

УТВЕРЖДАЮ
Директор ОГБУСО
«КЦСОН Балаганского района»
Л.Ф.Волкова
«10» сентября 2019г.



**ПОРЯДОК
предоставления срочных социальных услуг
ОГБУСО «КЦСОН Балаганского района»**

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 28 декабря 2014 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», (далее – Федеральный Закон № 442-ФЗ);
- Законом Иркутской Области от 01 декабря 2014 года № 144-ОЗ «Об отдельных вопросах социального обслуживания граждан в Иркутской области» с изменениями от 01.06.2018 г. № 38-ОЗ;
- Приказом министерства социального развития опеки и попечительства Иркутской области от 30 декабря 2014 г. № 209-мпр, «Об утверждении Порядка предоставления срочных социальных услуг» с изменениями от 29.08.2018г. № 53-236/18-мпр «О внесении изменений в Порядок предоставления срочных социальных»;
- Уставом Центра, Правилами внутреннего трудового распорядка, Положением об отделении (далее - Положение).

1.2. Настоящий Порядок устанавливает порядок предоставления срочных социальных услуг гражданам, проживающим на территории Балаганского района.

1.3. Единица предоставления государственной услуги: 1 услуга, при этом понятия «государственная услуга» и «социальная услуга» используется как равнозначные.

1.4. Термины и понятия, используемые в настоящем Порядке, применяются в значениях, определенных законодательством Российской Федерации.

II. Перечень социальных услуг

2.1. Предоставление срочных социальных услуг в отделении срочного социального обслуживания включает в себя предоставление гражданину следующих срочных социальных услуг.

- 1) обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости;
- 2) содействие в получении временного жилого помещения;
- 3) содействие в проведении медико-социальной экспертизы;
- 4) содействие в обеспечении техническими средствами реабилитации;
- 5) содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей;
- 6) содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг;
- 7) оказание помощи в оформлении и восстановлении документов;
- 8) содействие в решении вопросов занятости;
- 9) предоставление во временное пользование технических средств реабилитации;
- 10) содействие в получении мер социальной поддержки;

11) оказание помощи по вопросам организации пенсионного обеспечения.

III. Алгоритм оказания срочных социальных услуг

3.1. Социальные услуги в форме срочного социального обслуживания включают:

№ п/п.	Наименование социальной услуги	Описание, объем предоставления социальной услуги	Периодичность (сроки) предоставления социальной услуги	Срок выполнения
1	2	3	5	6
1.	Обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости	В состав социальной услуги входит: - Предоставление одежды и обуви, в том числе бывших в употреблении, предметов первой необходимости (при наличии у поставщика социальных услуг материальной базы для оказания данной услуги).	Социальная услуга предоставляется до 2 раз в месяц.	1 день
2.	Содействие в получении временного жилого помещения	В состав социальной услуги входит: - Оформление и отправка необходимых запросов по вопросу получения временного жилого помещения для граждан, не имеющих определенного места жительства; - Содействие в предоставлении временного приюта гражданам, не имеющим определенного места жительства.	Социальная услуга предоставляется не более 4 раз в год.	3 дня

3.	Содействие в проведении медико-социальной экспертизы	<p>В состав социальной услуги входит:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Содействие в записи на прием к врачам-специалистам в целях прохождения медико-социальной экспертизы; - Содействие в сборе документов, необходимых для проведения медико-социальной экспертизы; - Содействие в получении документов, подтверждающих инвалидность, индивидуальной программы реабилитации (абилитации) инвалида. 	Социальная услуга предоставляется в соответствии с рекомендациями врача 1 раз в год.	После получения документов, подтверждающих инвалидность, индивидуальной программы реабилитации (абилитации) инвалида
4.	Содействие в обеспечении техническим и средствами реабилитации	<p>В состав социальной услуги входит:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Представление информации о перечне документов, необходимых для получения технических средств реабилитации за счет средств федерального бюджета, либо за счет средств областного бюджета; - Содействие в оформлении документов, необходимых для обращения за предоставлением технических средств реабилитации за счет средств федерального бюджета, либо за счет средств областного бюджета; - Приобретение средств ухода и технических средств реабилитации за счет средств получателя социальных услуг по его желанию. 	Социальная услуга предоставляется до 2 раз в год.	По выполнению услуги

5.	Содействие в получении экстренной психологической помощи с при влечением к этой работе психологов и священнослужителей	<p>В состав социальной услуги входит:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Организация консультирования психологом (в том числе по теле фону), организация встречи со священнослужителем в целях содействия в мобилизации имеющихся ресурсов для выхода из кризисной ситуации. 	Социальная услуга предоставляется до 4 раз в год.	1 день
6.	Содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг	<p>В состав социальной услуги входит:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Информирование о порядке предоставления юридической помощи, в том числе бесплатной; - Предоставление в соответствии с действующим законодательством информации об адвокатах, оказывающих бесплатную юридическую помощь; Запись на прием к специалистам, оказывающим юридическую помощь. 	Социальная услуга предоставляется до 4 раз в год.	2 дня
7.	Оказание помощи в оформлении и восстановлении документов	<p>В состав социальной услуги входит:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Помощь в оформлении документов, оформление и отправка необходимых запросов для восстановления утраченных документов, совершение действий по восстановлению утраченных документов (посещение учреждений, организаций, органов государственной власти и органов местного самоуправления с целью подачи заявлений, справок, получения ответов на запросы и восстановленных документов); - Организация консультирования по вопросам оформления и восстановления документов; 	Социальная услуга предоставляется до 4 раз в год.	До 5 дней

		<ul style="list-style-type: none"> - Содействие в оформлении документов, необходимых для признания граждан нуждающимися в социальном обслуживании в форме социального обслуживания на дому, в полустационарной или стационарной формах. 		
8.	Содействие в решении вопросов занятости	<p>В состав социальной услуги входит:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Оказание консультативной помощи по вопросам трудоустройства. 	Социальная услуга предоставляется до 2 раз в год.	1 день
9.	Предоставление во временное пользование технических средств реабилитации	<p>В состав социальной услуги входит:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Предоставление во временное пользование технических средств реабилитации. 	Социальная услуга предоставляется не более 30 календарных дней в году.	1 день
10.	Содействие в получении мер социальной поддержки	<p>В состав социальной услуги входит:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Информирование о мерах социальной поддержки, предоставляемых в соответствии с федеральным и региональным законодательством; - Информирование о перечне необходимых документов в соответствии с действующим законодательством для реализации права на получение мер социальной поддержки; - Содействие в оформлении документов, необходимых для назначения мер социальной поддержки; - Содействие в доставке необходимых для назначения мер социальной поддержки документов в уполномоченный орган социальной защиты либо в многофункциональный центр предоставления 	Социальная услуга предоставляется до 4 раз в год.	До 5 дней

		государственных и муниципальных услуг.		
11.	Оказание помощи по вопросам организации пенсионного обеспечения	<p>В состав социальной услуги входит:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Информирование по вопросам организации пенсионного обеспечения в соответствии с действующим законодательством; - Информирование о перечне необходимых документов в соответствии с действующим законодательством для пенсионного обеспечения; - Содействие в оформлении документов, необходимых для пенсионного обеспечения; - Содействие в доставке необходимых для пенсионного обеспечения документов в отделение Пенсионного фонда Российской Федерации по Иркутской области либо в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг. 	Социальная услуга предоставляется до 4 раз в год.	До 5 дней

IV. Порядок подсчета срочных социальных услуг

4.1. Подсчет количества оказанных срочных социальных услуг осуществляется на основании акта о предоставлении срочных социальных услуг.

4.2. Специалисты отделения ежемесячно сдают отчеты о количестве оказанных срочных социальных услуг в отчетном периоде с 25 числа предыдущего месяца по 25 число отчетного месяца заведующему отделением.

4.3. Заведующий отделением по окончании отчетного периода сводит общее количество услуг, оказанных получателям социальных услуг путем их суммирования.

4.4. Информация из ежемесячных отчетов является:

- информативным источником о количестве предоставленных услуг получателям за определенный отчетный период;
- критерием качества предоставляемых услуг, каждым специалистом;
- показателем загруженности специалиста; – инструментом контроля трудовой дисциплины.

V. Оценка качества предоставления срочных социальных услуг

5.1. Показателями качества предоставления срочных социальных услуг являются:

- 1) Полнота и своевременность предоставления социальных услуг;
- 2) Наличие документации, определяющей полноту и своевременность предоставления социальных услуг, в соответствии с которой работники отделения осуществляют деятельность;
- 3) Укомплектованность отделения срочного социального обслуживания специалистами, имеющими соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей;
- 4) Состояние информации о деятельности отделения, порядке предоставления социальных услуг.

5.2. Оценка результатов предоставления срочных социальных услуг получателю социальных услуг проводится заведующим отделением.

5.3. Оценка результатов предоставления срочных социальных услуг проводится после окончания предоставления услуги и отражается в акте о предоставлении срочных социальных услуг.

5.3. С целью повышения качества предоставления срочных социальных услуг предусмотрена независимая оценка условий оказания услуг, проводимая в виде анкетирования Приложение 1 к настоящему Порядку, по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации социального обслуживания; комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления социальной услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания; удовлетворенность качеством оказания услуг.

VI. Порядок обжалования решений и действий (бездействия) работников ОГБУСО «КЦСОН Балаганского района», связанных с предоставлением социальных услуг

6.1. В случае обнаружения неисполнения, ненадлежащего исполнения оказанной социальной услуги, предоставляемой работниками отделения срочного социального обслуживания, претензии по качеству социальных услуг их объему и срокам предоставления, предъявляются получателями социальных услуг (или его законным представителем) по их выбору, в следующем порядке:

- 1) устно, по телефону в день обращения за предоставлением социальных услуг в ОГБУСО «КЦСОН Балаганского района»;
- 2) письменно, путем подачи претензии непосредственно заведующему отделением срочного социального обслуживания или путем помещения жалоб, отзывов и заявлений в специально отведенные ящики для учета мнения получателей социальных услуг, расположенных в ОГБУСО «КЦСОН Балаганского района», не позднее 3 дней со дня обнаружения недостатков по предоставленной услуге.

6.2. Администрация ОГБУСО «КЦСОН Балаганского района» рассматривает претензии в течение 3 рабочих дней со дня приема заявления, жалобы, претензии, проводит внутреннюю

служебную проверку с целью выявления неисполнения, ненадлежащего исполнения предоставления социальных услуг. По итогам проведенной проверки выносятся:

- решение о признании жалобы обоснованной, с утверждением перечня мероприятий по устранению недостатков допущенных по вине его работников. Срок выполнения указанных мероприятий не позднее 10 рабочих дней со дня принятия решения об обоснованности жалобы.
- решение о признании жалобы необоснованной.

Приложение № 1
к Порядку предоставления
срочных социальных услуг
ОГБУСО «КЦСОН
Балаганского района»

Опросный лист

ФИО гражданина, принявшего участие в опросе (заполняется по желанию)

№ п/п	Вопросы	Да	Нет	Затрудняюсь сказать
1	Своевременно ли Вы получили необходимую Вам услугу?			
2	Получили ли Вы от специалиста полную и достоверную информацию о правилах и условиях предоставления услуги?			
3	Предоставлена ли Вам услуга в полном объеме?			
4	Довольны ли Вы уровнем общения со специалистом учреждения?			
5	Довольны ли Вы полученным результатом после оказания услуги?			
6	Достаточно ли Вам было времени для общения со специалистом учреждения?			
7	Случалось, ли Вам наблюдать в действиях сотрудника нарушения должностных обязанностей?			
8	Возникали ли у Вас с сотрудником конфликтные ситуации при получении социальных услуг?			

Дата:

Подпись: