемых в форме социального обслуживания на дому, оценивается совокупно по видам социальных услуг исходя из показателей качества предоставления социальных услуг.

7.4. Показатели качества социальных услуг, предоставляемых в форме социального обслуживания на дому по видам социальных услуг, и оценка результатов предоставления социальных услуг поставщиками устанавливаются стандартами социальных услуг.

**VIII. Порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц отделения при оказании социальных услуг на дому**

8.1. Получатели социальных услуг или их законные представители имеют право на обжалование действий или бездействия должностных лиц учреждения в досудебном и судебном порядке.

8.2. Споры по вопросам предоставления социальных услуг рассматриваются в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

8.3. Получатель социальных услуг имеет право обратиться лично или направить письменное обращение в учреждение.

При обращении получателя социальных услуг в письменной форме срок его рассмотрения не должен превышать 30 дней с момента получения письменного обращения.

8.4. В случае если по обращению требуется провести расследование, проверку или обследование, срок его рассмотрения может быть продлен, но не более чем на один месяц по решению директора учреждения. О продлении срока рассмотрения жалобы получатель социальных услуг уведомляется письменно с указанием причин продления.

8.5. О результатах рассмотрения письменного обращения получателя социальных услуг заведующий отделением, направляет получателю социальных услуг письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения.

**IX. Ликвидация и реорганизация отделения**

9.1. Отделение создается, реорганизуется и ликвидируется приказом директора учреждения по согласованию с учредителем.