

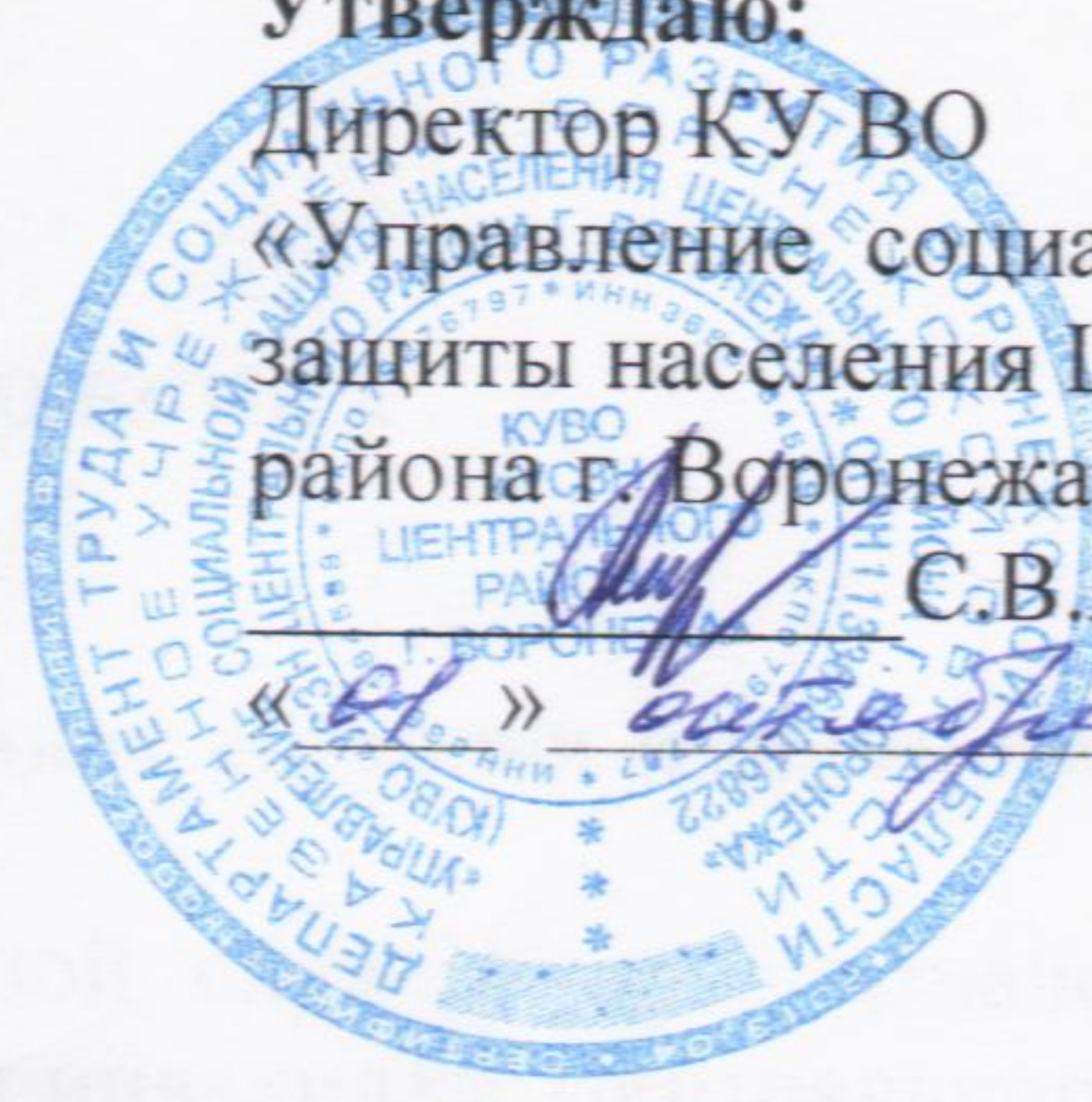
Утверждаю:

Директор КУ ВО

«Управление социальной  
защиты населения Центрального  
района г. Воронежа»

С.В. Андриевских

« 21 » августа 2015 г.



# ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОТДЕЛЕ МОБИЛЬНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ



## 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение регулирует порядок создания и организации деятельности отдела мобильной социальной службы.

1.2. Создание отдела мобильной социальной службы предназначено для оказания социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам Центрального района, а также другим категориям граждан, находящимся в трудной жизненной ситуации, проживающим на территории городского округа города Воронежа и нуждающимся в оказании неотложных социальных услуг.

1.3. Отдел мобильной социальной службы является структурным подразделением КУ ВО «УСЗН Центрального района г. Воронежа»

1.4. В своей деятельности отдел «Мобильной социальной службы» руководствуется:

Конституцией РФ;

Национальными стандартами Российской Федерации;

ГОСТ Р 52142-2003 «Качество социальных услуг»;

ГОСТ Р 52143-2003 «Основные виды социальных услуг»;

ГОСТ Р 52496-2005 «Контроль качества социальных услуг»;

ГОСТ Р 52497-2005 «Система качества учреждений социального обслуживания»;

Федеральным законом от 02.08.1995 №122-ФЗ «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов»;

Федеральным законом от 10.12.1995 №195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

Нормативными правовыми актами Воронежской области;

Приказом Департамента труда и социального развития Воронежской области от 31.05.2010 № 1314/ОД «О предоставлении гарантированных и дополнительных социальных услуг на территории области»;

Положением о мобильной социальной службе;

Положением о службе «Социальное такси»;

Уставом, приказами директора учреждения, настоящим Положением.

## 2. Цель и задачи отдела мобильной социальной службы

2.1 Целью деятельности отдела мобильной социальной службы является проведение комплексных мероприятий по организации предоставления гражданам социальных услуг, ориентированных на индивидуальные потребности получателей услуг.

2.2. Основными задачами деятельности отдела мобильной социальной службы являются:

- реализация комплексных мер, способствующих стабильному функционированию и развитию системы социального обслуживания граждан;
- обеспечение государственных гарантий и равных возможностей получения комплексного адресного и дифференцированного социального обслуживания;



- создание условий, обеспечивающих социальную поддержку, в том числе социальное обслуживание граждан;
- достижение современного качества социального обслуживания на основе модернизации услуг по социальной поддержке граждан, проживающих в отдаленных населенных пунктах;
- привлечение государственных, муниципальных учреждений, предприятий и организаций различных форм собственности, общественных и благотворительных организаций к решению проблем жизнедеятельности граждан.

### **3. Основные виды деятельности отдела мобильной социальной службы**

Отдел мобильной социальной службы оказывает следующие виды услуг:

3.1. Социально-бытовые услуги - покупка и доставка на дом продуктов питания, промышленных товаров первой необходимости, мелкий ремонт жилья и мебели, обработка приусадебных участков, уборка помещений и т.д.;

3.2. Социальные услуги - содействие в обеспечении по заключению врачей лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения, содействие в доставке технических средств реабилитации, сопровождение нуждающихся в лечебно-профилактические учреждения, оказание психологической помощи;

3.3. Социально-правовые услуги - консультирование, помощь в оформлении документов на получение мер социальной поддержки, оказание помощи в вопросах, связанных с услугами здравоохранения и пенсионным обеспечением;

3.4. Услуга «Социальное такси»;

3.5. Другие виды социальных услуг, предусмотренные уставом учреждения.

### **4. Организация работы отдела мобильной социальной службы**

4.1. Общее руководство деятельностью отдела мобильной социальной службы осуществляет директор либо заместитель директора учреждения.

4.2. Режим работы отдела мобильной социальной службы соответствует режиму работы учреждения.

4.3. Услуги отдела мобильной социальной службы предоставляются в пределах территории городского округа г.Воронежа.

4.4. За отделом мобильной социальной службы приказом директора учреждения закрепляется транспортное средство: CHEVROLET NIVA – 21230, ГАЗ – 323105.

4.5. Информирование граждан о деятельности отдела мобильной социальной службы осуществляется путем разъяснений по телефону, проведения встреч с представителями органов местного самоуправления, ветеранских общественных организаций, трудовых коллективов, размещение информации в средствах массовой информации, на информационных стендах в общественных местах.

4.6. Отдел мобильной социальной службы состоит из специалистов согласно штатному расписанию: диспетчера, специалистов по социальной работе, социальных работников, психолога, водителей.

В случае необходимости к работе отдела могут привлекаться специалисты других структурных подразделений учреждения.

В рамках межведомственного сотрудничества, по согласованию, в состав мобильной бригады отдела мобильной социальной службы приглашаются представители лечебно – профилактических учреждений, органов местного самоуправления, пенсионного фонда РФ,



общественных организаций, специалисты КУВО «Управление социальной защиты населения», волонтеры и т.д.

4.7. Специалисты отдела мобильной социальной службы выявляют и ведут учет граждан пожилого возраста и инвалидов, находящихся в трудной жизненной ситуации, нуждающихся в организации неотложных социальных услуг.

4.8. Выезды бригады отдела мобильной социальной службы осуществляются по заявкам граждан пожилого возраста и инвалидов, нуждающихся в социальных услугах в экстренном порядке, а также по сигналам общественных организаций, должностных лиц органов местного самоуправления, организаций и учреждений, выявивших граждан, нуждающихся в социальных услугах в экстренном порядке.

По экстренным вызовам выезд бригады организуется в течение суток.

4.9. Заявки фиксируются в «Журнале учета заявок граждан» ( Приложение №1), где учитываются: дата приема заявки; фамилия, имя, отчество гражданина; домашний адрес и телефон; категория; наименование услуг и делается отметка о выезде бригады отдела мобильной социальной службы.

4.10. На основании поступающих заявок специалист по социальной работе составляет «График плановых выездов мобильной бригады», утвержденный директором учреждения (Приложение №2).

Выполнение заявок специалистами и социальными работниками отдела подтверждается «Актом выполненных работ», в котором клиент оценивает качество оказанной услуги (Приложение №3) и фиксируется в «Журнале учета выполненных заявок» (Приложение «4»).

4.11. Начальник отдела мобильной социальной службы по результатам осуществленных выездов предоставляет «Отчет о проделанной работе» (Приложение №5).

4.12. Прием заявок на предоставление услуги «Социальное такси» осуществляется диспетчером по телефону, либо на основании личных обращений граждан, как в письменной, так и в устной форме не позднее, чем за трое суток до обслуживания.

Заявки фиксируются в «Журнале учета заявок «Социальное такси» (Приложение №6). В день исполнения заказа диспетчер выдает водителю «Наряд – заказ «Социальное такси» (Приложение №7).

4.13. Отдел мобильной социальной службы по заявкам граждан может оказывать социальные услуги, включенные в областной перечень гарантированных и дополнительных платных социальных услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидам, на условиях социального обслуживания на дому.

Стоимость социальных услуг, предоставляемых гражданам отделом мобильной социальной службы, определяется исходя из тарифов на гарантированные и дополнительные платные социальные услуги, утвержденные директором учреждения и согласованных с департаментом труда и социального развития Воронежской области.

4.14. Если в графике выезда мобильной бригады в виду сложившихся обстоятельств имеется свободное от поездок время, то диспетчер по согласованию с директором учреждения, вправе использовать транспорт для доставки ресурсной базы, получения спонсорской помощи (в виде товаров) пр.



**Журнал  
учета заявок отдела  
мобильной социальной службы**

№ п/п	Дата приема заявки	Ф.И.О. гражданина	Домашний адрес и телефон	Категория	Наименование услуг	Дата выезда	Примечание

**График плановых выездов  
мобильной социальной службы  
на \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.**

№ п/п	Дата приема заявки	Ф.И.О. адрес, телефон клиента	Перечень услуг	Дни выезда МСС

**Акт выполненных работ**

Ф.И.О. клиента \_\_\_\_\_

Домашний адрес клиента \_\_\_\_\_

Ф.И.О. исполнителя услуги \_\_\_\_\_

№ п/п	Наименование выполненной услуги	Стоимость выполненной услуги

Оценка клиента за качество выполненной услуги \_\_\_\_\_

Дата выполнения \_\_\_\_\_

Подпись исполнителя \_\_\_\_\_

Подпись клиента \_\_\_\_\_







**Наряд-заказ  
«Социальное такси»**

Заказчик \_\_\_\_\_

Улица \_\_\_\_\_

Дом \_\_\_\_\_ корп. \_\_\_\_\_ кв. \_\_\_\_\_ подъезд \_\_\_\_\_

Наряд выдал диспетчер Грибанова В.А.

Оценка качества предоставляемой услуги «Социальное такси»:

\_\_\_\_\_ отлично \_\_\_\_\_ хорошо \_\_\_\_\_ удовлетворительно

( подпись заказчика)

Время использования  
транспортного средства:  
Газ 323105 гн О 952 ТВ

с \_\_\_\_\_ час до \_\_\_\_\_ час

дата \_\_\_\_\_ 201 \_\_\_\_\_ г

водитель:

ОБ ОТДЕЛЕ  
МОБИЛЬНОЙ  
СОЦИАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ