

Утверждаю
Директор ГБУ «Кризисный
центр помощи женщинам и детям »

Н.Б. Завьялова
«___» _____ **2015**

РЕГЛАМЕНТ
оказания государственной услуги
«Срочное социальное обслуживание»

1. Общие положения

1.1. Регламент предоставления государственной услуги (далее – регламент) разработан в целях повышения качества оказания и доступности результатов оказания государственной услуги «срочное социальное обслуживание» (далее – государственная услуга) в государственном бюджетном учреждении города Москвы «Кризисный центр помощи женщинам и детям» Департамента социальной защиты населения города Москвы (далее – «Учреждение»), создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении государственной услуги, определения сроков и последовательности действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по предоставлению государственной услуги.

1.2. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 28.12.2013 N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации";
- Законом города Москвы от 09.07.2008 № 34 «О социальном обслуживании населения города Москвы»;
- постановлением Правительства Москвы от 26.12.2014 № 829-ПП «О социальном обслуживании граждан в городе Москве»;
- приказом ДСЗН от 30.12.2014 № 1171 «Об организации работы по реализации положений постановления Правительства Москвы от 26.12.2014 № 829-ПП «О социальном обслуживании граждан в городе Москве»;
- приказом ДСЗН от 30.12.2014 № 1173 «Об утверждении стандартов социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг»;
- Уставом государственного бюджетного учреждения города Москвы «Кризисный центр помощи женщинам и детям» Департамента социальной защиты населения города Москвы, утвержденного приказом ДСЗН города Москвы от 21.08.2014 г. № 743;

- Положением «О Государственном бюджетном учреждении города Москвы «Кризисный центр помощи женщинам и детям» Департамента социальной защиты населения города Москвы» утвержденным приказом от 08.10.2014 № 85.

1.3. Срочное социальное обслуживание осуществляется бесплатно в целях оказания неотложной помощи разового характера нуждающимся в социальном обслуживании гражданам для удовлетворения их первоочередных социально-бытовых и иных нужд.

1.4. Срочные социальные услуги, оказываемые учреждением следующие:

- содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и представителей традиционных религиозных конфессий;

- организация экстренной психологической помощи;

- содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг;

- оказание разовых услуг гражданам, нуждающимся в единовременном оказании социальных услуг.

1.5. Срочные социальные услуги оказываются жителям города Москвы.

2. Порядок информирования о предоставлении государственной услуги

2.1. Информация о порядке предоставления государственной услуги предоставляется:

а) непосредственно специалистами в Учреждении и социальными службами по месту жительства заявителя (муниципалитеты, ЦСПСиД, ОВД, ПДН, КДНиЗП, органы опеки и попечительства, учреждения здравоохранения и образования);

б) с использованием средств телефонной связи;

в) посредством размещения в сети Интернет:

- портал Департамента социальной защиты населения города Москвы (<http://www.dszn.ru/>);

- сайт ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям» (<http://www.krizis-centr.ru>);

- публикации в средствах массовой информации и других изданиях выпускаемых Правительством города Москвы;

г) посредством издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.).

2.2. Адрес Учреждения:

Место нахождения: г.Москва, ул. Дубки, д.9а

Почтовый адрес: 127422, г. Москва, ул. Дубки, д.9а

Адрес электронной почты: kcrpg@mos.ru

Сведения о графике работы по телефону: (499) 977-17-05

«Телефон доверия»: (499) 977-20-10

Стационар (499) 729-51-81

Режим работы стационара: круглосуточно

3. Последовательность административных процедур (действий) при предоставлении срочных социальных услуг

3.1. Принятие заявления от граждан, нуждающихся в предоставлении срочных социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания (далее – получатели срочных социальных услуг).

3.2. Информирование о порядке предоставления социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания, видах социальных услуг, сроках, условиях их предоставления, о возможности получения этих услуг бесплатно, о тарифах на эти услуги и об их стоимости для получателя социальных услуг.

3.3. Разъяснение получателю социальных услуг или его представителю порядка приема документов, необходимых для принятия решения о предоставлении срочных социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания.

3.4. Анализ представленных документов, необходимых для принятия решения о предоставлении срочных социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания. Принятие решения о предоставлении срочных социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания получателю социальных услуг, либо решение об отказе в предоставлении срочных социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания, в соответствии с действующим законодательством.

3.5. Предоставление получателю социальных услуг срочных социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания.

3.6. Составление акта о предоставлении срочных социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания, который подтверждается подписью получателя срочных социальных услуг.

4. Сроки выполнения административных процедур (действий)

4.1. Максимально допустимое время реализации административных процедур (действий) не должно превышать 15 минут с момента поступления заявления.

4.2. Максимально допустимый срок реализации административных процедур (действий), определяется в сроки, обусловленные нуждаемостью получателя социальных услуг (немедленно).

4.3. Максимально допустимый срок реализации административных процедур (действий) получателю срочных социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания не должен превышать одного рабочего дня с даты подачи заявления.

5. Анализ представленных документов и принятие решения о предоставлении срочных социальных услуг

5.1. Заявление по установленной форме (приложение 1) подается заявителем лично или через законного представителя на ресепшн дежурному администратору.

5.2. Дежурный администратор регистрирует заявление в журнале и, после проведения действий по п.п. 3.2. – 3.3., проводит проверку заполненного текста заявления:

- на соответствие записей документам;
- на наличие контактного телефона (без проверки его подлинности);
- на «нуждаемость в социальных услугах» (указание одна или нескольких услуг из перечня срочных социальных услуг, оказываемых учреждением (п. 1.4.);
- обстоятельства, по которым заявитель нуждается в срочных социальных услугах, заявитель формулирует самостоятельно;
- «условия проживания и состав семьи» заявителем указываются самостоятельно без подтверждения документами;
- «сведения о доходе ...» не являются обязательными;
- «Достоверность и полноту настоящих сведений подтверждаю» подпись заявителя обязательна;
- наличие записи о согласии включения данных в регистр получателей социальных услуг обязательно, т.к. требуется для отчета о расходах учреждения.

5.3. Решение об оказании срочных социальных услуг принимается дежурным администратором на основе анализа данных, приведенных в заявлении в разделах: «нуждаемость в социальных услугах» и указанных обстоятельствах необходимости предоставления срочных социальных услуг.

5.4. В случае, если дежурный администратор затрудняется в принятии решения или заявитель не согласен с принятым решением, то принятие решения осуществляется заместителем директора по социальным вопросам (при его отсутствии заведующем отделением консультативной и социально-правовой помощи женщинам и детям), решение которого является окончательным.

5.5. Если принятое решение не устроит заявителя, дежурный администратор предлагает заявителю:

- получить услугу в установленном порядке предоставления услуг в полустационарной форме;
- изложить свое мнение в письменном виде на имя директора учреждения.

5.6. Решение об отказе в предоставлении услуг срочного социального обслуживания бесплатно принимается в следующих случаях:

- заявитель не является жителем города Москвы;
- необходимая заявителю услуга не входит в перечень срочный социальных услуг;
- приведенные обстоятельства обращения не требуют оказания экстренной психологической помощи;

- юридическая помощь не может быть оказана немедленно в связи с занятостью юриста, а заявитель не может ждать, при этом заявителю может быть предложено иное время приема.

5.7. Дежурный администратор обеспечивает посещение получателем социальных услуг всех необходимых специалистов.

Предоставление получателю социальных услуг срочных социальных услуг

6. Организация экстренной психологической помощи

6.1. Экстренная психологическая помощь оказывается силами психологов отделения психологической помощи женщинам и детям:

- понедельник-пятница с 10-00 до 20-00;
- суббота с 10-00 до 18-00 психологом, свободным от приема клиентов.

6.2. Дежурный администратор передает информацию заведующему отделением психологической помощи женщинам и детям о наличии получателя экстренной психологической помощи, которая организует ее оказание в возможно короткие сроки. При отсутствии заведующего отделением оказание экстренной психологической помощи проводится психологом, свободным от приема.

6.3. При оказании экстренной психологической помощи проводится:

- оценка психического и физического состояния клиента 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.

6.4. На оказание экстренной психологической помощи отводится 30 минут.

6.5. Экстренная психологическая помощь может быть оказана по телефону в соответствии с «Положением о телефоне доверия».

6.6. Содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и представителей традиционных конфессий заключается в проведении таких же мероприятий как и при оказании экстренной психологической помощи и дополнительно привлечение квалифицированных специалистов, психологов, представителей традиционных религиозных конфессий.

7. Содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг

7.1. Содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг проводится юристом

отделения консультативной и социально-правовой помощи женщинам и детям (при его отсутствии юристом учреждения):

- понедельник-четверг с 09-00 до 17-00;
- пятница с 09-00 до 16-00.

7.2. Дежурный администратор передает информацию о наличии получателя юридической срочной социальной помощи юристу, который оказывает услугу в свободное от планового приема время или по согласованию с клиентом в удобное для него время.

7.3. При оказании услуги содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг проводится:

- консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание и защиту своих интересов;
- содействие клиентам 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 клиента, информирование клиента о путях реализации его законных прав, разъяснение права на получение бесплатной юридической помощи согласно Федеральному закону от 21.11.2011 № 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации».

7.4. На оказание услуги содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг отводится 30 – 60 минут.

8. Оказание разовых услуг гражданам, нуждающимся в единовременном оказании социальных услуг

8.1. Оказание разовых услуг гражданам, нуждающимся в единовременном оказании социальных услуг, проводится специалистами по социальной работе отделения консультативной и социально-правовой помощи женщинам и детям:

- понедельник – пятница с 9-00 до 20-00;
- суббота с 9-00 до 18-00.

8.2. Дежурный администратор передает информацию о наличии получателя нуждающегося в единовременном оказании социальных услуг свободному специалисту по социальной работе отделения консультативной и социально-правовой помощи женщинам и детям либо, при отсутствии очереди, получателей социальных услуг оказывает услугу сам.

8.3. Специалист по социальной работе информирует получателя срочных социальных услуг по всем вопросам работы учреждения, других учреждений социальной защиты, благотворительных и общественных организаций, при необходимости сообщает их адреса и контактные телефоны (при отсутствии информации производит ее поиск в интернете).

9. Порядок составления акта о предоставлении срочных социальных услуг

9.1. Акт о предоставлении срочных социальных услуг (приложение 2) составляется дежурным администратором после проведения работы по п.п. 3.2 – 3.3 настоящего регламента.

9.2. Поля настоящего Акта заполняются следующим образом:

- Организация социального обслуживания – ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям»

- в лице – специалиста по социальной работе ФИО

- действующий на основании – доверенности от № ...

- наименование срочной услуги – из перечня срочных услуг, оказываемых учреждением, как минимум «разовая услуга»;

- сроки предоставления – проставляется дата и, по просьбе получателя услуг, период времени нахождения в учреждении;

- условия предоставления – бесплатно и подпись специалиста;

- поставщик - ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям»

9.3. По завершении получения услуг специалист, оказывавший услугу последним, приносит Акт дежурному администратору, который завершает его оформление: подписывает, ставит печать и, при необходимости, делает копию получателю услуг.

9.4. Собранные Акты дежурный администратор ежедневно передает в отделение консультативной и социально-правовой помощи женщинам и детям для дальнейшей обработки.

Заявление о предоставлении социальных услуг

ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям»

ОТ _____
(фамилия, имя, отчество гражданина)

_____, _____
(дата рождения гражданина) (СНИЛС гражданина)

(реквизиты документа, удостоверяющего личность)

(гражданство, сведения о месте проживания (пребывания)

на территории Российской Федерации)

(контактный телефон, e-mail (при наличии))

ОТ _____
фамилия, имя, отчество (при наличии) представителя,

реквизиты документа, подтверждающего полномочия

представителя, реквизиты документа, подтверждающего

личность представителя, адрес места жительства,

Прошу предоставить мне срочные социальные услуги в форме полустационарного социального обслуживания

Нуждаюсь в социальных услугах _____
(указываются необходимые социальные услуги)

В предоставлении социальных услуг нуждаюсь по следующим обстоятельствам:

(указываются обстоятельства, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности гражданина)

Условия проживания и состав семьи: _____
(указываются условия проживания и состав семьи)

Сведения о доходе, учитываемом для расчета величины среднедушевого дохода получателя(ей) социальных услуг: _____

Достоверность и полноту настоящих сведений подтверждаю _____

На обработку персональных данных о себе в соответствии со статьей 9 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» для включения в регистр получателей социальных услуг:

(согласен/не согласен)

(подпись) (Ф.И.О.)

« _____ » _____ г.
(дата заполнения заявления)

**АКТ
о предоставлении срочных социальных услуг**

" ____ " _____ 20__ г.

ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям» в лице _____,

(должность, Ф.И.О.)

действующий (ая) на основании доверенности от _____ № _____,
именуемый в дальнейшем "Поставщик", с одной стороны, и

(Ф.И.О. гражданина)

именуемый в дальнейшем "Получатель", с другой стороны (далее – Стороны),
составили настоящий акт о том, что срочные социальные услуги оказаны в
период с " ____ " _____ 2__ г. по " ____ " _____ 2__ г. в следующем
объеме:

| № п/п | Наименование срочной социальной услуги | Сроки предоставления | Условия предоставления |
|-------|--|----------------------|------------------------|
| | | | бесплатно |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Вышеперечисленные услуги предоставлены в полном объеме и в срок.
Стороны взаимных претензий не имеют.

Поставщик
ГБУ «Кризисный центр помощи
женщинам и детям»

Получатель

_____/_____/_____
(подпись) (должность, инициалы, фамилия)

_____/_____/_____
(подпись) (инициалы, фамилия)

М.П.