**Порядок предоставления социальных услуг**

**Обращение о предоставлении социального обслуживания**

Основанием для рассмотрения вопроса о предоставлении социального обслуживания является поданное в письменной или электронной форме заявление гражданина или его законного представителя о предоставлении социального обслуживания либо обращение в его интересах иных граждан, обращение государственных органов, органов местного самоуправления, общественных объединений непосредственно в уполномоченный орган субъекта Российской Федерации либо переданные заявление или обращение в рамках межведомственного взаимодействия.

**Признание гражданина нуждающимся в социальном обслуживании**

1. Гражданин признается нуждающимся в социальном обслуживании в случае, если существуют следующие обстоятельства, которые ухудшают или могут ухудшить условия его жизнедеятельности:

1) полная или частичная утрата способности либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности;

2) наличие в семье инвалида или инвалидов, в том числе ребенка-инвалида или детей-инвалидов, нуждающихся в постоянном постороннем уходе;

3) наличие ребенка или детей (в том числе находящихся под опекой, попечительством), испытывающих трудности в социальной адаптации;

4) отсутствие возможности обеспечения ухода (в том числе временного) за инвалидом, ребенком, детьми, а также отсутствие попечения над ними;

5) наличие 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;

6) отсутствие 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;

7) отсутствие работы и средств к существованию;

8) наличие иных обстоятельств, которые нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации признаны ухудшающими или способными ухудшить условия жизнедеятельности граждан.

2. Уполномоченный орган субъекта Российской Федерации принимает решение о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании либо об отказе в социальном обслуживании в течение пяти рабочих дней с даты подачи заявления. О принятом решении заявитель информируется в письменной или электронной форме. Решение об оказании срочных социальных услуг принимается немедленно.

3. Решение об отказе в социальном обслуживании может быть обжаловано в судебном порядке.

4. В случае признания гражданина нуждающимся в социальном обслуживании, составляется индивидуальная программа.

**Индивидуальная программа**

1. Индивидуальная программа является документом, в котором указаны форма социального обслуживания, виды, объем, периодичность, условия, сроки предоставления социальных услуг, перечень рекомендуемых поставщиков социальных услуг, а также мероприятия по социальному сопровождению, осуществляемые в соответствии со статьей 22 настоящего Федерального закона.

2. Индивидуальная программа составляется исходя из потребности гражданина в социальных услугах, пересматривается в зависимости от изменения этой потребности, но не реже чем раз в три года. Пересмотр индивидуальной программы осуществляется с учетом результатов реализованной индивидуальной программы.

3. Индивидуальная программа для гражданина или его законного представителя имеет рекомендательный характер, для поставщика социальных услуг - обязательный характер.

4. Индивидуальная программа составляется в двух экземплярах. Экземпляр индивидуальной программы, подписанный уполномоченным органом субъекта Российской Федерации, передается гражданину или его законному представителю в срок не более чем десять рабочих дней со дня подачи заявления гражданина о предоставлении социального обслуживания. Второй экземпляр индивидуальной программы остается в уполномоченном органе субъекта Российской Федерации.

5. В случае изменения места жительства получателя социальных услуг индивидуальная программа, составленная по прежнему месту жительства, сохраняет свое действие в объеме перечня социальных услуг, установленного в субъекте Российской Федерации по новому месту жительства, до составления индивидуальной программы по новому месту жительства в сроки и в порядке, которые установлены настоящей статьей.

6. Программа составляется на основе договора о предоставлении социальных услуг.

**Договор о предоставлении социальных услуг**

1. Социальные услуги предоставляются гражданину на основании договора о предоставлении социальных услуг, заключаемого между поставщиком социальных услуг и гражданином или его законным представителем, в течение суток с даты представления индивидуальной программы поставщику социальных услуг.

2. Существенными условиями договора о предоставлении социальных услуг являются положения, определенные индивидуальной программой, а также стоимость социальных услуг в случае, если они предоставляются за плату или частичную плату.

3. Отношения, связанные с исполнением договора о предоставлении социальных услуг, регулируются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**Отказ от социального обслуживания, социальной услуги**

1. Гражданин или его законный представитель имеет право отказаться от социального обслуживания, социальной услуги. Отказ оформляется в письменной форме и вносится в индивидуальную программу.

2. Отказ получателя социальных услуг или его законного представителя от социального обслуживания, социальной услуги освобождает уполномоченный орган субъекта Российской Федерации и поставщиков социальных услуг от ответственности за предоставление социального обслуживания, социальной услуги.

3. Гражданину или получателю социальных услуг может быть отказано, в том числе временно, в предоставлении социальных услуг в стационарной форме в связи с наличием медицинских противопоказаний, перечень которых утверждается федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере здравоохранения. Такой отказ возможен только при наличии соответствующего заключения уполномоченной медицинской организации.

**Все социальные услуги предоставляются учреждением бесплатно.**

**Объём социальных услуг**

Социальные услуги учреждение предоставляет:

* **в стационарной форме** (28 мест для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации): обеспечение содержания за время пребывания их в учреждении в стационарных условиях с круглосуточным пребыванием;
* **полустационарной и стационарной** (для выпускников учреждения, не достигших 23 лет);
* **полустационарной** (для замещающих семей и кровных семей, где родители восстановились в родительских правах).

**Перечень стационарных услуг, предоставляемых учреждением в 2019 год**у

*(закреплены в Индивидуальных программах предоставления социальных услуг)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **I. Социально-бытовые** | | | |
| №п/п | Наименование социально-бытовой услуги | Объём предоставления услуги | Периодичность предоставления услуги |
| 1.1 | Предоставление площади жилых помещений согласно утвержденным нормативам | Спальни на 28 мест, 6 м2 на человека и т.д. в соответствие с п. 2.2.санитарных правил «Гигиенические требований к устройству, содержанию, организации режима работы в детских домах и школах-интернатах для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей» П 2.4.990-00 | Круглосуточно |
| 1.2 | Обеспечение питанием согласно утвержденным нормам | Питание осуществляется в соответствие с Постановлением Правительства Вологодской области № 1214 от 10.04.2017г. «Об установлении норм полного государственного обеспечения детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, лиц из числа детей указанных категорий, а также детей с ограниченными возможностями здоровья». | 5 раз в день ежедневно |
| 1.3 | Обеспечение мягким инвентарем согласно утвержденным нормативам | Обеспечение одеждой и обувью на сумму 16090 рублей в год , перечень в соответствие с Постановлением Правительства Вологодской области № 1214 от 02.12.2013 г. «Об установлении норм полного государственного обеспечения детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, лиц из числа детей указанных категорий, а также детей с ограниченными возможностями здоровья». | По сезону, не менее 2-х раз в год |
| 1.4 | Обеспечение за счет средств получателя социальных услуг книгами, журналами, газетами, настольными играми | - обеспечивается книгами в соответствии с возрастом,  - предоставляется возможность просмотра телевизора в холлах групп, инвентарь для настольных игр (шашки, шахматы, настольный хоккей, дидактические игры). | Ежедневно, с 08.00 до 22.00. |
| 1.5 | Отправка за счет средств получателя социальных услуг почтовой корреспонденции | - покупка почтовых конвертов для личной переписки;  - оплата заказной корреспонденции, рассылаемой с целью защиты прав воспитанника | По запросу воспитанника или социального педагога |
| **II. Социально-медицинские** | | | |
| 2.1 | Выполнение процедур, связанных с наблюдением за состоянием здоровья воспитанника (измерение антропометрических показателей, температуры тела, артериального давления, контроль за приемом лекарств) | По запросу воспитанника, по направлению воспитателя. | По показаниям, по результатам диспансеризации |
| 2.2 | Систематическое наблюдение за воспитанником в целях выявления отклонений в состоянии их здоровья | - оказание медико-санитарной помощи;  - направление к врачу (узким специалистам);  - помещение в изолятор (госпитализация) в случае выявленных заболеваний;  - проведение в соответствии с назначением врача медицинских процедур, связанных со здоровьем (прием лекарств, закапывание капель, подкожные и внутримышечные введения лекарственных препаратов, наложение компрессов, перевязка, обработка пролежней, раневых поверхностей, выполнение очистительных клизм, забор материалов для проведения лабораторных исследований)  - заполнение истории болезни карты;  - подготовка результатов наблюдений для ознакомления врачом (врачом-терапевтом, иными специалистами);  - обеспечение по заключению врача лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения. | В случае острых состояний или хронических заболеваний. |
| 2.3 | Консультирование по социально-медицинским вопросам (поддержания и сохранения здоровья, проведения оздоровительных мероприятий, наблюдения за воспитанником для выявления отклонений в состоянии их здоровья) | Вакцинация (туберкулез, гепатит В, дифтерия, коклюш, столбняк, полиомиелит, корь, краснуха, эпидемический паротит, грипп).Диспансеризация  Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации (Минздрав России) от 15 февраля 2013 г. N 72н г. Москва "О проведении диспансеризации пребывающих в стационарных учреждениях детей-сирот и детей, находящихся в трудной жизненной ситуации" | В соответствии с национальным календарем прививок    2 раза в год |
| 2.4 | Проведение мероприятий, направленных на формирование здорового образа жизни | Проведение лекций и бесед на темы:  - соблюдения санитарии, гигиенического и полового просвещения, профилактики венерических заболеваний и СПИДа, профилактика употреблений ПАВ  - консультирование и дача рекомендаций по гигиене питания, профилактике и избавлению от вредных привычек. | 1 раз в месяц |
| 2.5 | Проведение занятий по физической культуре (в том числе - адаптивной) | Занятия общефизическими упражнениями в ФОКе, на спортивной площадке учреждения под руководством инструктора по физкультуре. | 2 раза в неделю |
| **III. Социально-психологические** | | | |
| 3.1 | Социально-психологическое консультирование | Проведение воспитательно-профилактической работы в целях устранения различных психологических факторов и причин, обусловливающих отклонение в состоянии их психического здоровья.  - выявление проблем;  - определение объема и видов предполагаемой помощи в условиях организации социального обслуживания  - оказание социально-психологической помощи социальных услуг в раскрытии и мобилизации внутренних ресурсов, решение и профилактика этих социально-психологических проблем;  - выявление психологических проблем, стоящих перед получателем социальных услуг (межличностные, иные отношения; эмоциональные особенности личности воспитанника, особенности развития и поведения воспитанника и иные проблемы);  - сбор психологического анамнеза;  - разъяснение воспитаннику сути проблем и определение возможных путей их решения;  - определение реакции воспитаннка на имеющиеся проблемы и уровня мотивации к их преодолению;  - разработка для воспитанника рекомендаций по решению стоящих перед ним психологических проблем;  - заполнение индивидуальной программы (плана, карты) получателя социальной услуги и другие в соответствии с ГОСТ Р 52888-2007: социальные услуги детям. | Не менее 8 часов в год |
| 3.2 | Социально-психологический патронаж | - обеспечение своевременного выявления ситуаций психологического дискомфорта, личностного (внутриличностного), межличностного конфликта и других ситуаций;  - систематическое социально-психологическое наблюдение за воспитанником;  - оказание необходимой социально-психологической помощи. | Круглосуточно |
| **IV. Социально-педагогические** | | | |
| 4.1 | Социально-педагогическая коррекция, включая диагностику и консультирование | Предусматривает:  - изучение личного дела воспитанника | 4 раза в год |
| - выявление проблем и их причин; | 4 раза в год |
| - определение направлений педагогической коррекции (коррекция интересов и склонностей, самооценки, социальной ситуации развития; формирование готовности к обучению; развитие социально приемлемых навыков и умений);  - выбор коррекционных методик, форм и методов работы с воспитанником;  - 144 занятия в год по направлениям: гражданско- патриотическое, семейное , трудовое воспитание, формирование потребности в здоровом образе жизни; диагностика воспитанности.  - подбор необходимого материала для проведения воспитательных занятий; | 1 раз в год |
| - осуществление взаимодействия при проведении воспитательной работы с учителями школы, медицинскими работниками, педагогами дополнительного образования, занятыми в процессе воспитания  -помощь в определении целей и стратегий, способных изменить ситуацию;  -проведение консультаций социального педагога, логопеда, социального работника, в том числе с благополучными родственниками или потенциальными приемными родителями | (5 раз в неделю по 45 мин. кроме выходных и каникулярных дней) |
| - заполнение индивидуальной программы сопровождения воспитанника; | По запросу воспитанника |
| 4.2 | Формирование позитивных интересов (в том числе в сфере досуга) | - выявление интересов и склонностей к различным видам деятельности; | 1 раз в год |
| - помощь в выборе вида досуговой деятельности в соответствии с интересами и возможностями воспитанника;  - применение форм и методов ненасильственного взаимодействия, гуманистического воспитания; | Круглогодично |
| 4.3 | Организация досуга (праздники, экскурсии и другие культурные мероприятия) | - организация и проведение досуговых мероприятий (праздники, экскурсии, конкурсы и другие);- взаимодействие с организациями культуры;  - осуществление наблюдения за досуговой деятельностью воспитанника; | 1 – 3 раза в неделю, в выходные дни, в вечернее время;  в каникулярный период - ежедневно |
| **V.Социально-трудовые услуги** | | | |
| 5.1 | Проведение мероприятий по использованию трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам | - изучение личного дела получателя социальной услуги, результатов диагностики и рекомендаций специалистов;  - определение реабилитационного потенциала получателя социальной услуги по записям специалистов ПМПК;  - выбор форм и методов работы с получателем социальной услуги;  - разработку практических рекомендаций для педагогов, воспитателей, других специалистов по вопросам социально-трудовой реабилитации лиц с ограниченными возможностями здоровья;  - определение сроков, форм и условий социально-трудовой реабилитации получателя социальной услуги;  - организация психолого-медико-педагогического сопровождения получателя социальной услуги в процессе социально-трудовой реабилитации;  - проведение мониторинга результатов социально-трудовой реабилитации получателя социальной услуги. | Не менее 36 часов в год по плану воспитательной работы |
| 5.2 | Оказание помощи в трудоустройстве | - содействие в решении вопросов занятости в каникулярное время: трудоустройстве,  - предоставление объективной информации воспитаннику по рынку труда в г. тотьма и РФ;  - содействие в постановке на учет в центре занятости; | Не менее 1 мес. в каникулярные дни  1 час |
| 5.3 | Организация помощи в получении образования и (или) профессии в соответствии с их способностями | Предусматривает:  - выявление интересов и склонностей к различным видам деятельности;  - организацию и проведение профориентационных мероприятий;  - выбор форм и методов работы с получателем социальной услуги;  - помощь в выборе вида профессиональной деятельности в соответствии с интересами и возможностями воспитанника;  - составление списка образовательных организаций, занимающихся обучением детей - инвалидов;  - обращение в образовательную организацию;  - сбор документов для обучения;  - помощь в определении формы обучения;  - осуществление наблюдения за процессом обучения воспитанника;  - оказание помощи в выполнении домашнего задания; | Не менее 1 часа в неделю, по плану воспитательной работы |
| **VI. Социально-правовые** | | | |
| 6.1 | Оказание помощи в оформлении и восстановлении документов воспитанника | - оказание помощи воспитаннику 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. | Систематически, по плану индивидуальной программы жизнеустройства воспитанника. |
| 6.2 | Оказание бесплатных юридических услуг | - информирование воспитанника о путях реализации его законных прав;  - разъяснение права на получение бесплатной юридической помощи согласно Федеральному закону от 21.11.2011 № 324-ФЗ «О предоставлении бесплатной юридической помощи в Российской Федерации», закону области от 25 апреля 2012 года № 2744-ОЗ "Об оказании бесплатной юридической помощи гражданам Российской Федерации, материально-техническом и финансовом обеспечении оказания юридической помощи адвокатами в труднодоступных местностях на территории Вологодской области";  - содействие в получении помощи юриста, адвоката. | По запросу воспитанника, социального педагога |
| 6.3 | Оказание помощи в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг. | - деятельность по предупреждению нарушения личных неимущественных и имущественных прав воспитанника ( обеспечение сохранности жилья, движимого имущества,постановка на очередь для получения жилья)восстановление его нарушенных прав воспитанника;  - представление интересов получателя социальных услуг в отношениях с любыми физическими и юридическими лицами;  - содействие в получении мер социальной поддержки; | В течение года |
| **VII. Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов** | | | |
| 7.1 | Обучение навыкам поведения в быту и общественных местах | - определение актуального уровня социальной подготовленности в области развития коммуникативных навыков;  - определение зоны ближайшего уровня развития;  - выбор форм и методов работы с воспитанником, составление индивидуальной программы занятий с воспитанником по развитию коммуникативных ЗУН;  - проведение занятий в соответствии с графиком, планом работы и правилами техники безопасности;  - ведение мониторинга развития коммуникативных навыков. | 1 раз в месяц не менее 36 часов в год |
| 7.2 | Проведение социально-реабилитационных мероприятий, в том числе медицинских | Проведение активирующей терапии;  Проведение комплекса реабилитационных мероприятий по восстановлению личностного и социального статуса;  Проведение лечебной физкультуры, массажа и других реабилитационных мероприятий;  Организация занятий физкультурой и спортом | По мере необходимости в течение всего периода пребывания в учреждении |
| 7.3 | Разработка и организация выполнения индивидуальной и групповой программы социальной и комплексной реабилитации детей | Разработка индивидуальной и групповой программы социальной и комплексной реабилитации с учетом физических и умственных способностей;  Создание условий для проведения социально-педагогической реабилитации, включая предоставление оборудованных помещений;  Проведение занятий клуба «Выпускник» | В течение всего периода пребывания в учреждении |

**Порядок подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, предоставляемым БУ СО ВО «Тотемский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»**

• Граждане (их законные представители) имеют право на обжалование действий или бездействия должностных лиц, специалистов учреждения в досудебном и судебном порядке.

• Граждане (их законные представители) имеют право обратиться в учреждение с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию).

• Директор учреждения проводит личный прием получателей услуги (их законных представителей). Личный прием проводится по предварительной записи. Запись граждан (их законных представителей) проводится при личном обращении или с использованием средств телефонной связи по номерам телефонов, которые размещаются на Интернет-сайтах и информационных стендах.

• Секретарь информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.

• При обращении граждан (их законных представителей) в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 календарных дней с момента регистрации такого обращения. В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении проверки), а также в случае направления запроса другим государственным органам, органам местного самоуправления и иным должностным лицам для получения необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов директор учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 рабочих дней, уведомив гражданина (его законного представителя) о продлении срока рассмотрения его обращения.

• Гражданин (его законный представитель) в своем письменном обращении (жалобе) в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), полное наименование для юридического лица, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

• По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении требований гражданина (его законного представителя) либо об отказе в удовлетворении жалобы. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется гражданину (его законному представителю).

• Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина (его законного представителя), направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

• Гражданин (его законный представитель), вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, действия или бездействия должностных лиц, учреждения в судебном порядке.

Гражданин (его законный представитель), может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии должностных лиц, некорректном поведении или нарушении служебной этики:

- по номерам телефонов: тел/факс (817-39) 2-15-89, 2-48-08

-по электронной почте: e-mail:[totmacentrpom.deti@yandex.ru](mailto:totmacentrpom.deti@yandex.ru)

- на Internet-сайте: [тотемский-цпд.](http://www.detskii-dom-9.ru)рф в разделе "Подать жалобу".

• Сообщение заявителя должно содержать следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), которым подается сообщение, его место жительства или пребывания;

- наименование учреждения, должность, фамилию, имя и отчество специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы получателя услуги (его законного представителя);

- суть нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия);

- сведения о способе информирования получателя услуги (его законного представителя), о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения.

Прием граждан:

ежедневно с 9.00 до 17.00, кроме субботы и воскресенья,

без перерыва

по адресу: Вологодская обл., Тотемский район, дер. Варницы, ул. Воскресенская, д. 21, приемная директора.