

Министерство труда и социального развития РО

муниципальное бюджетное учреждение города Шахты  
«Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста  
и инвалидов № 1»

**ПРИКАЗ № 71/ОД**

От «09 января» 2019 года

г.Шахты

О форме работы с населением  
«Мобильная бригада»

В соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Областным законом от 03.09.2014 № 222-ЗС «О социальном обслуживании граждан в Ростовской области» и постановлением Правительства Ростовской области от 27.11.2014 г. №785 «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Положение о Мобильной бригаде по предоставлению социальных услуг (Приложение № 1)
2. Утвердить состав «Мобильной бригады» (Приложение № 2)
3. Утвердить стандарты срочных социальных услуг (Приложение № 3)
4. Утвердить список учетно-отчетной документации по работе «мобильной бригады» (Приложение № 4)
5. Специалисту по социальной работе Череватенко Ирине Николаевне обеспечить своевременное ведение отчетной документации о проделанной работе при оказании срочных социальных услуг;
6. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя директора Л.М.Брюховецкую.

Директор МБУ г.Шахты «ЦСО № 1»





Т.П.Дума

С приказом ознакомлены:

Брюховецкая Л.М. 

Череватенко И.Н. 

Мельник О.П. 

Репко Т.В. 

Поталов Н.Г. 

Приложение №1  
к приказу от 09 января 2019 г. № 71/ОД

«УТВЕРЖДАЮ»  
Директор МБУ г. Шахты «ЦСО №1»  
Т. П. Дума  
2019 г.



## ПОЛОЖЕНИЕ о «Мобильной бригаде»

### 1. Общее положение

- 1.1 «Мобильная бригада» - форма срочного социального обслуживания, предусматривающая вид конкретной, адресной социальной помощи, основная цель которой – снятие социальной напряженности, экстренное решение вопросов оказания социальной поддержки различным категориям населения, у которых возникли обстоятельства, ухудшающие или способные ухудшить условия их жизнедеятельности, оказание неотложных социально-бытовых, медицинских, юридических, психологических и иных социальных услуг.
- 1.2 Деятельность «Мобильной бригады» осуществляется в соответствии с этим Положением.
- 1.3 Организует и координирует работу «Мобильной бригады» специалист по социальной работе Череватенко И.Н.
- 1.4 Контроль за деятельностью «Мобильной бригады» осуществляет заместитель директора Центра Брюховецкая Л.М. в соответствии с системой контроля качества предоставления государственных социальных услуг учреждениями социального обслуживания (ГОСТ Р 52142-2003).

### 2. Основные цели и задачи «Мобильной бригады»:

2.1. Предоставление срочных социальных услуг

2.2. Организация «Горячей линии» по телефону и социального телефона общения.

2.1. Срочные социальные услуги включают в себя:

- 1) обеспечение бесплатным горячим питанием или наборами продуктов;
- 2) обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости;
- 3) содействие в получении временного жилого помещения;
- 4) содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг;
- 5) содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей;
- 6) иные срочные социальные услуги.

Предоставление срочных социальных услуг в целях оказания неотложной помощи осуществляется в сроки, обусловленные нуждаемостью получателя социальных услуг, без составления индивидуальной программы и без заключения договора о предоставлении социальных услуг.

Основанием для предоставления срочных социальных услуг является заявление получателя социальных услуг, а также получение от медицинских, образовательных или иных организаций, не входящих в систему социального обслуживания, информации о гражданах, нуждающихся в предоставлении срочных социальных услуг.

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

2.2. «Горячая линия» по телефону предназначена для экстренной социально-психологической помощи гражданам.

Экстренная социально-психологическая помощь по телефону – помощь в экстремальных ситуациях с целью снижения психологического дискомфорта, уровня агрессии, формирования у людей психологической культуры и эмоционально-положительного состояния.

Основные задачи «горячей линии»:

- обеспечение доступности и своевременности экстренной, квалифицированной, анонимной, бесплатной помощи по телефону;
- обеспечение возможности доверительного диалога каждому обратившемуся за советом и помощью.
- психологическое консультирование по телефону для восстановления внутреннего, душевного состояния, укрепления самоуважения и уверенности в себе.
- помощь людям в конфликтных ситуациях, душевных потрясениях и иных психотравмирующих ситуациях;
- разъяснение и направление абонента к иным службам, организациям, учреждениям, где их запросы могут быть удовлетворены более полно и квалифицированно.

2.3. телефон социального общения это форма работы, предназначенная для оказания оперативной социальной помощи гражданам пожилого возраста, инвалидам, гражданам попавшим в трудную жизненную ситуацию с помощью телефонного консультирования, для совершенствования системы оперативного взаимодействия с другими организациями, оперативное принятие решений по жалобам граждан, обратившимся на телефон социального общения, совершенствование системы оценки качества оказания социальных услуг.

Прием обращений по «горячей линии» и по телефону социального общения ведут специалисты «Мобильной бригады» Центра социального обслуживания. Координирует работу специалистов на «горячей линии» и телефона социального общения руководство центра.

### **3. Организация деятельности «Мобильной бригады»**

3.1. Социальная технология «Мобильной бригады» предназначена для оказания гражданам пожилого возраста, инвалидам и другим категориям граждан, остро нуждающимся в социальной поддержке, неотложной помощи разового и кратковременного характера, направленной на поддержание их жизнедеятельности.

3.2. Деятельность «Мобильной бригады» строится на сотрудничестве с различными государственными учреждениями, общественными, благотворительными организациями, а также отдельными гражданами.

3.3. С целью оказания натуральной помощи остро нуждающимся гражданам создан «банк вещей».

3.4. Услуги «Мобильной бригады» предоставляются бесплатно в связи с тем, что оказывается помощь гражданам, попавшим в экстремальные жизненные ситуации.

3.5. Услугами «Мобильной бригады» могут пользоваться следующие лица:



- 1) с полной утратой способности либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности; с частичной утратой способности либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности;
- 2) при наличии внутрисемейного конфликта, в том числе с лицами с наркотической или алкогольной зависимостью, лицами, имеющими пристрастие к азартным играм, лицами, страдающими психическими расстройствами, наличие насилия в семье;
- 3) при отсутствии определенного места жительства, в том числе у лица, не достигшего возраста двадцати трех лет и завершившего пребывание в организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;
- 4) отсутствие работы и средств к существованию;
- 5) наличие иных обстоятельств, которые нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации.

3.6. Лицо, ответственное за работу «Мобильной бригады» ведет учетно-отчетную документацию согласно утвержденной номенклатуре дел.

Приложение № 2  
к приказу от «09 января» 2019 г. № 71/ОД

«УТВЕРЖДАЮ»  
Директор МБУ г. Шахты «ЦСО №1»  
Т.П. Дума  
2019 г.



СОСТАВ  
«Мобильной бригады»

1. И.Н. Череватенко - специалист по социальной работе
2. О.П. Мельник - специалист по социальной работе
3. Т.В. Репко - медицинская сестра
4. Н.Г. Поталов - водитель

Количество единиц автотранспорта - 1  
Марка автомобиля - ГАЗ-32213  
Год выпуска автомобиля - 2010 г.  
Процент амортизации - 65%

Приложение № 1  
к приказу от «09 января» 2019 г. № 71/ОД

УТВЕРЖДАЮ  
Директор МБУ г. Шахты «ЦСО №1»  
Т.П.Дума  
2019 г.



## СТАНДАРТЫ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

### Срочные социальные услуги

#### 8.1. Обеспечение бесплатным горячим питанием или наборами продуктов.

Описание социальной услуги, в том числе ее объем	поддержание и обеспечение жизнедеятельности граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию и остро нуждающихся в социальной поддержке. Консультирование об условиях предоставления государственной социальной помощи, прием документов, проведение обследования материально-бытового положения с выездом по месту жительства заявителя, проведение проверки представленных сведений, представление документов на комиссию по предоставлению государственной социальной помощи с оформлением рекомендаций, информирование заявителя о принятом решении, получение горячего питания или продуктовых наборов
Сроки предоставления социальной услуги	консультирование – 15 минут; прием документов – 20 минут; обследование материально-бытового положения – 60 минут; проверка сведений – до 60 минут; представление документов на комиссию – 60 минут; обеспечение горячим питанием или продуктами наборами – до 30 минут; общее время 2 часа 35 минут
Подушевой норматив финансирования социальной услуги	устанавливается постановлением Правительства Ростовской области
Показатели качества и оценка результатов предоставления социальной услуги	удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб
Условия предоставления социальной услуги, в том числе условия доступности предоставления услуги для инвалидов и других лиц с учетом их ограничений их жизнедеятельности	заявление получателя социальных услуг

#### 8.2. Обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости.

<p>Описание социальной услуги, в том числе ее объем</p>	<p>поддержание и обеспечение жизнедеятельности граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию и остро нуждающихся в социальной поддержке. Консультирование об условиях предоставления натуральной помощи, прием документов, проведение обследования материально-бытового положения с выездом по месту жительства заявителя, проведение проверки представленных сведений, представление документов заявителя на комиссию по предоставлению государственной социальной помощи с оформлением рекомендаций, информирование о принятом решении, получение заявителем одежды, обуви, предметов первой необходимости</p>
<p>Сроки предоставления социальной услуги</p>	<p>консультирование – 15 минут; прием документов – 20 минут; обследование материально-бытового положения – 60 минут; проверка сведений – до 60 минут; представление документов на комиссию – 60 минут; обеспечение предметами натуральной помощи – до 30 минут; общее время 2 часа 35 минут</p>
<p>Подушевой норматив финансирования социальной услуги</p>	<p>устанавливается постановлением Правительства Ростовской области</p>
<p>Показатели качества и оценка результатов предоставления социальной услуги</p>	<p>удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб</p>
<p>Условия предоставления социальной услуги, в том числе условия доступности предоставления услуги для инвалидов и других лиц с учетом ограничений их жизнедеятельности</p>	<p>заявление получателя социальных услуг</p>
<p>8.3. Содействие в получении временного жилого помещения.</p>	
<p>Описание социальной услуги, в том числе ее объем</p>	<p>содействие в получении временного жилого помещения лицам, попавшим в трудную жизненную ситуацию в связи с отсутствием своего жилья или невозможностью проживания в нем: выяснение трудной жизненной ситуации получателя социальных услуг; консультирование об условиях предоставления временного жилого помещения по месту пребывания, в том числе в организациях социального обслуживания (дом-интернат, организация для лиц без определенного места жительства, социальная гостиница и др.); консультирование по сбору необходимых документов; при наличии жилья – проведение обследования материально-бытового положения заявителя;</p>



	оказание содействия в сборе документов для получения жилого помещения в органе местного самоуправления (в организации социального обслуживания)
Сроки предоставления социальной услуги	30 – 60 минут
Подушевой норматив финансирования социальной услуги	устанавливается постановлением Правительства Ростовской области
Показатели качества и оценка результатов предоставления социальной услуги	удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб
Условия предоставления социальной услуги, в том числе условия доступности предоставления услуги для инвалидов и других лиц с учетом ограничений их жизнедеятельности	заявление получателя социальных услуг
8.4. Содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг.	
Описание социальной услуги, в том числе ее объем	консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание и защиту своих интересов, содействие получателям социальных услуг в решении вопросов, связанных с социальной реабилитацией, пенсионным обеспечением и другими социальными выплатами, получением установленных законодательством льгот и преимуществ, защитой и соблюдением прав детей на воспитание и заботу о них или в решении других правовых вопросов. Выяснение жизненной ситуации получателя социальных услуг, информирование его о путях реализации его законных прав, разъяснение права на получение бесплатной юридической помощи согласно Областному закону Ростовской области от 24.12.2012 № 1017-ЗС «О бесплатной юридической помощи в Ростовской области»
Сроки предоставления социальной услуги	30 – 60 минут
Подушевой норматив финансирования социальной услуги	устанавливается постановлением Правительства Ростовской области
Показатели качества и оценка результатов предоставления социальной услуги	удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб
Условия предоставления социальной услуги, в том числе условия доступности предоставления услуги для инвалидов и других	заявление получателя социальных услуг



лиц с учетом ограничений их жизнедеятельности	
8.5. Содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей.	
Описание социальной услуги, в том числе ее объем	бездолгательная (экстренная) психологическая помощь в кризисной ситуации, в том числе по телефону: оценка психического и физического состояния в кризисной ситуации; восстановление психического равновесия; психологическая помощь в мобилизации физических, духовных, личностных, интеллектуальных ресурсов для выхода из кризисного состояния; расширение диапазона приемлемых средств для самостоятельного решения возникших проблем и преодоления трудностей; привлечение квалифицированных специалистов, психологов, священнослужителей
Сроки предоставления социальной услуги	30 минут
Подушевой норматив финансирования социальной услуги	устанавливается постановлением Правительства Ростовской области
Показатели качества и оценка результатов предоставления социальной услуги	удовлетворенность качеством предоставляемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб
Условия предоставления социальной услуги, в том числе условия доступности предоставления услуги для инвалидов и других лиц с учетом ограничений их жизнедеятельности	заявление получателя социальных услуг

Приложение № 4  
к приказу от «09 января» 2019 г. № 71/ОД

МБУ г. Шахты «ЦСО №1»  
Директор МБУ «Шахты «ЦСО №1»  
Т.П.Дума  
2019 г.



**УЧЕТНО-ОТЧЕТНАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ  
«МОБИЛЬНОЙ БРИГАДЫ»**

1. Журнал учёта обращений граждан.
2. Журнал-ежедневного учёта выполненной работы.
3. План работы на квартал.
4. Акты обследования материально-бытовых условий получателей социальных услуг.
5. Заявления об оказании срочных социальных услуг.
6. Акт предоставления срочных социальных услуг.
7. Ежемесячные и ежеквартальные отчёты