



**АДМИНИСТРАЦИЯ ГУБЕРНАТОРА И ПРАВИТЕЛЬСТВА
ЗАПОРОЖСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ
ПРАВИТЕЛЬСТВА ЗАПОРОЖСКОЙ ОБЛАСТИ**

Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому поставщиками социальных услуг, подведомственными Министерству труда и социальной политики Запорожской области

«07» 07 2023 г.

№ 168

В соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации", приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24 ноября 2014 года N 939н "Об утверждении Примерного порядка предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому", руководствуясь Указом Временно исполняющего обязанности Губернатора Запорожской области от 29 марта 2023 № 34-у «Об утверждении Положения о Правительстве Запорожской области», Правительство Запорожской области

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому поставщиками социальных услуг подведомственными Министерству труда и социальной политики Запорожской области (далее - Порядок).
2. Директорам учреждений, оказывающим социальные услуги в форме социального обслуживания на дому, неукоснительно соблюдать требования Порядка.
3. Контроль за исполнением настоящего Постановления возложить на заместителя Председателя Правительства по социальному развитию Запорожской области.
4. Настоящее Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Председатель Правительства
Запорожской области

А.В. Кольцов

УТВЕРЖДЕНО:

Постановлением Правительства

Запорожской области

от «07» 07 2023 № 168

**ПОРЯДОК
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В ФОРМЕ
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ДОМУ ПОСТАВЩИКАМИ
СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ ПОДВЕДОМСТВЕННЫМИ
МИНИСТЕРСТВУ ТРУДА И СОЦИАЛЬНО ПОЛИТИКИ
ЗАПОРОЖСКОЙ ОБЛАСТИ**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с пунктом 10 статьи 8 Федерального закона от 28 декабря 2013 года N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" (далее - Федеральный закон) и определяет правила предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому (далее - надомное социальное обслуживание).

1.2. Основные понятия, используемые в настоящем Порядке, применяются в тех же значениях, что и в Федеральном законе.

1.3. Настоящий Порядок обязателен для исполнения поставщиками социальных услуг (далее - поставщик), оказывающими социальные услуги в форме социального обслуживания на дому. Номенклатура организаций, осуществляющих надомное социальное обслуживание (далее - организации социального обслуживания), утверждается Министерством труда и социальной политики Запорожской области.

1.4. 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.

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

1.6. Надомное социальное обслуживание предоставляется поставщиками социальных услуг гражданам Российской Федерации, лицам с гражданством Российской Федерации, Украины, гражданам иных государств и лицам без гражданства, постоянно проживающим (пребывающим) на территории Запорожской области, беженцам, которые признаны нуждающимися в социальном обслуживании в форме социального обслуживания на дому и которым предоставляется социальная услуга или социальные услуги в соответствии с частью 1 статьи 15 Федерального закона от 28.12.2019 N 442-ФЗ.

1.7. Перечень социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных, услуг в Запорожской области, утверждается Министерством труда и социальной политики Запорожской области.

1.8. Информирование граждан о видах социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, сроках, порядке и об условиях их предоставления, а также о поставщиках осуществляется уполномоченным исполнительным органом Запорожской области в сфере социального обслуживания граждан, в том числе: на признание граждан нуждающимися в социальном обслуживании, составление индивидуальной программы предоставления социальных услуг, осуществление государственного контроля (надзора) Запорожской области в сфере социального обслуживания граждан - Министерством труда и социальной политики Запорожской области (далее - Министерство) и поставщиками с использованием электронной и телефонной связи, информационно-телекоммуникационной сети Интернет, иными общедоступными способами.

1.9. В целях обеспечения доступности и оперативности реализации получателями социальных услуг права на получение социальных услуг в форме социального обслуживания на дому отдельные полномочия, возложенные на Министерство, могут быть переданы государственным организациям Запорожской области, органам местного самоуправления и (или) поставщикам социальных услуг, отнесенным к его ведению, соответствующими нормативными правовыми актами Запорожской области.

2. Порядок обращения за предоставлением надомного социального обслуживания

2.1. Основанием для рассмотрения вопроса о предоставлении социальных услуг в форме социального обслуживания на дому является поданное в государственное учреждение в письменной или электронной форме заявление, о предоставлении социальных услуг (далее - заявление).

Получатели социальных услуг вправе обратиться за получением социальных услуг в форме социального обслуживания на дому лично либо через законного представителя, иных граждан, государственные органы, органы местного самоуправления, общественные объединения (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 получение социальных услуг.

2.2. Заявление о предоставлении социальных услуг составляется по форме, утвержденной приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28 марта 2014 года N 159н.

2.3. К заявлению для получения социальных услуг в организациях социального обслуживания прилагаются следующие документы:

- копия паспорта либо иной документ, удостоверяющий личность заявителя, с предоставлением оригинала для обозрения;

- копия документа, подтверждающего полномочия представителя (при обращении за получением социальных услуг представителем получателя социальных услуг), с предоставлением оригинала для обозрения;

- заявление о согласии на использование и обработку персональных данных;

- документ, подтверждающий место жительства и (или) пребывания, фактического проживания получателя социальных услуг с указанием сведений о лицах, проживающих совместно с гражданином по месту его постоянного места жительства (пребывания) и степени их родства;

- документ, выдаваемый органом, осуществляющим пенсионное обеспечение, содержащий сведения о страховом номере индивидуального лицевого счёта;

- копии справки, подтверждающей факт установления инвалидности заявителя;

- справка медицинской организации о состоянии здоровья (частичной или полной утрате способности к самообслуживанию) получателя социальных услуг (в случае полной или частичной утраты получателем социальной услуги способности либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста);

- копия удостоверения и документы, подтверждающие право гражданина на получение бесплатного социального, с предоставлением оригиналов для обозрения (при наличии);

- индивидуальная программа предоставления социальных услуг (при наличии действующей индивидуальной программы).

2.4. К документам, не подлежащим представлению получателем социальных услуг, относятся сведения о доходах получателя социальных услуг. Указанная норма действует, как исключение из правил, до возможности фактического подтверждения доходов получателя социальных услуг и/или его родственников.

2.5. Получатель социальных услуг несет ответственность за достоверность и полноту представленных сведений и документов.

2.6. При рассмотрении вопроса о предоставлении гражданину надомного социального обслуживания учитываются его нуждаемость в надомном социальном обслуживании и обстоятельства, которые ухудшают или могут ухудшить условия его жизнедеятельности, а именно: полная или частичная утрата способности либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности; отсутствие возможности обеспечения ухода (в том числе временного) за инвалидом, ребенком, детьми, а также отсутствие попечения над ними.

2.7. Решение о признании гражданина нуждающимся в предоставлении надомного социального обслуживания либо об отказе в предоставлении надомного социального обслуживания, порядок и сроки его принятия определены приказом Министерства труда и социальной политики Военно-гражданской администрации Запорожской области от 25 апреля 2023 года N 25-ОД "Об утверждении Порядка признания гражданина нуждающимся в социальном обслуживании, определения индивидуальной потребности в социальных услугах, составления индивидуальной программы предоставления социальных услуг на территории Запорожской области».

3. Порядок предоставления надомного социального обслуживания

3.1. Гражданин либо его законный представитель подает заявление в территориальное управление социальной защиты.

3.2. Территориальное управление в течение пяти рабочих дней с даты подачи заявления, определяет потребность гражданина в надомном социальном обслуживании.

О принятом решении заявитель информируется в письменной форме или иным удобным способом.

Гражданин или его законный представитель заключает договор с поставщиком о предоставлении социальных услуг (далее - договор), определяющий виды и периодичность оказываемых услуг (индивидуальная программа), порядок и размер оплаты, права и обязанности сторон.

Примерная форма договора утверждена приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 10 ноября 2014 года N 874н "О примерной форме договора о предоставлении социальных услуг, а также о форме индивидуальной программы предоставления социальных услуг".

3.3. Изменение и расторжение договора осуществляются в соответствии с законодательством.

3.4. Наименования и стандарты социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Запорожской области, представлены в приложении N1 к настоящему Порядку.

Подушевой норматив финансирования социальной услуги устанавливается Министерством в соответствии с утвержденными Правительством Российской Федерации Методическими рекомендациями.

3.5. Гражданин или его законный представитель имеет право отказаться от получения надомного социального обслуживания. Отказ оформляется в письменной форме и вносится в индивидуальную программу.

3.6. Отказ получателя социальных услуг или его законного представителя от получения надомного социального обслуживания освобождает поставщика от ответственности за предоставление надомного социального обслуживания.

3.7. При предоставлении надомного социального обслуживания поставщики обязаны:

а) соблюдать права человека и гражданина;

б) обеспечивать неприкосновенность личности и безопасность получателей социальных услуг;

в) осуществлять свою деятельность в соответствии с законодательством о социальном обслуживании граждан в Российской Федерации;

г) предоставлять надомное социальное обслуживание в соответствии с индивидуальными программами и условиями договоров, заключенных с получателями социальных услуг или их законными представителями, на основании требований законодательства;

д) предоставлять бесплатно в доступной форме получателям социальных услуг или их законным представителям информацию об их правах и обязанностях, о видах социальных услуг, сроках, порядке и условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и их стоимости для получателя социальных услуг либо о возможности получать социальные услуги бесплатно;

е) обеспечить ознакомление получателей социальных услуг со своими учредительными документами, на основании которых поставщик социальных услуг осуществляет свою деятельность и оказывает социальные услуги;

ж) использовать информацию о получателях социальных услуг в соответствии с требованиями о защите персональных данных, установленными законодательством;

з) обеспечить формирование регистра получателей социальных услуг;

и) исполнять иные обязанности, связанные с реализацией прав получателей социальных услуг на социальное обслуживание.

3.8. Поставщики при предоставлении надомного социального обслуживания не вправе:

а) ограничивать права, свободы и законные интересы получателей социальных услуг;

б) применять физическое или психологическое насилие в отношении получателей социальных услуг, допускать их оскорбление, грубое обращение с ними.

3.9. При предоставлении надомного социального обслуживания поставщиками должны быть обеспечены условия доступности предоставления социальных услуг для получателей социальных услуг из числа инвалидов и других лиц с учетом ограничений их жизнедеятельности, в частности - оказание помощи при принятии на социальное обслуживание.

3.10. Результатом предоставления надомного социального обслуживания является улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг.

3.11. Предоставление получателю социальных услуг, признанному нуждающимся в социальном обслуживании в связи с отсутствием определенного места жительства, срочных социальных услуг осуществляется по месту нахождения получателя социальных услуг.

4. Права и обязанности получателей социальных услуг

4.1. Получатели социальных услуг имеют право на:

1) уважительное и гуманное отношение;

2) получение бесплатно в доступной форме информации о своих правах и обязанностях, видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости для получателя социальных услуг, о возможности получения этих услуг бесплатно, а также о поставщиках социальных услуг;

3) выбор поставщика или поставщиков социальных услуг;

4) отказ от предоставления социальных услуг;

5) защиту своих прав и законных интересов в соответствии с законодательством Российской Федерации;

6) участие в составлении индивидуальных программ;

7) обеспечение условий пребывания в организациях социального обслуживания, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям, а также на надлежащий уход;

8) свободное посещение законными представителями, адвокатами, нотариусами, представителями общественных и (или) иных организаций,

священнослужителями, а также родственниками и другими лицами в дневное и вечернее время;

9) социальное сопровождение.

4.2. Получатели социальных услуг обязаны:

1) предоставлять в соответствии с действующим законодательством Запорожской области сведения и документы, необходимые для предоставления социальных услуг;

2) своевременно информировать поставщиков социальных услуг об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении социальных услуг;

3) соблюдать условия договора о предоставлении социальных услуг, заключенного с поставщиком социальных услуг, в том числе своевременно и в полном объеме оплачивать стоимость предоставленных социальных услуг при их предоставлении за плату или частичную плату.

5. Оплата предоставления надомного социального обслуживания

5.1. Надомное социальное обслуживание предоставляется бесплатно, за плату или частичную плату на основании договора о предоставлении социальных услуг, заключаемого между поставщиком социальных услуг и гражданином или его законным представителем, в соответствии с индивидуальной программой предоставления социальных услуг, представленной поставщику социальных услуг.

5.2. Решение об оказании социальных услуг бесплатно либо за плату или частичную плату принимается поставщиком социальных услуг, оказывающим эти услуги, на основании представляемых получателями социальных услуг или их законными представителями документов, установленных в пункте 2.3 настоящего Порядка.

5.3. Социальные услуги в форме социального обслуживания на дому предоставляются бесплатно:

1) несовершеннолетним детям;

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

3) участникам Великой Отечественной войны, инвалидам Великой Отечественной войны;

4) лицам, среднедушевой доход которых ниже предельной величины или равен предельной величине среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно.

5) гражданам из числа:

одиноких граждан, достигших пенсионного возраста;

инвалидов I и II групп независимо от возраста;

одиноко проживающих граждан, дети которых достигли пенсионного возраста.

5.4. Размер платы за предоставление социальных услуг и порядок ее взимания утверждены приказом Министерства труда и социальной политики Запорожской области.

5.5. Дополнительные социальные услуги сверх объемов, определяемых стандартами социальных услуг, предоставляются получателям социальных услуг на условиях полной оплаты.

5.6. Размер платы за предоставление социальных услуг пересматривается:

- на основании заявления получателя социальных услуг при изменении состава семьи, доходов, видов и объема предоставляемых социальных услуг;
- по инициативе поставщика социальных услуг при изменении тарифов на социальные услуги и предельной величины среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно, установленной в Запорожской области.

6. Приостановление и прекращение надомного социального обслуживания

6.1. Приостановление надомного социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов производится:

- на основании личного заявления гражданина либо его законного представителя (срок приостановления устанавливается соглашением между Учреждением и гражданином либо его законным представителем);
- в связи с помещением гражданина в медицинскую организацию, направлением на санаторно-курортное лечение.

6.2. Решение о прекращении (приостановлении) надомного социального обслуживания (далее - решение) принимается поставщиком в порядке, установленном действующим законодательством.

Решение оформляется в письменной форме с указанием причины прекращения (приостановления) предоставления надомного социального обслуживания и вручается получателю социальной услуги под роспись.

6.3. Основаниями для прекращения надомного социального обслуживания являются:

- а) изменение обстоятельств, на основании которых гражданин был признан нуждающимся в предоставлении надомного социального обслуживания, вследствие улучшения условий его жизнедеятельности;
- б) письменное заявление получателя социальных услуг (его законного представителя);
- в) выявление медицинских противопоказаний к предоставлению надомного социального обслуживания;
- г) окончание срока предоставления социальных услуг в соответствии с индивидуальной программой и (или) истечение срока договора;
- д) нарушение гражданином (его законным представителем) условий договора, в том числе оплаты социальных услуг;
- е) смерть получателя социальных услуг или прекращение деятельности поставщика социальных услуг в связи с ликвидацией;
- ж) решение суда о признании гражданина безвестно отсутствующим или умершим;
- з) осуждение получателя социальных услуг к отбыванию наказания в виде лишения свободы.

7. Показатели качества и оценка результатов предоставления надомного социального обслуживания

7.1. Основными факторами, определяющими качество услуг, предоставляемых получателям социальных услуг в форме социального обслуживания граждан на дому, являются:

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

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

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

г) доступность условий размещения поставщиков социальных услуг (в том числе доступность предоставления социального обслуживания для инвалидов и других лиц с учетом ограничений их жизнедеятельности);

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

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

ж) наличие информации о порядке и правилах предоставления социальных услуг, организации социального обслуживания на дому;

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

7.2. При оценке качества услуги используют следующие критерии:

а) 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;

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

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

7.3. Качество социальных услуг в форме социального обслуживания на дому по видам социальных услуг должно оцениваться совокупно исходя, в том числе, из объема предоставляемых социальных услуг.

7.4. Оценка качества оказания социально-бытовых услуг включает в себя оценку:

1) содействия в приобретении и доставке на дом продуктов питания, промышленных товаров первой необходимости, средств санитарии и гигиены, средств ухода, книг, газет, журналов, приобретении топлива, оплате жилищно-коммунальных услуг и услуг связи, которое должно удовлетворять

потребности получателей социальных услуг в своевременном и по умеренным ценам приобретении необходимых продовольственных и промышленных товаров, а также в решении ими вопросов в сфере коммунально-бытового обслуживания, связи и т.д.;

2) оказания помощи в приготовлении пищи, приеме пищи (кормлении), обеспечении водой, уборке жилых помещений, отправке почтовой корреспонденции, организации помощи в проведении ремонта жилых помещений, которая должна обеспечивать удовлетворение нужд и потребностей получателей социальных услуг в решении этих проблем в целях создания им нормальных условий жизнедеятельности;

3) предоставления гигиенических услуг лицам, не способным по состоянию здоровья самостоятельно осуществлять за собой уход, которое должно обеспечивать выполнение необходимым получателям социальных услуг процедур без причинения какого-либо вреда их здоровью, физических и моральных страданий, неудобств.

4) обеспечения кратковременного присмотра за детьми, которое должно отвечать не только критериям необходимости, своевременности, но и безопасности детей;

7.5. Оценка качества оказания социально-медицинских услуг включает в себя оценку:

1) своевременного и в необходимом объеме выполнения процедур, связанных с сохранением здоровья получателей социальных услуг;

2) проведения наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии здоровья;

3) проведения процедур, связанных с сохранением здоровья получателей социальных услуг, оздоровительных мероприятий, которые должны быть осуществлены с максимальной аккуратностью и осторожностью без причинения какого-либо вреда получателям социальных услуг;

4) мероприятий по консультированию получателей социальных услуг по социально-медицинским вопросам, которые должны обеспечивать оказание квалифицированной помощи получателям социальных услуг в правильном понимании и решении стоящих перед ними конкретных проблем, связанных с сохранением здоровья;

5) оказания помощи в выполнении занятий по адаптивной физической культуре, которая должна обеспечивать овладение получателями социальных услуг доступного и безопасного для здоровья комплекса физических упражнений в целях систематического выполнения для укрепления их здоровья.

7.6. Оценка качества оказания социально-психологических услуг включает в себя оценку:

1) социально-психологического консультирования, которое должно обеспечивать оказание получателям социальных услуг квалифицированной помощи по налаживанию межличностных отношений, в том числе для предупреждения и преодоления семейных конфликтов;

2) психологической помощи, оказание которой должно помочь получателю социальных услуг раскрыть и мобилизовать внутренние ресурсы, решить возникшие социально-психологические проблемы;

3) социально-психологического патронажа, который должен на основе

систематического наблюдения за получателями социальных услуг обеспечивать своевременное выявление ситуаций психического дискомфорта, личностного (внутриличностного) или межличностного конфликта и других ситуаций, ухудшающих условия жизнедеятельности получателей социальных услуг, в целях оказания им необходимых социально-психологических услуг.

7.7. Оценка качества оказания социально-педагогических услуг включает в себя оценку:

1) обучения практическим навыкам общего ухода за тяжелобольными получателями социальных услуг, получателями социальных услуг, имеющими ограничения жизнедеятельности;

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

3) социально-педагогической коррекции, включая диагностику и консультирование, осуществление которой должно обеспечивать оказание квалифицированной и эффективной педагогической помощи, в которой нуждаются получатели социальных услуг, получающие социальные услуги в форме социального обслуживания на дому (в форме бесед, разъяснений, рекомендаций);

4) формирования позитивных интересов (в том числе в сфере досуга) и организации досуга (праздники, экскурсии и другие культурные мероприятия), которые должны обеспечивать удовлетворение социокультурных и духовных запросов получателей социальных услуг, расширение кругозора, сферы общения, повышение творческой активности получателей социальных услуг.

7.8. Оценка качества оказания социально-трудовых услуг включает в себя оценку:

1) проводимых мероприятий по использованию трудовых возможностей получателей социальных услуг и обучению их доступным профессиональным навыкам, их достаточности и своевременности;

2) проводимых мероприятий по оказанию помощи в трудоустройстве;

3) качества услуг, связанных с организацией получения или содействием в получении образования и (или) квалификации инвалидами (в том числе детьми-инвалидами) в соответствии с их физическими возможностями и умственными способностями, которые определяются тем, в какой степени созданные поставщиком социальных услуг условия для дошкольного воспитания детей-инвалидов и получения ими школьного образования, а также для получения образования взрослыми инвалидами способствуют успешному и результативному проведению воспитательной работы и обучению.

7.9. Оценка качества оказания социально-правовых услуг включает в себя оценку:

1) оказания помощи в оформлении и восстановлении документов, которая должна обеспечивать разъяснение получателям социальных услуг содержания необходимых документов в зависимости от их предназначения и написание (при необходимости) текста документов или заполнение форменных бланков, написание сопроводительных писем;

2) эффективности оказания юридической помощи получателям

социальных услуг, которая должна обеспечивать своевременное и объективное решение стоящих перед получателем социальных услуг правовых проблем.

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

1) обучения инвалидов (детей-инвалидов) пользованию техническими средствами реабилитации, которое должно развивать у инвалидов (детей-инвалидов) практические навыки умения самостоятельно пользоваться этими средствами;

2) проведения социально-реабилитационных мероприятий, которые должны способствовать восстановлению социального статуса получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, улучшить взаимодействие получателя социальных услуг с обществом;

3) обучения получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, навыкам поведения в быту и общественных местах, которое должно обеспечивать формирование получателя социальных услуг как самостоятельной личности, культурной, вежливой, предусмотрительной и благожелательной в отношении к окружающим, а также обучения внутренней дисциплине личности, способной обслуживать себя в бытовых условиях;

4) обучения получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, навыкам компьютерной грамотности, которое должно развивать у получателей социальных услуг практические навыки умения самостоятельно пользоваться компьютером.

7.11. Оценка качества срочных социальных услуг в форме социального обслуживания на дому включает в себя оценку своевременности и полноты объема оказанных социальных услуг применительно к потребности получателя социальных услуг в конкретных социальных услугах.

7.12. Оценка качества социальных услуг фиксируется гражданином (или его законным представителем) в акте сдачи-приемки оказанных социальных услуг.

8. Контроль за предоставлением надомного социального обслуживания

8.1. Контроль за предоставлением надомного социального обслуживания поставщиками осуществляется в формах внутреннего и внешнего контроля.

8.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем поставщика.

8.3. К внешней форме контроля относятся:

а) государственный контроль (надзор) в сфере социального обслуживания, осуществляемый в порядке, предусмотренном законодательством;

б) общественный контроль в сфере социального обслуживания, осуществляемый гражданами, общественными и иными организациями в соответствии с законодательством о защите прав потребителей.

8.4. К отношениям, связанным с осуществлением государственного контроля (надзора) в сфере социального обслуживания, организацией и проведением проверок поставщиков социальных услуг, применяются положения Федерального закона "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля".

Приложение N 1
к Порядку предоставления социальных услуг
в форме социального обслуживания
на дому поставщиками социальных услуг
подведомственными Министерству труда
и социальной политики Запорожской области

**НАИМЕНОВАНИЯ И СТАНДАРТЫ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В ФОРМЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ДОМУ,
ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ПОСТАВЩИКАМИ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЗАПОРОЖСКОЙ ОБЛАСТИ**

№ п/п	Наименование социальной услуги	Описание социальной услуги, в том числе ее объем	Сроки предоставления социальной услуги	Условия предоставления социальной услуги	Показатели качества и оценка результатов предоставления социальной услуги
1	2	3	4	5	6
1. Социально-бытовые					
1.1.	Покупка за счет средств получателя социальных услуг (включая рынка) в пределах района проживания и доставка на дом продуктов питания, промышленных товаров первой необходимости, средств санитарии и гигиены, средств ухода	Суммарный вес доставляемых продуктов, товаров не должен превышать 7 килограммов за одно посещение предоставляется по мере необходимости, но не чаще 2 раз в неделю (продолжительность - не более 40 минут за одно посещение)	в срок, определенный индивидуальной программой получателя социальных услуг	своевременное приобретение продуктов питания и товаров за счет средств получателей социальных услуг. Приобретаемые продукты питания должны соответствовать установленным срокам годности. По приобретенным продуктам и товарам получателям социальных услуг предоставляются чеки	а) полнота предоставления социальной услуги (далее также - услуга) в соответствии с требованиями федерального законодательства нормативно-правовыми актами Запорожской области и ее своевременность; б) результативность (эффективность) предоставления услуги: материальная (степень решения материальных или финансовых проблем получателя социальной услуги), оцениваемая непосредственным контролем результатов выполнения услуги (далее – материальная результативность); нематериальная (степень улучшения психоэмоционального, физического состояния получателя социальной услуги, 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 получателя социальной услуги в оценке качества услуги (далее - нематериальная результативность)

1.2.	Содействие в обеспечении книгами, газетами, журналами	Предусматривает покупку необходимых книг, газет, журналов по просьбе получателя социальных услуг, доставку книг из библиотеки и обратно, оформление подписки на периодические издания. Предоставляется по мере необходимости (продолжительность – не более 30 минут за одно посещение)	в срок, определенный индивидуальной программой получателя социальных услуг	удовлетворение социокультурных и духовных запросов получателей социальных услуг и способствование в расширении их общего и культурного кругозора	а) полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями федерального законодательства и нормативно-правовыми актами Запорожской области и ее своевременность; б) результативность (эффективность) предоставления услуги: материальная результативность; нематериальная результативность
1.3.	Помощь в приготовлении пищи	Включает мытье, очистку, нарезку овощей, мяса, рыбы, приготовление простых несложных блюд. А также, мытье посуды после приготовления. Предоставляется по мере необходимости, но не чаще 2 раз в неделю (продолжительность - не более 50 минут за одно посещение)	в срок, определенный индивидуальной программой получателя социальных услуг	оказание социальной услуги должно осуществляться с соблюдением санитарно-гигиенических норм и правил. При оказании социальной услуги используются продукты и кухонные принадлежности получателя социальных услуг	а) полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями федерального законодательства и нормативно-правовыми актами Запорожской области и ее своевременность; б) результативность (эффективность) предоставления услуги: материальная результативность; нематериальная результативность
1.4.	Помощь в приеме пищи (кормление)	предусматривает кормление больных получателей социальных услуг, которые не могут самостоятельно принимать пищу, и мытье посуды за получателем социальных услуг после приема пищи. Осуществляется по мере необходимости. Предоставляется не чаще 3 раз в неделю (продолжительность — не более 40 минут за одно посещение)	в срок, определенный индивидуальной программой получателя социальных услуг	социальная услуга оказывается, при состояниях, связанных с кратковременной утратой способности к самообслуживанию. Процедура выполняется с максимальной аккуратностью и осторожностью без причинения какого-либо вреда здоровью получателя социальных услуг	а) полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями федерального законодательства и нормативно-правовыми актами Запорожской области и ее своевременность; б) результативность (эффективность) предоставления услуги: материальная результативность; нематериальная результативность

1.4. а	Мелкие бытовые услуги	Предусматривает такие услуги как перенос с места хранения продуктов питания, разморозка холодильника, мытье газовой плиты, смена постельного белья, глажка, а также мелкие бытовые услуги. Предоставляется по необходимости (продолжительность — не более 20 минут за одно посещение)	в срок, определенный индивидуальной программой получателя социальных услуг	социальная услуга оказывается, при состояниях, связанных с кратковременной утратой способности к самообслуживанию	а) полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями федерального законодательства и нормативно-правовыми актами Запорожской области и ее своевременность; б) результативность (эффективность) предоставления услуги: материальная результативность; нематериальная результативность
1.5.	Помощь при купании, обтирании	Предусматривает такие действия: встать с постели, лечь в постель, одеться и раздеться, умыться, принять ванну (сходить в баню), принять пищу, пить, пользоваться туалетом или судном, передвигаться по дому и вне дома, ухаживать за зубами или зубными протезами, пользоваться очками или слуховыми аппаратами, стричь волосы, ногти, мужчинам брить бороду и усы. Осуществляется по мере необходимости, но не чаще 1 раза в неделю (продолжительность — не более 20 минут за одно посещение)	в срок, определенный индивидуальной программой получателя социальных услуг	должна предоставляться своевременно, квалифицированно и качественно, способствовать улучшению здоровья и самочувствия получателя социальной услуги, устранить неприятные ощущения дискомфорта	а) полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями федерального законодательства и нормативно-правовыми актами Запорожской области и ее своевременность; б) результативность (эффективность) предоставления услуги: материальная результативность; нематериальная результативность
1.6.	Оплата за счет средств получателя социальных услуг жилищно-коммунальных услуг и услуг связи	Предусматривает снятие показаний с приборов учета, передача показаний, оформление квитанций на оплату жилья, коммунальных услуг, услуг связи, оплату жилищно-коммунальных услуг и услуг связи. Предоставляется по мере необходимости, но не чаще 2 раз в месяц (продолжительность - не более 60 минут за одно посещение)	в срок, определенный индивидуальной программой получателя социальных услуг	услуга должна обеспечить своевременность оплаты жилищно-коммунальных услуг и услуг связи. После осуществления оплаты жилищно- коммунальных услуг и услуг связи получателю социальных услуг предоставляются квитанции об оплате указанных услуг	а) полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями федерального законодательства и нормативно-правовыми актами Запорожской области и ее своевременность; б) результативность (эффективность) предоставления услуги: материальная результативность; нематериальная результативность

1.7.	Сдача за счет средств покупателя социальных услуг вещей в стирку, химчистку (в шаговой доступности), ремонт одежды (мелкий), обратная их доставка	Суммарный вес вещей за одно посещение не должен превышать 5 килограмм. Предоставляется по мере необходимости в соответствии с практическими потребностями получателя социальных услуг, но не чаще 2 раз в месяц (продолжительность не более 60 минут за одно посещение)	в срок, определенный индивидуальной программой получателя социальных услуг	социальная услуга предоставляется в случае наличия организаций бытового обслуживания	а) полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями федерального законодательства и нормативно-правовыми актами Запорожской области и ее своевременность; б) результативность (эффективность) предоставления услуги: материальная результативность; нематериальная результативность
1.8.	Стирка белья и вещей (при наличии автоматической стиральной машинки), ремонт одежды (мелкий).	предусматривает загрузку, запуск стиральной машинки, помощь при развешивании белья на сушку. Предоставляется по мере необходимости, но не чаще 2 раз в месяц (продолжительность не более 40 мин. при возможности оказания данной услуги).	в срок, определенный индивидуальной программой получателя социальных услуг	должна предоставляться своевременно, квалифицированно и качественно, способствовать улучшению здоровья и самочувствия получателя социальной услуги, устранить неприятные ощущения дискомфорта	а) полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями федерального законодательства и нормативно-правовыми актами Запорожской области и ее своевременность; б) результативность (эффективность) предоставления услуги: материальная результативность; нематериальная результативность
1.9.	Содействие в обеспечении топливом (для проживающих в жилых помещениях без центрального отопления и (или) водоснабжения), включая его покупку и доставку за счет средств получателя социальных услуг	услуга по покупке и доставке топлива предоставляется не чаще 1 раза в год (продолжительность – не более 30 минут за одно посещение) и предусматривает оформление заказа на приобретение топлива и контроль за его исполнением	в срок, определенный индивидуальной программой получателя социальных услуг	социальная услуга предоставляется в случае, если получатель социальных услуг проживает в жилье без центрального отопления и (или) жилье не газифицировано	а) полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями федерального законодательства и нормативно-правовыми актами Запорожской области и ее своевременность; б) результативность (эффективность) предоставления услуги: материальная результативность; нематериальная результативность

1.10.	Топка печей, обеспечение водой	Топка печей и обеспечение водой предоставляются по мере необходимости, но не чаще 2 раз в неделю (продолжительность – не более 40 минут за одно посещение). Предусматривается доставка: - воды (не более 30 л. за одно посещение); - топлива (дров – не более 1 мешка или угля – не более 2 ведер) от места нахождения	в срок, определенный индивидуальной программой получателя социальных услуг	социальная услуга предоставляется в случае, если получатель социальных услуг проживает в жилье без центрального отопления и (или) жилье не газифицировано	а) полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями федерального законодательства и нормативно-правовыми актами Запорожской области и ее своевременность; б) результативность (эффективность) предоставления услуги: материальная результативность; нематериальная результативность
1.11.	Организация помощи в проведении ремонта жилых помещений	Предусматривает помощь в проведении мелкого текущего ремонта жилых помещений (проведение не трудоемкой работы по исправлению неисправности, утепление окон), подачу заявки на ремонт жилых помещений (если жилье находится на балансе жилищно-эксплуатационной организации), поиск организаций, осуществляющих ремонтно-строительные работы, по объявлениям в средствах массовой информации и т.д. Предоставляется по мере необходимости, но не чаще 1 раза в 5 лет (продолжительность не более 20-30 минут за одно посещение)	в срок, определенный индивидуальной программой получателя социальных услуг	при оказании услуг по ремонту должны соблюдаться техника безопасности и противопожарной безопасности, санитарно-гигиенические требования	а) полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями федерального законодательства и нормативно-правовыми актами Запорожской области и ее своевременность; б) результативность (эффективность) предоставления услуги: материальная результативность; нематериальная результативность
1.12.	Содействие в оказании ритуальных услуг	Предоставляется через специализированную службу по вопросам похоронного дела при отсутствии у умершего гражданина родственников или их нежелании организовать погребение. Продолжительность предоставления социальной услуги – не более 90 минут за одно посещение	в срок, определенный индивидуальной программой получателя социальных услуг	должна обеспечить достойное погребение умершего	а) полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями федерального законодательства и нормативно-правовыми актами Запорожской области и ее своевременность; б) результативность (эффективность) предоставления услуги: материальная результативность; нематериальная результативность

1.13.	Оказание помощи в написании и прочтении писем, отправка за счет получателя социальных услуг почтовой корреспонденции	<p>Предусматривает помощь получателю социальных услуг в написании и прочтении писем, отpravку за счет средств получателя социальных услуг почтовой корреспонденции.</p> <p>Предоставляется по мере необходимости, но не чаще 1 раза в неделю (продолжительность – не более 15 минут за одно посещение).</p>	в срок, определенный индивидуальной программой получателя социальных услуг	при написании и прочтении писем должна быть обеспечена конфиденциальность	<p>а) полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями федерального законодательства и нормативно-правовыми актами Запорожской области и ее своевременность;</p> <p>б) результативность (эффективность) предоставления услуги: материальная результативность; нематериальная результативность</p>
1.14.	Уборка жилых помещений	<p>Предусматривает подметание, чистку ковровых поверхностей, вытирание пыли, мытье пола, окон, а также вынос бытовых отходов.</p> <p>Предоставляется не чаще 2 раз в неделю (продолжительность – 90 минут за одно посещение)</p>	в срок, определенный индивидуальной программой получателя социальных услуг	уборке подлежит жилая комната получателя социальных услуг независимо от ее квадратуры и наличия других комнат в доме или квартире. В случае совместного проживания получателя социальных услуг в одной комнате с другими членами семьи (не состоящими на социальном обслуживании) уборка проводится вокруг кровати получателя социальных услуг. При оказании услуг по уборке жилого помещения и организации быта должны соблюдаться техника безопасности и противопожарной безопасности, санитарно-гигиенические требования	<p>а) полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями федерального законодательства и законодательства Республики Крым и ее своевременность;</p> <p>б) результативность (эффективность) предоставления услуги: материальная результативность; нематериальная результативность</p>

2. Социально-медицинские

2.1.	Содействие в получении медицинской помощи, в том числе в госпитализации нуждающегося получателя социальных услуг, сопровождение его в медицинскую организацию	Предусматривает осуществление записи на прием к врачу, вызов врача на дом, получение рецептов у врача на лекарственные препараты и изделия медицинского назначения, оказание содействия в получении страхового медицинского полиса, зубопротезной и протезно-ортопедической помощи, а также вызов «Скорой медицинской помощи» сопровождение нуждающегося получателя социальных услуг в медицинскую организацию, расположенную по месту жительства получателя социальной услуги и обратно. Предоставляется по мере необходимости (продолжительность – не более 45 минут за одно посещение)	в срок, определенный индивидуальной программой получателя социальных услуг	должна предоставляться своевременно	а) полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями федерального законодательства и нормативно-правовыми актами Запорожской области и ее своевременность; б) результативность (эффективность) предоставления услуги: материальная результативность; нематериальная результативность
2.2.	Выполнение процедур, связанных с сохранением здоровья получателей социальных услуг, в том числе медицинских (измерение температуры тела, артериального давления, осуществление перевязок, инъекций по назначению врача)	Включает в себя действия по измерению температуры тела получателя социальных услуг, его артериального давления, осуществление перевязок, инъекций по назначению врача. Предоставляется по мере необходимости.	в срок, определенный индивидуальной программой получателя социальных услуг	должна предоставляться с максимальной аккуратностью и осторожностью, без причинения какого-либо вреда получателю социальных услуг. Социальная услуга предоставляется при возникновении у получателя социальных услуг временных проблем со здоровьем, не требующих госпитализации в медицинскую организацию.	а) полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями федерального законодательства и нормативно-правовыми актами Запорожской области и ее своевременность; б) результативность (эффективность) предоставления услуги: материальная результативность; нематериальная результативность

2.3.	Содействие в формировании здорового образа жизни.	Поддерживание здорового образа жизни получателей социальных услуг, а именно пропаганда здорового образа жизни. Предоставляется по мере необходимости, но не чаще 1 раза в день (продолжительность – не более 10 минут).	в срок, определенный индивидуальной программой получателя социальных услуг	должна предоставляться с максимальной аккуратностью и осторожностью, без причинения какого-либо вреда получателю социальных услуг	а) полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями федерального законодательства и нормативно-правовыми актами Запорожской области и ее своевременность; б) результативность (эффективность) предоставления услуги: материальная результативность; нематериальная результативность
3. Социально-психологические					
3.1.	Социально-психологическое консультирование, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений	Предусматривает получение информации от получателя социальных услуг о его проблемах, обсуждение с ним этих проблем для раскрытия и мобилизации получателем социальных услуг внутренних ресурсов и последующего решения социально-психологических проблем. Предоставляется по мере необходимости (продолжительность не более 20 минут за одно посещение).	в срок, определенный индивидуальной программой получателя социальных услуг	призвана укреплять эмоциональное здоровье получателя социальных услуг, повышать стрессоустойчивость, обеспечивает действенную поддержку, веру в себя, поднятие жизненного тонуса	а) полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями федерального законодательства и нормативно-правовыми актами Запорожской области и ее своевременность; б) результативность (эффективность) предоставления услуги: материальная результативность; нематериальная результативность
3.2.	Посещение получателей социальных услуг, находящихся в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в стационарных условиях	Предусматривает посещение получателей социальных услуг, находящихся в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в стационарных условиях. Покупка, а также доставка продуктов питания, медикаментов (назначенных лечащим врачом), сменной одежды и белья, книг, газет либо журналов. Предоставляется по мере необходимости (продолжительность - не более 80 минут за одно посещение)	в срок, определенный индивидуальной программой получателя социальных услуг	при посещении получателя социальных услуг должны проводиться беседы, слушание, подбадривание, обеспечивающие действенную психологическую поддержку, веру в собственные силы, поднятие жизненного тонуса	а) полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями федерального законодательства и нормативно-правовыми актами Запорожской области и ее своевременность; б) результативность (эффективность) предоставления услуги: материальная результативность; нематериальная результативность

3.3.	Психологическая помощь и поддержка в том, числе гражданам, осуществляющим уход на дому за тяжелобольными получателями социальных услуг	Предусматривает беседы, общение, выслушивание, подбадривание, мотивацию к активности, психологическую поддержку жизненного тонуса получателя социальных услуг. Предоставляется по мере необходимости, но не чаще 1 раза в месяц (продолжительность – не более 10 минут за одно посещение).	в срок, определенный индивидуальной программой получателя социальных услуг	при посещении получателя социальных услуг должны проводиться беседы, выслушивание, подбадривание, обеспечивающие действенную психологическую поддержку, веру в собственные силы, поднятие жизненного тонуса	а) полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями федерального законодательства и нормативно-правовыми актами Запорожской области и ее своевременность; б) результативность (эффективность) предоставления услуги: материальная результативность; нематериальная результативность
------	--	---	--	---	---

4. Социально-педагогические

4.1	Обучение родственников практическим навыкам общего ухода за тяжелобольными получателями социальных услуг	Включает в себя консультирование отработку практических навыков. Предоставляется по мере необходимости, но не чаще 2 раз в год (продолжительность – не более 30 минут за одно посещение)	в срок, определенный индивидуальной программой получателя социальных услуг	Обеспечивать общий уход за получателями социальных услуг, имеющими ограничения жизнедеятельности.	а) полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями федерального законодательства и нормативно-правовыми актами Запорожской области и ее своевременность; б) результативность (эффективность) предоставления услуги.
-----	--	---	--	---	--

4.2.	Организация помощи родителям или законным представителям детей-инвалидов, воспитываемых дома, в обучении таких детей навыкам самообслуживания, общения и контроля, направленным на развитие личности	Включает в себя консультирование, отработку практических навыков. Предоставляется по мере необходимости, но не чаще 4 раз в год (продолжительность – не более 45 минут за одно посещение)	в срок, определенный индивидуальной программой получателя социальных услуг	осуществляется специалистом, который имеет педагогическое образование	а) полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями федерального законодательства и законодательства Республики Крым и ее своевременность; б) результативность (эффективность) предоставления услуги: материальная результативность; нематериальная результативность
------	--	---	--	---	--

5. Социально-трудовые услуги

5.1.	Оказание помощи в трудоустройстве	Предусматривает выявление проблем получателя социальных услуг, информирование о возможностях трудоустройства, оказание помощи в поиске и выборе места и характера работы, в том числе через государственную службу занятости населения. Предоставляется по мере необходимости, но не чаще 1 раза в год (продолжительность – не более 20 минут за одно посещение)	в срок, определенный индивидуальной программой получателя социальных услуг	Оформление основных документов, необходимых для регистрации в качестве безработного, подбора подходящей работы, обучения или переобучения.	а) полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями федерального законодательства и нормативно-правовыми актами Запорожской области и ее своевременность; б) результативность (эффективность) предоставления услуги: материальная результативность; нематериальная результативность
------	-----------------------------------	--	--	--	---

5.2.	Организация помощи в получении образования и (или) профессии инвалидами (детьми-инвалидами) в соответствии с их способностями и физическими возможностями	Предусматривает подбор перечня профессий с учетом индивидуальной программ реабилитации, видов и форм обучения, содействие в оформлении необходимых документов. Предоставляется по мере необходимости, но не чаще 2 раз в год (продолжительность – не более 30 минут за одно посещение)	в срок, определенный индивидуальной программой получателя социальных услуг	должна обеспечивать потребность получателя социальных услуг в получении образования и (или) профессии в соответствии с его способностями	а) полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями федерального законодательства и законодательства Республики Крым и ее своевременность; б) результативность (эффективность) предоставления услуги: материальная результативность; нематериальная результативность.
------	---	--	--	--	---

6. Социально-правовые услуги

6.1.	Оказание помощи в оформлении и восстановлении документов получателей социальных услуг	Предусматривает оказание помощи получателю социальных услуг в оформлении различных документов (удостоверяющих личность, документов на получение положенных по законодательству мер социальной поддержки, пенсий, пособий, на решение других вопросов социальной реабилитации), включающей разработку и направление в соответствующие инстанции указанных документов, обеспечение контроля за их прохождением, предоставление разъяснений получателю социальных услуг содержания необходимых документов, а также выполнение необходимых действий для восстановления утраченных получателем социальных услуг документов. Предоставляется по мере необходимости, но не чаще 4 раз в год (продолжительность – не более 20 минут).	в срок, определенный индивидуальной программой получателя социальных услуг	обеспечивает содействие в подготовке и направлении в соответствующие организации необходимых документов	а) полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями федерального законодательства и нормативно-правовыми актами Запорожской области и ее своевременность; б) результативность (эффективность) предоставления услуги: материальная результативность; нематериальная результативность
------	---	---	--	---	---

6.2.	Оказание помощи в вызове экстренных служб	Содействие в обеспечении безопасности получателей социальных услуг, вызов полиции, разъяснение получателям социальных услуг основных правил обеспечения безопасности жизнедеятельности.	в срок, определенный индивидуальной программой получателя социальных услуг.	Персонал должен иметь профессиональную подготовку и соответствовать квалификационным требованиям, установленным для соответствующей профессии, специальности.	а) полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями федерального законодательства и нормативно-правовыми актами Запорожской области и ее своевременность; б) результативность (эффективность) предоставления услуги: материальная результативность; нематериальная результативность.
6.3.	Консультирование по социально-правовым вопросам	Предусматривает дачу разъяснений получателю социальных услуг по вопросам, касающимся гражданского, жилищного, трудового, пенсионного, уголовного законодательства, а также охраны его прав, свобод и законных интересов, обеспечение получателей социальных услуг и информационно методическими материалами по указанным вопросам. Предоставляется по мере необходимости, но не чаще 4 раз в год (продолжительность - не более 30 минут за одно посещение).	в срок, определенный индивидуальной программой получателя социальных услуг.	услуга призвана давать получателям социальных услуг полное представление об интересующих их законодательных актах правах в затрагиваемых вопросах.	а) полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями федерального законодательства и нормативно-правовыми актами Запорожской области и ее своевременность; б) результативность (эффективность) предоставления услуги: материальная результативность; нематериальная результативность.
6.4.	Оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатной юридической помощи	предусматривает содействие в приглашении юриста, нотариуса на дом, сопровождение в юридическую консультацию, нотариальную службу и обратно. Предоставляется по мере необходимости, но не чаще 4 раз в год (продолжительность - не более 30 минут за одно посещение)	в срок, определенный индивидуальной программой получателя социальных услуг	содействует в получении своевременной и квалифицированной юридической помощи в решении вопросов, интересующих получателей социальных услуг, в подготовке и направлении в соответствующие организации необходимых документов, обеспечивает сопровождение получателя социальных услуг в указанные организации, если в этом возникает необходимость, контроль за прохождением документов.	а) полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями федерального законодательства и нормативно-правовыми актами Запорожской области и ее своевременность; б) результативность (эффективность) предоставления услуги: материальная результативность; нематериальная результативность

6.5.	Содействие в получении получателями социальных услуг мер социальной поддержки, установленных федеральным законодательством и нормативно правовыми актами Запорожской области	Предусматривает содействие в сборе необходимых документов и доставку их в соответствующие организации, сопровождение получателя социальных услуг в организации, предоставляющие меры социальной поддержки и обратно. Предоставляется по мере необходимости, но не чаще 4 раз в год (продолжительность не более 20 минут за одно посещение).	в срок, определенный индивидуальной программой получателя социальных услуг.	должна обеспечить своевременное полное квалифицированное и эффективное оказание помощи в решении вопросов, интересующих получателей социальных услуг, удовлетворение их запросов и потребностей.	а) полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями федерального законодательства и нормативно правовыми актами Запорожской области и ее своевременность; б) результативность (эффективность) предоставления услуги: материальная результативность; нематериальная результативность.
6.6.	Оказание помощи при решении вопросов пенсионного обеспечения, получения полагающихся алиментов и предоставления социальных выплат	Предусматривает содействие в сборе необходимых документов и доставку их в территориальный орган Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации и организации, осуществляющие социальные выплаты, сопровождение получателя социальных услуг в указанные организации. Предоставляется по мере необходимости, но не чаще 4 раз в год (продолжительность не более 20 минут за одно посещение).	в срок, определенный индивидуальной программой получателя социальных услуг	должна обеспечить содействие в подготовке и направлении в соответствующие организации необходимых документов, сопровождение получателя социальных услуг в указанные организации (если в этом имеется необходимость), контроль за прохождением документов.	а) полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями федерального законодательства и нормативно правовыми актами Запорожской области и ее своевременность; б) результативность (эффективность) предоставления услуги: материальная результативность; нематериальная результативность.
7. Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала					
7.1.	Обучение инвалидов (детей-инвалидов) пользованию средствами ухода и техническими средствами реабилитации	Предусматривает обучение получателей социальных услуг пользованию средствами ухода и техническими средствами реабилитации. Предоставляется по мере необходимости, но не чаще 4 раз в год (продолжительность – не более 20 минут за одно посещение)	в срок, определенный индивидуальной программой получателя социальных услуг	должна развить у получателей социальных услуг практические навыки, умение самостоятельно пользоваться средствами ухода и техническими средствами реабилитации, способствовать максимально возможному восстановлению	а) полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями федерального законодательства и нормативно-правовыми актами Запорожской области и ее своевременность; б) результативность (эффективность) предоставления услуги: материальная результативность; нематериальная результативность

8. Срочные социальные услуги

8.1.	Обеспечение бесплатным горячим питанием или наборами продуктов	Предусматривает разовое предоставление горячего питания или набора продуктов. Продолжительность оказания услуги - не более 25 минут	Неотложная помощь разового характера	Продукты должны соответствовать установленным срокам годности	а) полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями федерального законодательства и нормативно-правовыми актами Запорожской области и ее своевременность; б) результативность (эффективность) предоставления услуги: материальная результативность; нематериальная результативность
8.2.	Обеспечение одеждой обувью и другими предметами первой необходимости	Предусматривает разовое предоставление предметов сезонной одежды, обуви и других предметов первой необходимости. 1 раз - 1 услуга (продолжительность оказания услуги – не более 30 минут)	Неотложная помощь разового характера	Одежда и обувь должны соответствовать размеру получателя социальной услуги, быть пригодными к носке	а) полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями федерального законодательства и нормативно-правовыми актами Запорожской области и ее своевременность; б) результативность (эффективность) предоставления услуги: материальная результативность; нематериальная результативность
8.3.	Содействие в получении временного жилого помещения	Предусматривает помощь в виде получения места в центре социальной адаптации, кризисном центре или в других некоммерческих организациях. 1 раз - 1 услуга (продолжительность оказания услуги - не более 90 минут)	Неотложная помощь разового характера	Услуга предоставляется лицам без определенного места жительства и женщинам, оказавшимся в кризисной ситуации	а) полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями федерального законодательства и нормативно-правовыми актами Запорожской области и ее своевременность; б) результативность (эффективность) предоставления услуги: материальная результативность; нематериальная результативность
8.4.	Содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг	Предусматривает содействие в приглашении юриста, нотариуса на дом, сопровождение в юридическую консультацию, нотариальную службу и обратно. Содействие в оформлении и восстановлении документов, подготовка запросов в различные ведомства. 1 раз – 1 услуга (продолжительность оказания услуги – не более 30 минут)	Неотложная помощь разового характера	Услуга призвана давать получателям социальных услуг полное представление об интересующих их законодательных актах и правах в затрагиваемых вопросах	а) полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями федерального законодательства и нормативно-правовыми актами Запорожской области и ее своевременность; б) результативность (эффективность) предоставления услуги: материальная результативность; нематериальная результативность

8.5.	Содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей	<p>Предусматривает содействие в приглашении психолога, священнослужителя в целях консультирования и проведения беседы по интересующим их проблемам в целях содействия в мобилизации их психологических, физических, интеллектуальных ресурсов для выхода из кризисной ситуации.</p> <p>1 раз – 1 услуга (продолжительность оказания услуги – не более 30 минут)</p>	Неотложная помощь разового характера	Призвана укреплять психическое здоровье получателя социальных услуг, повышать стрессоустойчивость и психическую защищенность и должна обеспечивать действенную психологическую поддержку, веру в силы, поднятие жизненного тонуса	<p>а) полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями федерального законодательства и нормативно-правовыми актами Запорожской области и ее своевременность;</p> <p>б) результативность (эффективность) предоставления услуги:</p> <p>материальная результативность;</p> <p>нематериальная результативность</p>
------	---	---	--------------------------------------	---	--