

УТВЕРЖДЕН
постановлением Правительства
Республики Северная Осетия - Алания
от 15 августа 2023 г. № 337

ПОРЯДОК
предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания
на дому в Республике Северная Осетия – Алания

1. Настоящий Порядок предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому в Республике Северная Осетия - Алания (далее - Порядок) определяет порядок предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому гражданам Российской Федерации, иностранным гражданам и лицам без гражданства, постоянно проживающим на территории Республики Северная Осетия - Алания, беженцам, которые признаны нуждающимися в социальном обслуживании в форме социального обслуживания на дому и которым предоставляется социальная услуга или социальные услуги (далее – получатели социальных услуг).

2. Социальное обслуживание в форме социального обслуживания на дому включает в себя деятельность по предоставлению социальных услуг получателям социальных услуг, которая направлена на улучшение условий их жизнедеятельности при сохранении пребывания в привычной благоприятной среде - месте их проживания.

3. При определении необходимых гражданину видов социальных услуг, предоставляемых в форме социального обслуживания на дому, учитывается нуждаемость в получении таких услуг, характер обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия его жизнедеятельности.

4. Понятия, используемые в настоящем Порядке, применяются в тех же значениях, в которых они определены Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации» (далее – Федеральный закон).

5. Основанием для рассмотрения вопроса о предоставлении социальных услуг в форме социального обслуживания на дому является поданное письменно или в электронной форме заявление гражданина или его законного представителя 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» (с последующими изменениями), либо обращение в его интересах иных граждан, обращение государственных органов, органов местного самоуправления, общественных объединений (далее - заявление) непосредственно в территориальный орган Министерства труда и социального развития Республики Северная Осетия-Алания - Управление социальной защиты населения (далее – Территориальный орган), на признание граждан нуждающимися в социальном обслуживании и составление индивидуальной программы

предоставления социальных услуг.

Получатели социальных услуг вправе участвовать в правоотношениях по предоставлению социальных услуг в форме социального обслуживания на дому лично либо через законного представителя (далее - представитель). При этом личное участие получателей социальных услуг не лишает их права иметь представителя, равно как и участие представителя не лишает получателей социальных услуг права на личное участие в правоотношениях по получению социальных услуг.

6. Порядок предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, за исключением срочных социальных услуг, включает в себя следующие действия:

6.1. Территориального органа:

1) принятие заявления;

2) информирование о порядке предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, видах социальных услуг, сроках, условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и их стоимости для получателя социальных услуг, возможности получения этих услуг бесплатно;

3) разъяснение получателю социальных услуг или его представителю порядка приема документов, которые должны быть представлены для признания гражданина нуждающимся в социальном обслуживании и принятия решения о предоставлении социальных услуг в форме социального обслуживания на дому;

4) запрос сведений о регистрации по месту жительства лиц, указанных заявителем в заявлении, в Министерстве внутренних дел по Республике Северная Осетия-Алания, в течение 2 рабочих дней со дня подачи получателем социальных услуг заявления;

5) запрос сведений о государственной регистрации актов гражданского состояния посредством системы межведомственного электронного взаимодействия в случае непредоставления их по собственной инициативе заявителем (за исключением свидетельства об усыновлении, выданного органами записи актов гражданского состояния или консульскими учреждениями Российской Федерации, свидетельства о государственной регистрации актов гражданского состояния, выданного компетентными органами иностранного государства, и его нотариально удостоверенный перевод на русский язык) в целях подтверждения информации о родственных связях заявителя с гражданами, зарегистрированными совместно с ним, задекларированных заявителем;

6) анализ представленных документов и сведений, необходимых для принятия решения о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании, и принятие решения о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании либо об отказе в социальном обслуживании в соответствии с частью 1 статьи 15 Федерального закона, постановлением Правительства Республики Северная Осетия-Алания от 17 октября 2014 года №349 «Об утверждении перечня обстоятельств, ухудшающих или способных ухудшить условия жизнедеятельности граждан»;

7) составление индивидуальной программы предоставления социальных услуг (далее - индивидуальная программа).

Индивидуальная программа составляется в двух экземплярах. Экземпляр индивидуальной программы, подписанный руководителем Территориального органа, вместе с заверенной копией заявления передается гражданину или его законному представителю в срок не позднее 10 рабочих дней со дня подачи гражданином заявления.

Второй экземпляр индивидуальной программы остается в Территориальном органе.

После получения индивидуальной программы гражданин (представитель) вправе обратиться к одному из рекомендуемых в индивидуальной программе поставщиков социальных услуг для заключения с ним договора о предоставлении социальных услуг, в том числе в электронном виде.

6.2. Поставщика социальных услуг:

1) заключение договора о предоставлении социальных услуг между поставщиком социальных услуг и получателем социальных услуг (представителем) по форме, утвержденной приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 10 ноября 2014 года № 874н «О примерной форме договора о предоставлении социальных услуг, а также о форме индивидуальной программы предоставления социальных услуг» (с последующими изменениями) (далее - договор).

Договор заключается в течение одних суток с даты представления индивидуальной программы в двух экземплярах, один из которых передается гражданину или его законному представителю.

В случае отсутствия опекуна у гражданина, признанного в установленном законом порядке недееспособным, договор о предоставлении ему социальных услуг, заключается между органом опеки и попечительства и поставщиком социальных услуг;

2) формирование личного дела гражданина с учетом договора о предоставлении социальных услуг, и распорядительного документа (приказа) о зачислении на социальное обслуживание, оформленного в день заключения договора.

Личное дело ведется в процессе предоставления социальных услуг и архивируется в соответствии с законодательством Российской Федерации по окончании их предоставления;

3) предоставление социальных услуг в форме социального обслуживания на дому получателю социальных услуг в соответствии с заключенным договором;

4) прекращение предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому по основаниям, предусмотренным пунктом 37.1 настоящего Порядка, оформленного распорядительным документом (приказом), в срок, не превышающий двух рабочих дней с момента наступления указанных обстоятельств, либо поступления документов, подтверждающих наступление указанных обстоятельств.

6.3. Сроки выполнения административных процедур (действий), предусмотренных пунктами 6.1 и 6.2 настоящего Порядка, не могут превышать сроки, установленные законодательством Российской Федерации и (или) законодательством Республики Северная Осетия-Алания:

1) время реализации действий, предусмотренных подпунктами 1 - 3 пункта 6.1 настоящего Порядка, не должно превышать 15 минут с момента поступления заявления;

2) время реализации действия, предусмотренного подпунктом 4 пункта 6.1 настоящего Порядка, не должно превышать 2 рабочих дней со дня подачи заявления и документов, необходимых для принятия решения о предоставлении социальных услуг в форме социального обслуживания на дому;

3) время реализации действия, предусмотренного подпунктом 5 пункта 6.1 настоящего Порядка, не должно превышать 10 рабочих дней со дня подачи заявления и документов, необходимых для принятия решения о предоставлении социальных услуг в форме социального обслуживания на дому;

4) время реализации действия, предусмотренного подпунктом 1 пункта 6.2 настоящего Порядка, не более одних суток с даты представления поставщику социальных услуг индивидуальной программы и документов, необходимых для принятия решения о предоставлении социальных услуг в форме социального обслуживания на дому:

5) время реализации действия, предусмотренного подпунктом 6 пункта 6.1, не должен превышать 5 рабочих дней со дня подачи заявления и документов, необходимых для принятия решения о предоставлении социальных услуг в форме социального обслуживания на дому. В случае получения от медицинской организации заявления в отношении гражданина, полностью или частично утратившего способность либо возможность осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности, имеющего показания для оказания паллиативной медицинской помощи либо получающего паллиативную медицинскую помощь, срок реализации действия, предусмотренного подпунктом 6 пункта 6.1 настоящего Порядка, не должен превышать двух рабочих дней с момента получения такого заявления медицинской организации;

6) время реализации действий, предусмотренных подпунктом 7 пункта 6.1, не должно превышать 10 рабочих дней со дня подачи заявления и документов, необходимых для принятия решения о предоставлении социальных услуг в форме социального обслуживания на дому.

7. Предоставление срочных социальных услуг в форме социального обслуживания на дому включает в себя следующие действия:

7.1. Территориального органа:

1) принятие заявления, а также получение от медицинских, образовательных или иных организаций, не входящих в систему социального

обслуживания, информации о гражданах, нуждающихся в предоставлении срочных социальных услуг в форме социального обслуживания на дому;

2) информирование о порядке предоставления срочных социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, видах срочных социальных услуг, сроках, условиях их предоставления;

3) разъяснение получателю социальных услуг или представителю порядка приема документов, необходимых для принятия решения о предоставлении срочных социальных услуг в форме социального обслуживания на дому;

4) анализ представленных документов, необходимых для принятия решения о предоставлении срочных социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, и принятие решения о предоставлении срочных социальных услуг в форме социального обслуживания на дому получателю социальных услуг либо решения об отказе в предоставлении срочных социальных услуг в форме социального обслуживания на дому.

7.2. Поставщика социальных услуг:

1) предоставление получателю социальных услуг срочных социальных услуг в форме социального обслуживания на дому;

2) составление акта о предоставлении срочных социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, который подтверждается подписью получателя срочных социальных услуг;

3) прекращение предоставления срочных социальных услуг в форме социального обслуживания на дому в связи с возникновением оснований, предусмотренных пунктом 37.2 настоящего Порядка.

Предоставление получателю социальных услуг, признанному нуждающимся в социальном обслуживании в связи с отсутствием определенного места жительства, социальных услуг, в том числе срочных, в форме социального обслуживания на дому, может осуществляться как по месту нахождения поставщика социальных услуг, так и по месту нахождения получателя социальных услуг.

7.3. Сроки выполнения действий, предусмотренных пунктами 7.1 и 7.2 настоящего Порядка, не могут превышать сроки, установленные законодательством Российской Федерации и (или) законодательством Республики Северная Осетия – Алания:

1) время реализации действий, предусмотренных подпунктами 1-3 пункта 7.1 настоящего Порядка, не должно превышать 15 минут с момента поступления заявления;

2) время реализации действий, предусмотренных подпунктом 4 пункта 7.1 настоящего Порядка и подпунктом 1 пункта 7.2 настоящего Порядка, определяется в сроки, обусловленные нуждаемостью получателя социальных услуг (немедленно);

3) время реализаций действий, предусмотренных подпунктом 2 пункта 7.2 настоящего Порядка, не более 1 рабочего дня с даты предоставления получателю социальных услуг срочных социальных услуг в форме социального обслуживания на дому;

4) действия, предусмотренные подпунктом 3 пункта 7.2 настоящего Порядка, реализуются в день возникновения оснований, предусмотренных пунктом 37.2 настоящего Порядка.

8. Решение Территориального органа о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании в форме социального обслуживания на дому принимается на основании:

1) документа, удостоверяющего личность получателя социальных услуг (представителя);

2) документа, подтверждающего полномочия представителя (при обращении представителя);

3) документа, подтверждающего место жительства и (или) пребывания, фактического проживания получателя социальных услуг (представителя);

4) документов (сведений), подтверждающих наличие у получателя социальных услуг обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия его жизнедеятельности, послуживших основанием для признания гражданина нуждающимся в социальных услугах в форме социального обслуживания на дому;

5) документа о праве на бесплатное получение социальных услуг и (или) внеочередной прием на социальное обслуживание;

6) документов, содержащих сведения о доходах (при наличии доходов) получателя социальных услуг и совместно проживающих членов семьи (при наличии совместно проживающих членов семьи), полученных в денежной форме, в соответствии с пунктом 5 Правил определения среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 18 октября 2014 года № 1075 «Об утверждении Правил определения среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно» (с последующими изменениями);

7) документа, содержащего сведения о заработке получателя социальных услуг и совместно проживающих членов семьи (при наличии совместно проживающих членов семьи) за последние 12 календарных месяцев, предшествующих месяцу подачи заявления;

8) индивидуальной программы (при наличии действующей индивидуальной программы);

9) сведений о регистрации по месту жительства лиц, указанных заявителем в заявлении и подтвержденных Министерством внутренних дел по Республике Северная Осетия-Алания, в соответствии с запросом органа в сфере социальной защиты населения, а также информации о родственных связях заявителя с гражданами, зарегистрированными совместно с ним, задекларированными заявителем, подтвержденными документами, удостоверяющими личность, а также свидетельствами о государственной регистрации актов гражданского состояния.

Документы, указанные в подпунктах 3, 4, 7 и 9 настоящего пункта, запрашиваются в порядке межведомственного информационного

взаимодействия, при этом заявитель вправе представить их по собственному желанию.

9. Документы, подтверждающие доходы получателя социальных услуг и членов его семьи (при наличии), принадлежащем ему (им) имуществе, необходимые для определения среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно или на условиях частичной оплаты, не запрашиваются при предоставлении документа, дающего право на бесплатное социальное обслуживание,

При предоставлении срочных социальных услуг документы и сведения, указанные в подпунктах 3 и 5-9 пункта 8, не запрашиваются.

10. Решение об отказе в признании нуждающимся в социальном обслуживании принимается в случае:

1) непредставления получателем (представителем) документов, определенных пунктом 8 настоящего Порядка, необходимых для признания гражданина нуждающимся в социальном обслуживании, за исключением документов, определенных подпунктами 3, 4, 7 и 9 пункта 8 настоящего Порядка;

2) отсутствия обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности получателя, предусмотренных частью 1 статьи 15 Федерального закона, постановлением Правительства Республики Северная Осетия-Алания от 17 октября 2014 года № 349 «Об утверждении перечня обстоятельств, ухудшающих или способных ухудшить условия жизнедеятельности граждан».

Территориальный орган принимает решение о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании либо об отказе в признании нуждающимся в социальном обслуживании в течение 5 рабочих дней с даты подачи заявления. О принятом решении заявитель информируется в письменной или электронной форме в день принятия решения.

Решение Территориального органа об отказе в признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании на дому может быть обжаловано гражданином или его законным представителем в судебном порядке.

11. Социальные услуги в форме социального обслуживания на дому предоставляются поставщиками социальных услуг получателям социальных услуг в соответствии с индивидуальными программами и на основании договора, за исключением срочных социальных услуг, предоставление которых осуществляется без составления индивидуальной программы и без заключения договора о предоставлении социальных услуг. Заключение договора о предоставлении социальных услуг в форме социального обслуживания на дому между поставщиком социальных услуг и получателем социальных услуг осуществляется в течение суток с даты предоставления поставщику социальных услуг индивидуальной программы и документов, необходимых для принятия решения о предоставлении социальных услуг в форме социального обслуживания на дому.

12. При заключении договора получатели социальных услуг (представители) должны быть ознакомлены с условиями предоставления

социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, правилами внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, получить информацию о своих правах, обязанностях, видах социальных услуг, которые будут им предоставлены, сроках, порядке, их предоставления, стоимости оказания этих услуг.

13. Социальные услуги в форме социального обслуживания на дому предоставляются их получателям поставщиком социальных услуг по месту пребывания получателей социальных услуг в привычной благоприятной среде - месте их жительства.

14. Получателю социальных услуг предоставляются следующие виды социальных услуг в форме социального обслуживания на дому:

1) социально-бытовые услуги, направленные на поддержание жизнедеятельности получателей социальных услуг в быту;

2) социально-медицинские услуги, направленные на поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг путем организации ухода, оказания содействия в проведении оздоровительных мероприятий, систематического наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья;

3) социально-психологические услуги, предусматривающие оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг для адаптации в социальной среде, в том числе оказание психологической помощи анонимно с использованием телефона доверия;

4) социально-педагогические услуги, направленные на профилактику отклонений в поведении и развитии личности получателей социальных услуг, формирование у них позитивных интересов (в том числе в сфере досуга), организацию их досуга, оказание помощи семье в воспитании детей;

5) социально-трудовые услуги, направленные на оказание помощи в трудоустройстве и в решении других проблем, связанных с трудовой адаптацией;

6) социально-правовые услуги, направленные на оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно, в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг;

7) услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов;

8) срочные социальные услуги.

15. В форме социального обслуживания на дому обеспечивается предоставление социальных услуг, включенных в перечень предоставляемых поставщиками социальных услуг, утвержденный Законом Республики Северная Осетия-Алания от 14 ноября 2014 года № 41-РЗ «О социальном обслуживании населения в Республике Северная Осетия-Алания».

16. Социальные услуги, указанные в пункте 14 настоящего Порядка, в форме социального обслуживания на дому предоставляются бесплатно, за плату или частичную плату.

17. Решение об условиях оказания социальных услуг в форме социального обслуживания на дому (бесплатно, за плату или частичную плату) принимается поставщиком социальных услуг на основании представляемых получателем социальных услуг (представителем) документов, с учетом среднедушевого дохода получателя социальных услуг, величины прожиточного минимума, установленного в Республике Северная Осетия-Алания по основным социально-демографическим группам населения, а также тарифов на социальные услуги.

18. Расчет среднедушевого дохода в отношении получателя социальных услуг, за исключением лиц, указанных в пункте 19 настоящего Порядка, производится на дату обращения и осуществляется в соответствии с Правилами определения среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18 октября 2014 года № 1075 «Об утверждении Правил определения среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно».

19. Социальные услуги в форме социального обслуживания на дому предоставляются бесплатно категориям граждан, установленным частью 3 статьи 8 Закона Республики Северная Осетия-Алания от 14 ноября 2014 года № 41-РЗ «О социальном обслуживании населения в Республике Северная Осетия-Алания».

20. Социальные услуги в форме социального обслуживания на дому предоставляются бесплатно в случае, если на дату обращения среднедушевой доход получателя социальных услуг, ниже или равен предельной величине среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно, установленной Законом Республики Северная Осетия-Алания от 14 ноября 2014 года № 40-РЗ «Об установлении размера предельной величины среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно».

21. Социальные услуги в форме социального обслуживания на дому предоставляются за плату или частичную плату, если на дату обращения среднедушевой доход получателя социальных услуг превышает предельную величину среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг, установленную Законом Республики Северная Осетия-Алания от 14 ноября 2014 года № 40-РЗ «Об установлении размера предельной величины среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно».

22. Размер ежемесячной платы за предоставление социальных услуг в форме социального обслуживания на дому рассчитывается на основе тарифов на социальные услуги, но не может превышать пятидесяти процентов разницы между величиной среднедушевого дохода получателя социальной услуги и предельной величиной среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно, установленного в Республике Северная Осетия-Алания для основных социально-демографических групп населения.

23. В случае изменения тарифов на социальные услуги, а также обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении социальных

услуг (перечня и объема предоставляемых услуг), поставщик социальных услуг имеет право инициировать актуализацию (досрочный пересмотр) индивидуальной программы, письменно обратившись в Территориальный орган.

Договор о предоставлении социальных услуг может быть изменен в установленных законодательством случаях и порядке, в том числе при существенном изменении обстоятельств, из которых стороны исходили при его заключении (сведения об изменении среднедушевого дохода получателя социальных услуг и (или) изменении величины среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг, бесплатно, установленной в Республике Северная Осетия - Алания).

Изменения, вносимые в договор, оформляются дополнительным соглашением между поставщиком социальных услуг и получателем социальных услуг.

24. Порядок утверждения тарифов на социальные услуги в форме социального обслуживания на дому на основании подушевых нормативов финансирования социальных услуг устанавливается в соответствии с пунктом 11 статьи 8 Федерального закона.

Подушевой норматив финансирования социальных услуг, предоставляемых в форме социального обслуживания на дому, устанавливается Правительством Республики Северная Осетия-Алания в соответствии с постановлением Правительства Республики Северная Осетия-Алания от 17 октября 2014 года №377 «О порядке утверждения тарифов на социальные услуги на основании подушевых нормативов финансирования социальных услуг в Республике Северная Осетия-Алания»

25. При расчете объема предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому учитываются нормы и нормативы, установленные в соответствии с пунктами 6 и 7 части 2 статьи 7, частями 5 и 6 статьи 8 Федерального закона, исходя из которых осуществляется предоставление социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания, в том числе нормы питания, нормативы предоставления площади жилых помещений, оснащения мягким инвентарем.

В случае если соответствующие нормы и нормативы не установлены, объем предоставления социальной услуги в форме социального обслуживания на дому не может быть меньше объема, предусмотренного получателю социальных услуг в индивидуальной программе и договоре.

26. Социальные услуги, предоставляемые за счет спонсорской или благотворительной помощи, предоставляются получателям социальных услуг на безвозмездной основе.

27. Социальные услуги, указанные в подпункте 8 пункта 14 настоящего Порядка, в форме социального обслуживания на дому предоставляются бесплатно.

28. Поставщики социальных услуг вправе:

1) в рамках полномочий, установленных частью 2 статьи 11 Федерального закона, предоставлять гражданам по их желанию,

выраженному письменно или в электронной форме, за плату дополнительные социальные услуги в форме социального обслуживания на дому, сверх социальных услуг, включенных в Перечень социальных услуг;

2) в соответствии с предметом, целями и направлениями деятельности, установленными уставами, осуществлять иные виды деятельности, в том числе приносящие доход, не относящиеся к основным видам деятельности.

29. Права и обязанности получателей социальных услуг при получении социальных услуг установлены статьями 9 и 10 Федерального закона.

30. Права и обязанности поставщиков социальных услуг при предоставлении социальных услуг установлены статьями 11 и 12 Федерального закона.

31. Получатель социальных услуг обязан своевременно в письменной форме информировать Территориальный орган об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении социальных услуг в форме социального обслуживания на дому.

32. Ведение регистра получателей социальных услуг осуществляется Министерством труда и социального развития Республики Северная Осетия-Алания, уполномоченным в сфере социального обслуживания.

33. Информация о поставщиках социальных услуг и получателях социальных услуг, а также о социальных услугах, предоставляемых им в соответствии с Законом Республики Северная Осетия-Алания от 14 ноября 2014 года № 41-РЗ «О социальном обслуживании населения в Республике Северная Осетия-Алания» (с последующими изменениями), размещается в Единой государственной информационной системе социального обеспечения.

Размещение и получение указанной информации в Единой государственной информационной системе социального обеспечения осуществляются в соответствии с Федеральным законом от 17 июля 1999 года № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи».

34. Учет социальных услуг, оказанных получателю социальных услуг, осуществляется ведением сотрудниками поставщика социальных услуг соответствующих дневников.

Форма дневника, информация, вносимая в него, порядок ведения утверждаются приказом Министерства труда и социального развития Республики Северная Осетия-Алания.

35. Основаниями прекращения предоставления социальных услуг, являются:

35.1. При предоставлении социальных услуг, включенных в Перечень социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг, утвержденный Законом Республики Северная Осетия - Алания от 14 ноября 2014 года №41-РЗ «О социальном обслуживании населения в Республике РСО-Алания»:

1) письменное заявление получателя социальных услуг об отказе в предоставлении социальных услуг, в том числе временно (до 6-х месяцев);

2) окончание срока предоставления социальных услуг в соответствии с

индивидуальной программой и (или) истечение срока действия договора;

3) нарушение получателем социальных услуг (представителем) условий, предусмотренных договором;

4) смерть получателя социальных услуг или ликвидация (прекращение деятельности) организации;

5) решение суда о признании получателя социальных услуг безвестно отсутствующим или умершим;

6) осуждение получателя социальных услуг к отбыванию наказания в виде лишения свободы;

7) возникновение у получателя социальных услуг медицинских противопоказаний к получению социальных услуг, в соответствии с перечнем, утвержденным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере здравоохранения и подтвержденным заключением уполномоченной медицинской организации.

Предоставление социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, возобновляется после получения заключения уполномоченной медицинской организации об отсутствии медицинских противопоказаний.

35.2. При предоставлении срочных социальных услуг:

1) предоставление получателю срочных социальных услуг срочной социальной услуги в полном объеме;

2) письменное заявление получателя срочных социальных услуг об отказе в предоставлении срочных социальных услуг;

3) изменение обстоятельств, на основании которых гражданин был признан нуждающимся в предоставлении срочных социальных услуг, вследствие улучшения его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности;

4) смерть получателя срочных социальных услуг или ликвидация поставщика социальных услуг;

5) решение суда о признании получателя срочных социальных услуг безвестно отсутствующим или умершим;

6) осуждение получателя срочных социальных услуг к отбыванию наказания в виде лишения свободы.

36. Основными показателями, определяющими качество социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, предоставляемых получателям социальных услуг, являются:

1) показатели, характеризующие удовлетворенность социальными услугами получателей социальных услуг, отсутствие обоснованных жалоб, число положительных отзывов о работе поставщика социальных услуг;

2) обеспечение открытости документов, в соответствии с которыми поставщик социальных услуг осуществляет деятельность в сфере социального обслуживания (устав, положение; руководства, правила, инструкции, методики работы с получателями социальных услуг и собственной деятельности; эксплуатационные документы на оборудование,

приборы и аппаратуру, иные документы);

3) численность получателей социальных услуг, охваченных социальными услугами у данного поставщика социальных услуг;

4) доступность условий размещения поставщиков социальных услуг (в том числе доступность предоставления социального обслуживания для инвалидов и других лиц с учетом ограничений их жизнедеятельности, в соответствии со статьей 15 Федерального закона от 24 ноября 1995 года № 181 - ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»):

возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены организации социального обслуживания населения, входа в такие организации и выхода из них, в том числе с использованием кресла-коляски;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на объектах социальной, инженерной и транспортной инфраструктур;

надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и к услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;

дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

допуск на объекты социальной, инженерной и транспортной инфраструктур собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

оказание работниками организаций, предоставляющих услуги населению, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами;

выделение не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для бесплатной парковки транспортных средств, управляемых инвалидами I, II групп, и транспортных средств, перевозящих таких инвалидов и (или) детей-инвалидов;

5) укомплектованность штата поставщика социальных услуг специалистами и их квалификация;

6) наличие специального и технического оснащения (оборудование, приборы, аппаратура) помещений поставщика социальных услуг;

7) наличие информации о порядке и правилах предоставления социальных услуг, организации социального обслуживания предоставляющих социальные услуги в форме социального обслуживания на дому;

8) повышение качества социальных услуг и эффективности их оказания (определяется исходя из мероприятий, направленных на совершенствование деятельности поставщика социальных услуг при предоставлении социальных услуг);

9) наличие собственной и внешней систем (служб) контроля за деятельностью поставщика социальных услуг.

36. При оценке качества социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, предоставляемых получателям социальных услуг, используются следующие критерии:

1) полнота предоставления социальной услуги в форме социального обслуживания на дому, в том числе с учетом объема предоставляемых социальных услуг, сроков предоставления социальных услуг, иных критериев, позволяющих оценить полноту предоставления социальных услуг;

2) своевременность предоставления социальной услуги, в том числе с учетом степени нуждаемости получателя социальных услуг;

3) результативность (эффективность) предоставления социальной услуги (улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг):

материальная (степень решения материальных или финансовых проблем клиента), оцениваемая непосредственным контролем результатов выполнения услуги;

нематериальная (степень улучшения психоэмоционального, физического состояния клиента, решения его правовых, бытовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги), оцениваемая косвенным методом, в том числе путем проведения социальных опросов, при этом должен быть обеспечен приоритет клиента в оценке качества услуги;

4) комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения;

5) время ожидания предоставления социальной услуги;

6) доброжелательность, вежливость, компетентность работников поставщика социальных услуг;

7) удовлетворенность качеством оказания услуг.

37. Оценка качества оказания социально-бытовых услуг включает в себя оценку следующих видов услуг:

социальный патронаж, обеспечение своевременного выявления степени социальной дезадаптации получателя социальных услуг и оказание ему, при необходимости, социально-правовой и иной помощи;

приобретение за счет средств получателей социальных услуг и доставка на дом продуктов питания, промышленных товаров первой необходимости, средств санитарии и гигиены, средств ухода, газет, журналов, книг, которое должно удовлетворять потребности получателей социальных услуг в своевременном приобретении необходимых продовольственных и промышленных товаров;

помощь в приготовлении пищи, мытье посуды: предоставление услуги должно обеспечить поддержание необходимых условий жизнедеятельности получателя социальных услуг, удовлетворение его потребности в питании. Услуга выполняется с учетом соблюдения санитарно-гигиенических норм и правил;

помощь в приеме пищи (кормление ослабленных больных): предоставление услуги должно обеспечить поддержание необходимых условий жизнедеятельности получателя социальных услуг, удовлетворение его потребности в питании. Услуга выполняется с учетом соблюдения санитарно-гигиенических норм, максимальной аккуратностью и осторожностью, без причинения какого-либо вреда получателю социальных услуг, с учетом его физического и психического состояния;

оплата за счет средств получателя социальных услуг жилищно-коммунальных услуг и услуг связи, которое должно удовлетворять потребности получателей социальных услуг в своевременном решении вопросов в сфере коммунально-бытового обслуживания, связи;

сдача за счет средств получателей социальных услуг вещей в стирку, химчистку, ремонт, обратная их доставка;

предоставление услуги должно обеспечить удовлетворение потребностей получателя в поддержании чистоты и целостности его вещей,

сохранность вещей при их доставке в организации бытового сервиса, занимающиеся стиркой, химчисткой, ремонтом, и обратно;

приобретение за счет средств получателей социальных услуг топлива, топка печей, обеспечение водой (в жилых помещениях без центрального отопления и (или) водоснабжения), которое должно удовлетворять потребности получателей социальных услуг в своевременном приобретении топлива, обеспечении водой;

организация помощи в проведении ремонта жилых помещений: предоставление услуги должно обеспечить поддержание необходимых условий жизнедеятельности получателя социальных услуг, удовлетворение потребности получателя социальных в проведении ремонта жилого помещения;

уборка жилых помещений: предоставление услуги должно обеспечить поддержание жилого помещения получателя социальных услуг в чистоте;

предоставление гигиенических услуг лицам, не способным по состоянию здоровья самостоятельно осуществлять за собой уход, должно обеспечивать своевременное, квалифицированное и с высоким качеством проведение гигиенических услуг, способствовать улучшению состояния здоровья и самочувствия получателей социальных услуг, устранять неприятные ощущения дискомфорта;

помощь в написании писем, отправка за счет средств получателей социальных услуг почтовой корреспонденции: должно быть обеспечено удовлетворение нужд и потребностей получателей социальных услуг в решении этих вопросов;

содействие в отправлении религиозных обрядов в дни религиозных

праздников, при создании условий для отправления религиозных обрядов при оказании услуги должны быть строго учтены вероисповедание, возраст, пол, физическое состояние получателей социальных услуг, особенности религиозных обрядов, принятые в различных концессиях. Не допускаются любые ущемления прав свободного отправления религиозных обрядов верующими;

обеспечение кратковременного присмотра за детьми: предоставление услуги должно обеспечить удовлетворение потребности получателя социальных услуг в кратковременном присмотре за детьми, оказание помощи многодетным родителям в осуществлении их обязанностей по воспитанию детей и должно отвечать не только критериям необходимости, своевременности, но и безопасности детей;

содействие в помещении несовершеннолетнего в специализированное учреждение для детей, нуждающихся в социальной реабилитации: полнота и своевременность предоставления социальной услуги должны способствовать

семье, имеющей несовершеннолетнего, нуждающегося в социальной реабилитации, в сборе необходимых документов для постановки на учет в специализированное учреждение, проведение разъяснительно-информационной работы с семьями «группы риска» о деятельности специализированных детских учреждений, осуществляющих социальную реабилитацию;

содействие в улучшении жилищных и бытовых условий: предоставление услуги должно отвечать запросам получателей социальных услуг и способствовать улучшению условий его проживания;

содействие в оказании материальной помощи: полное и своевременное предоставление социальной услуги, отвечающей запросам получателя социальных услуг и способствующей улучшению его материального положения;

сопровождение получателя социальных услуг в различные организации (государственные, коммерческие, общественные, торговые и др.): предоставление услуги должно обеспечить решение вопросов в учреждениях, в которые сопровождается получатель социальных услуг;

содействие в организации обучения детей в образовательных организациях: предоставление услуги должно обеспечить, в рамках межведомственного взаимодействия, сбор и оформление необходимых документов;

помощь в организации отдыха и оздоровления детей из семей, при наличии обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности семьи, предусматривает консультирование о порядке и условиях предоставления путевки в организацию отдыха и оздоровления детей, содействие в сборе и оформлении документов, необходимых для предоставления путевки в организацию отдыха и оздоровления детей.

38. Оценка качества оказания социально-медицинских услуг включает в себя оценку следующих видов услуг:

содействие в получении медицинской помощи, в том числе госпитализации, сопровождение нуждающихся в медицинские организации, предоставление услуги должно способствовать сохранению здоровья получателя социальных услуг;

выполнение процедур, связанных с сохранением здоровья получателей социальных услуг (измерение температуры тела, артериального давления, контроль за приемом лекарств и др.), которые должны быть осуществлены с максимальной аккуратностью и осторожностью без причинения какого-либо вреда получателям социальных услуг;

оказание экстренной доврачебной помощи, вызов врача на дом, предоставление услуги должно способствовать сохранению здоровья получателя социальных услуг;

содействие в прохождении медико-социальной экспертизы, предоставление услуги должно обеспечить возможность прохождения медико-социальной экспертизы в целях установления либо подтверждения группы инвалидности;

содействие в проведении реабилитационных мероприятий (медицинских, социальных), в том числе для инвалидов (детей-инвалидов) на основании индивидуальных программ реабилитации и абилитации, предоставление услуги должно обеспечить возможность социальной реабилитации инвалида (ребенка-инвалида);

оказание содействия в проведении оздоровительных мероприятий, должно быть осуществлено с максимальной аккуратностью и осторожностью без причинения какого-либо вреда получателям социальных услуг. Услуга предоставляется с учетом состояния здоровья получателя социальных услуг;

приобретение и доставка на дом лекарственных средств и изделий медицинского назначения по назначению врача, которое должно удовлетворять потребности получателей социальных услуг в своевременном приобретении необходимых лекарственных средств и изделий медицинского назначения;

посещение в стационарных медицинских организациях, предоставление услуги должно способствовать сохранению жизни, здоровья либо улучшению состояния здоровья получателя социальных услуг;

содействие в получении зубопротезной и протезно-ортопедической помощи, а также в обеспечении техническими средствами ухода и реабилитации, предоставление услуги должно способствовать сохранению жизни, здоровья либо улучшению состояния здоровья получателя социальных услуг;

содействие в получении путевок на санаторно-курортное лечение по заключению врачей в установленном законодательством порядке, предоставление услуги должно способствовать сохранению жизни, здоровья либо улучшению состояния здоровья получателя социальных услуг;

систематическое наблюдение за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья, с учетом состояния здоровья, медицинских заключений должно быть обеспечено удовлетворение

потребности получателя социальных услуг в предоставленной услуге;

консультирование по социально-медицинским вопросам (поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг, проведение оздоровительных мероприятий, наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья), должно обеспечивать оказание квалифицированной помощи получателям социальных услуг в правильном понимании и решении стоящих перед ними конкретных проблем, связанных с сохранением здоровья;

проведение мероприятий, направленных на формирование здорового образа жизни, должно способствовать обучению получателей социальных услуг здоровому образу жизни: выработке санитарно-гигиенических навыков, навыков ведения здорового образа жизни, предупреждения и профилактики заболеваний; предупреждения появления вредных привычек и избавления от них; санитарно-просветительской работы для решения вопросов возрастной адаптации; подготовки к созданию семьи и рождению ребенка;

вовлечение в мероприятия, поддерживающие их физический тонус и развитие двигательной активности;

проведение занятий по адаптивной физической культуре, должно быть обеспечено овладение получателями социальных услуг доступного и безопасного для здоровья комплекса физических упражнений в целях его систематического выполнения для укрепления их здоровья.

39. Оценка качества социально-психологических услуг включает в себя оценку следующих услуг:

оказание консультативной психологической помощи анонимно, в том числе экстренной психологической помощи с использованием «телефона доверия», должно обеспечить оказание получателям социальных услуг квалифицированной помощи по интересующим их проблемам в целях содействия в мобилизации их духовных, физических, интеллектуальных ресурсов для выхода из кризисной ситуации;

психологические тренинги, их оказание должно помочь получателю социальных услуг раскрыть и мобилизовать внутренние ресурсы, решить возникшие социально-психологические проблемы;

социально-психологический патронаж должен на основе систематического наблюдения за получателями социальных услуг обеспечивать своевременное выявление ситуаций психического дискомфорта, личностного (внутриличностного) или межличностных конфликтов и других ситуаций, ухудшающих условия жизнедеятельности получателей социальных услуг, в целях оказания им необходимых социально-психологических услуг;

психологическая диагностика и обследование личности предполагает определение направлений психологической диагностики (психическое, возрастное, личностное, межличностное, интеллектуальное, профориентационное, социальное), предоставление социальной услуги должно способствовать стабилизации эмоционального состояния получателя

социальных услуг;

психологическая коррекция, психологическая помощь, которая должна обеспечить исправление недостатков психологии или поведения психически здорового человека для повышения его социализации и адаптации к изменяющимся жизненным условиям;

психотерапевтическая помощь, предоставление услуги должно способствовать облегчению эмоционального стресса, оказывается с целью выявления и устранения источников проблем, которые мешают человеку жить. Проводится в форме беседы, в процессе которой получателю социальной услуги оказывается помощь в осознании и решении проблем;

социально-психологическое консультирование, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений, преодоление семейных конфликтов, предоставление консультаций должно на основе полученной от получателя социальных услуг информации и обсуждения с ним возникших социально-психологических проблем помочь ему раскрыть и мобилизовать внутренние ресурсы на решение этих проблем;

содействие семьям, имеющих детей, в восстановлении утраченных социальных связей и функций, услуга должна обеспечить оказание получателям социальных услуг квалифицированной помощи по налаживанию утраченных межличностных отношений для предупреждения и преодоления детско - родительских конфликтов, должны быть предложены пути решения выявленных психологических проблем;

оказание психологической помощи и поддержки, в том числе гражданам, осуществляющим уход на дому за тяжелобольными получателями социальных услуг должно способствовать эффективному решению получателями социальных услуг таких, лежащих в основе жизненных трудностей и личных конфликтов, проблем, как преодоление в семье острой психотравмирующей или стрессовой ситуации, негативно влияющей на здоровье и психику, прежде всего, детей, инвалидов, тяжелобольных членов семьи, социальная адаптация к изменяющимся социально-экономическим условиям жизни и быта;

проведение психопрофилактической и психологической работы, направленной на своевременное предупреждение возможных нарушений в становлении и развитии личности, предоставление социальной услуги должно обеспечивать эффективное преодоление проблем, возникших в результате острой психотравмирующей и стрессовой ситуации, негативно влияющих на здоровье и психику получателя социальных услуг;

проведение бесед, эмоциональной разгрузки, данная услуга оказывается с целью мотивация к активности, поддержки в форме неформального общения, выслушивания и т.д.

40. Оценка качества социально-педагогических услуг включает в себя оценку следующих услуг:

организация досуга (экскурсии, посещения театров, выставок, концерты художественной самодеятельности, праздники, юбилеи и другие культурные мероприятия): предоставление услуги должно обеспечить

потребность получателя социальных услуг в удовлетворении культурных потребностей

социально-педагогический патронаж предполагает изучение статуса семьи и условий жизни ребенка; определение позитивных воспитательных ресурсов семьи, обследование жилищно-бытовых условий проживания семьи; выявление служб, ранее работавших с семьей; определение совместно с семьей, социальным окружением содержания дальнейшей работы: форм социальной, социально-психологической, правовой помощи;

социально-педагогическое консультирование предполагает систематическое проведение педагогической работы с родителями, опекунами, попечителями получателя социальных услуг, посещение семьи получателя социальных услуг с целью изучения характера взаимоотношений между членами его семьи;

налаживание межличностных и внутрисемейных отношений: услуга должна обеспечить оказание получателям социальных услуг квалифицированной помощи по налаживанию утраченных межличностных внутрисемейных отношений для предупреждения и преодоления супружеских, детско-родительских конфликтов;

раннее выявление и предупреждение семейного неблагополучия: услуга должна обеспечить оказание получателям социальных услуг квалифицированной помощи по предупреждению и профилактике семейного неблагополучия;

проведение профилактических бесед с несовершеннолетними и членами их семей: предоставление социальной услуги должно обеспечить налаживание позитивных отношений между членами семьи получателя социальных услуг;

обучение родственников практическим навыкам общего ухода за тяжелобольными получателями социальных услуг, получателями социальных услуг, имеющими ограничения жизнедеятельности, в том числе за детьми-инвалидами: социальная услуга включает в себя: консультирование выяснение степени владения родственниками навыками общего ухода; наглядное обучение практическим навыкам осуществления процедур общего ухода, в выполнении которых у родственников возникают затруднения; оценка усвоения родственниками вновь приобретенных навыков общего ухода; консультирование, отработка практических навыков;

организация помощи родителям или законным представителям детей-инвалидов, воспитываемых дома, в обучении таких детей навыкам самообслуживания, общения и контроля, направленных на развитие личности: услуга предполагает консультирование и отработку практических навыков;

социально-педагогическая коррекция, включая диагностику и консультирование, заключается в выявлении проблем и их причин, определении направлений педагогической коррекции, осуществление которой должно обеспечивать оказание квалифицированной и эффективной педагогической помощи, в которой нуждаются получатели социальных

услуг, попавшие в кризисную или конфликтную ситуацию. Работа проводится в форме бесед, разъяснений, рекомендаций;

содействие в предоставлении путевки в организацию отдыха и оздоровления детей, предусматривает консультирование о порядке и условиях предоставления путевки в организацию отдыха и оздоровления детей, содействие в сборе и оформлении документов, необходимых для предоставления путевки в организацию отдыха и оздоровления детей;

содействие в обучении детей и подростков по школьной программе, дошкольном воспитании детей и получении образования по специальным программам предусматривает: психолого-педагогическое обследование детей, анализ их поведения, тестирование под различные типы задач педагогической помощи; определение оптимальной формы обучения; содействие в восстановлении нарушенных связей со школой, установление

позитивного отношения к учебной деятельности; коррекция педагогической запущенности; консультативную и разъяснительную работу;

формирование позитивных интересов (в том числе в сфере досуга) получателей социальных услуг должно быть направлено на удовлетворение социокультурных и духовных запросов получателей социальных услуг (как взрослых, так и детей). Способствовать расширению общего и культурного кругозора, сферы общения, повышению творческой активности получателей социальных услуг, привлечению их к участию в праздниках, соревнованиях, к активной клубной и кружковой работе, к проведению других культурно-досуговых мероприятий.

41. Оценка качества социально-трудовых услуг включает в себя оценку следующих услуг:

проведение мероприятий по использованию трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам предусматривает проведение мероприятий по обучению доступным трудовым и начальным профессиональным навыкам восстановлению личностного и социального статуса, оказание помощи в осуществлении индивидуально - подобранных мероприятий, направленных на содействие активной и самостоятельной трудовой деятельности (трудотерапия);

оказание помощи в трудоустройстве, в том числе подростков в каникулярное время, содействие получателю социальных услуг в решении вопросов занятости: трудоустройстве, поиске временной (сезонной) работы, работы с сокращенным рабочим днем, работы на дому, оказание помощи в оформлении документов; разъяснение получателю социальных услуг права на труд и возможностей его реализации; содействие в постановке на учет в Комитете Республики Северная Осетия-Алания по занятости населения; содействие в решении вопросов подготовки и переподготовки через органы службы занятости;

организация помощи в получении образования и (или) квалификации инвалидами (детьми-инвалидами) в соответствии с их способностями, услуга включает: предоставление получателю социальных услуг, являющемуся инвалидом (ребёнком-инвалидом), информации о

возможности получения образования, квалификации либо о возможности пройти обучение через территориальные центры занятости населения; помощь в выборе профессиональной деятельности в соответствии с интересами и возможностями; оказание содействия в сборе и подаче документов в образовательную организацию, территориальный центр занятости населения;

проведение мероприятий по обучению доступным профессиональным навыкам в целях социально-трудовой реабилитации, абилитации, восстановлению личностного и социального статуса предполагает участие получателя социальных услуг в лечебно-трудовом процессе; организация видов деятельности, связанных с занятиями творческим трудом; проведение мероприятий по обучению доступным профессиональным навыкам в целях социально-трудовой реабилитации, восстановления личностного и социального статуса; оказание помощи в осуществлении индивидуально подобранных мероприятий, направленных на содействие активной и самостоятельной трудовой деятельности (трудотерапия);

содействие в профессиональной ориентации, профессиональном обучении несовершеннолетних предполагает предоставление комплекса мероприятий, направленных на решение проблем, связанных с выбором профессии, профессиональным обучением. Работа осуществляется во взаимодействии с организациями, осуществляющими образовательную деятельность;

ознакомление с основами домоводства (приготовление пищи, мелкий ремонт одежды, уход за квартирой и другое), услуга направлена на развитие у получателя социальных услуг жизненно необходимых навыков в быту.

42. Оценка качества социально-правовых услуг включает в себя оценку следующих видов услуг:

оказание помощи в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг, деятельность по предупреждению нарушения личных неимущественных и имущественных прав получателя социальной услуги, восстановлению его нарушенных прав, предоставлению интересов получателя социальных услуг в отношениях с любыми физическими и юридическими лицами;

оказание помощи в оформлении и восстановлении документов получателей социальных услуг, предусматривает:

содействие в оформлении и восстановлении документов, имеющих юридическое значение (паспорта, различные свидетельства, удостоверения, дающие право на льготы и т.д.), а также получении полагающихся льгот, пособий, компенсационных и иных преимуществ;

разъяснение получателям социальных услуг содержания необходимых документов в зависимости от их предназначения, изложение и написание (при необходимости) текста документов или заполнение форменных бланков, написание сопроводительных писем, помощь в сборе и подаче необходимых документов;

содействие в направлении запросов и документов получателя социальных услуг в соответствующие государственные и иные органы;

при необходимости осуществляется запись получателя социальных услуг на прием к специалистам уполномоченных органов;

оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно, предусматривает разъяснение права на получение бесплатной юридической помощи (помощи адвоката) в соответствии с действующим законодательством, содействие в предоставлении бесплатной помощи адвоката в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, или сопровождение (представление интересов) в судах различных инстанций для защиты прав и интересов;

оказание помощи в оформлении документов на получение субсидий на оплату жилья и коммунальных услуг предусматривает содействие в сборе необходимых документов и доставку их в организацию социальной защиты для назначения субсидии, сопровождение получателя социальных услуг в указанную организацию, консультирование по вопросам, связанным с правом на получение субсидий на оплату жилья и коммунальных услуг;

содействие в получении установленных законодательством мер социальной поддержки предусматривает содействие в сборе необходимых документов и доставка их в соответствующие организации, сопровождение получателя социальных услуг в организации, предоставляющие меры социальной поддержки, и обратно;

оказание помощи по вопросам пенсионного обеспечения и получения других социальных выплат предусматривает содействие в сборе необходимых документов и доставку их в отделение Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации по Республике Северная Осетия-Алания и организации, осуществляющие социальные выплаты, сопровождение получателя социальных услуг в указанные организации, консультирование по вопросам связанным с правом граждан на пенсионное обеспечение и предоставление социальных выплат;

обеспечение представительства в суде с целью защиты прав и интересов предусматривает сопровождение (представление интересов) в судах различных инстанций для защиты прав и интересов, должно гарантировать получателю социальных услуг квалифицированную юридическую защиту законных прав и помощь в целях принятия объективного решения по его вопросу;

оказание помощи в составлении и подаче жалоб на неправомерные действия органов и организаций, нарушающих или ущемляющих законные права получателей социальных услуг, предполагает написание жалобы от имени получателя услуг, направление ее в соответствующий орган и контроль за ее рассмотрением в целях принятия объективного решения по существу жалобы;

содействие в привлечении к ответственности лиц, допускающих жестокое обращение с детьми предусматривает сбор доказательной базы и оформление документов для привлечения к ответственности лиц,

допускающих жестокое обращение с детьми, и дальнейшего жизнеустройства ребенка, охрану несовершеннолетних подопечных от злоупотреблений третьих лиц;

оказание помощи в оформлении документов для направления детей в организации социального обслуживания на временное пребывание предусматривает содействие в сборе и оформлении необходимых документов, разъяснение получателям социальных услуг содержания необходимых документов, изложение и написание (при необходимости) текста документов или заполнение форменных бланков, написание сопроводительных писем;

консультирование по вопросам, связанным с соблюдением и защитой прав и законных интересов получателей социальных услуг, должно обеспечить получателям социальных услуг информирующей по вопросам, связанным с соблюдением и защитой прав и законных интересов, путях их защиты от возможных нарушений.

43. Оценка качества услуг, оказанных в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, включает в себя оценку:

обучение инвалидов (детей-инвалидов) пользованию средствами ухода и техническими средствами реабилитации, которое предполагает выяснение степени владения получателем социальных услуг, являющимся инвалидом, навыками пользования техническими средствами реабилитации и средствами ухода;

наглядное обучение практическим навыкам пользования техническими средствами реабилитации и средствами ухода;

оценку усвоения вновь приобретенных навыков пользования техническими средствами реабилитации и средствами ухода; должно развить у инвалидов (детей-инвалидов) практические навыки умения самостоятельно пользоваться этими средствами;

проведение социально-реабилитационных социально-абилитационных мероприятий в сфере социального обслуживания, в том числе в соответствии с индивидуальными программами реабилитации или абилитации инвалидов, предполагает проведение мероприятий социальной реабилитации или абилитации инвалида (ребенка-инвалида), осуществление контроля процесса реабилитации инвалида (ребенка-инвалида); разработку индивидуальных рекомендаций по дальнейшей жизнедеятельности в постреабилитационный период.

Услуга должна способствовать восстановлению социального статуса получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, улучшить взаимодействие получателя социальных услуг с обществом;

обучение навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах, другим формам жизнедеятельности, которое должно обеспечивать формирование таких навыков у получателя социальных услуг,

как навыки самостоятельной личности, культурной, вежливой, предусмотрительной и благожелательной в отношении к окружающим, а также обучения внутренней дисциплине личности, способной обслужить себя в бытовых условиях;

формирование у детей навыков общения, общежитейских навыков и умений, предполагает проведение мероприятий по овладению навыками самообслуживания, выполнения элементарных жизненных бытовых операций (приготовления пищи, уборки помещения, стирки и штопки белья, ухода за одеждой и обувью, правильного расходования имеющихся финансовых средств и т.д.), поведения в быту и общественных местах, самоконтролю и другим формам общественной деятельности;

оказание помощи в обучении навыкам компьютерной грамотности должно способствовать формированию у получателя социальных услуг навыков практической работы на компьютере.

44. Оценка качества срочных социальных услуг.

44.1. Основными показателями, определяющими качество срочных социальных услуг, предоставляемых получателям срочных социальных услуг, являются:

показатели, характеризующие удовлетворенность срочными социальными услугами получателей срочных социальных услуг;

отсутствие обоснованных жалоб.

44.2. При оценке качества срочных социальных услуг, предоставляемых получателям срочных социальных услуг, используются следующие критерии:

полнота предоставления срочной социальной услуги, в том числе с учетом объема предоставляемых срочных социальных услуг, сроков предоставления срочных социальных услуг, иных критериев, позволяющих оценить полноту предоставления срочных социальных услуг;

своевременность предоставления срочной социальной услуги, в том числе с учетом степени нуждаемости получателя срочных социальных услуг;

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

45. Показатели качества предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому и оценка результатов их предоставления поставщиками социальных услуг определяются по результатам предоставления социальных услуг применительно к каждому конкретному получателю социальных услуг.

46. В системе качества поставщиков социальных услуг должен быть разработан и поддерживаться в рабочем состоянии порядок проведения внутренних проверок качества.

Внутренние проверки системы качества должны проводиться в соответствии с Положением о собственных (внутренних) проверках системы качества, утвержденным поставщиком социальных услуг.