

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГАУ «КЦСОН
города Каменска – Уральского»
Гапанович И.С.
« 25 » _____ 20 19 г.



ПОЛОЖЕНИЕ
об отделении «Социальное такси»
Государственного автономного учреждения социального обслуживания
Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения
города Каменска – Уральского»

г. Каменск – Уральский
2019 г.

Предисловие

1. РАЗРАБОТЧИК – заместитель директора Кайгородова И.А.
ПРИНЯТ И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ – Положение об отделении «Социальное такси» Государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения города Каменска – Уральского», Приказ от «25» февраля 2019 г., № 01-09/139 (в связи с переименованием названия учреждения)

2. ВВЕДЕН ВЗАМЕН:

- Положение об отделении «Социальное такси» Государственного бюджетного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения города Каменска – Уральского» от 14.11.2011 г.;
- Положение об отделении «Социальное такси», утвержденное приказом директора Государственного бюджетного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения города Каменска – Уральского» от 07.07.2015 г. № 205;
- Положение об отделении «Социальное такси» Государственного автономного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения города Каменска – Уральского», «23» марта 2016 г. № 01-09/109

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии:

- Конституцией Российской Федерации,
- с Федеральным законом от 28.12.2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»,
- законом Свердловской области от 03.12.2014 года № 108-03 «О социальном обслуживании населения в Свердловской области»,
- постановлением Правительства Свердловской области от 18.12.2014 года № 1149-ПП «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»,
- постановлением Региональной энергетической комиссии Свердловской области от 25.07.2018 года № 104 - ПК «О внесении изменений в постановление Региональной энергетической комиссии Свердловской области от 18.11.2015 № 162-ПК «Об утверждении предельных тарифов на социальные услуги на основании подушевых нормативов финансирования социальных услуг в Свердловской области, предоставляемые организациями социального обслуживания, находящимися в ведении Свердловской области»,
- приказами Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 года № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции» от 29.12.2014 № 778 «Об утверждении Перечня документов, подтверждающих нуждаемость гражданина в социальном обслуживании», от 31.12.2014 № 783 «Об утверждении формы договора о предоставлении социальных услуг и формы акта о предоставлении социальных услуг»,
- приказами Минтруда России от 10.11.2014 № 874н «О примерной форме договора о предоставлении социальных услуг, а также о форме индивидуальной программы предоставления социальных услуг», от 28.03.2014 № 159н «Об утверждении формы заявления о предоставлении социальных услуг»,
- Международными стандартами:
 - Международный стандарт IQNet SR 10:2015 «Системы менеджмента социальной ответственности. Требования»;
 - Стандарт ГОСТ Р ИСО 26000 «Руководство по социальной ответственности»;
 - Международный стандарт ISO 9001:2015 в отношении государственных социальных услуг в сфере социального обслуживания населения Свердловской области;
 - Национальными стандартами социального обслуживания населения Российской Федерации;
 - Стандартами социальных услуг Свердловской области;
 - Уставом ГАУ «КЦСОН города Каменска – Уральского».
 - Приказами директора Учреждения.
 - Настоящим положением и иными действующими нормативными правовыми актами.

1.2. Настоящее Положение определяет организацию, порядок и содержание деятельности службы «Социальное такси» (далее - отделение).

1.3. Отделение является структурным подразделением Государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения города Каменска - - Уральского» (далее - Центр).

1.4. Отделение создано для оказания гражданам, проживающим в городе Каменск - Уральский и имеющим ограниченные возможности в передвижении, социальной услуги «Социальное такси» (далее - Услуга).

1.5. Создание, реорганизация и ликвидация отделения осуществляется приказом директора Центра, по согласованию с Учредителем Центра.

1.6. В своей деятельности отделение руководствуется Федеральным законодательством, законодательством Свердловской области, приказами Министерства социальной политики Свердловской области, Уставом Центра, настоящим Положением, приказами директора Центра.

1.7. Контроль за деятельностью отделения осуществляет заместитель директора.

2. ЦЕЛИ, ЗАДАЧИ, ПРИНЦИПЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОТДЕЛЕНИЯ

2.1. Основной целью деятельности отделения является оказание помощи гражданам, проживающим в городе Каменск – Уральский и имеющим ограниченные возможности в передвижении, в виде их перевозки специальным транспортом к социально значимым объектам инфраструктуры города Каменска - Уральского.

2.2. Отделение выполняет следующие задачи:

2.2.1. учет граждан, указанных в п. 2.1. Положения, нуждающихся в доставке к социально значимым объектам инфраструктуры города Каменска - Уральского.

2.2.2. перевозка граждан, указанных в п. 2.1. Положения, к социально значимым объектам инфраструктуры города Каменска - Уральского.

2.3. Принципы предоставления услуги:

- адресность;
- доступность;
- добровольность;
- гуманность;
- конфиденциальность.

2.4. Центр обеспечивает защиту персональных данных клиента при приеме заявки и подтверждении его права на получение меры социальной поддержки.

2.5. Выполнение требований СМК, изложенных в Руководстве по качеству, Руководстве по социальной ответственности, Политике и целях в области качества.

2.6. Обеспечение соответствия системы менеджмента качества установленным требованиям и постоянное повышение ее результативности.

3. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА

3.1. Отделение формируется из заведующего отделением, диспетчера, водителей и транспортировщиков в соответствии со штатным расписанием Центра.

3.2. Отделение возглавляет заведующий, который назначается приказом директора Центра.

3.2.1. Общее руководство отделением осуществляет заместитель директора, а оперативное руководство заведующий отделением.

3.2.2. О проделанной работе диспетчер регулярно отчитывается перед заведующим, заместителем директора.

3.2.3. Права и должностные обязанности заведующего отделением, диспетчера, водителей и транспортировщиков определяются в их должностных инструкциях.

4. СОДЕРЖАНИЕ УСЛУГИ

4.1. Услуга включает в себя:

4.1.1 перевозку легковым транспортом гражданина, нуждающегося в постороннем уходе, частично утратившего возможность самостоятельного удовлетворения основных жизненных потребностей вследствие ограничения способности к передвижению, и сопровождающих его лиц (до двух человек) к следующим объектам инфраструктуры

муниципального образования город Каменск-Уральский по месту жительства (пребывания) и обратно:

- 1) органы государственной власти и органы местного самоуправления;
- 2) медицинские организации;
- 3) бюро медико-социальной экспертизы;
- 4) управления отделения Пенсионного фонда России по Свердловской области;
- 5) организации социального обслуживания;
- 6) территориальные исполнительные органы государственной власти Свердловской области в сфере социального обслуживания;
- 7) отделения и филиалы Фонда социального страхования.

4.1.2. оказание помощи лицам, сопровождающим клиентов в межэтажной транспортировке по месту жительства в домах, не оборудованных лифтом (при необходимости, на дому);

4.1.3. оказание помощи клиентам при посадке и высадке из транспортного средства (при необходимости);

4.1.4. сопровождение клиента от транспортного средства до нужного объекта и обратно (при необходимости, на дому).

4.2 Периодичность предоставления социальной услуги «Социальное такси» - предоставляется до 30 поездок в год.

4.3. Единица социальной услуги «Социальное такси»:

- Доставка в течение одного часа одного клиента и сопровождающих его лиц к одному объекту - 1 услуга;

- Обратная доставка клиента и сопровождающих его лиц в течение 1 часа рабочего времени - 1 услуга.

- Каждый дополнительный час выполнения услуги, в том числе неполный, учитывается как отдельная единица услуги.

- Оказание помощи одному клиенту в отправке или прибытии - 1 услуга (на дому).

4. 4. Действия, указанные в пункте 4.1. настоящего Положения, осуществляются водителями и транспортировщиками, состоящими в штате Центра.

4.5. Оказание услуг не производится при неисправности транспортного средства, во время отпуска или болезни водителя.

4.6. Диспетчер отказывает в приеме заказа, если клиент не предоставил диспетчеру необходимую информацию, не имеет права пользования услугами службы «Социальное такси».

5. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГИ

5.1. Гражданин подает заявление на имя директора Центра, оказывающего услугу «Социальное такси», вместе с документами:

1) документом, удостоверяющим личность получателя социальных услуг;

2) документом, подтверждающим полномочия законного представителя (при обращении за получением социальных услуг законного представителя получателя социальных услуг);

3) индивидуальной программой предоставления социальных услуг;

4) документом, подтверждающим место жительства и (или) пребывания, фактического проживания получателя социальных услуг;

5) справками о регистрации по месту жительства и составе семьи (при ее наличии) получателя социальных услуг, доходах получателя социальных услуг и членов его семьи (при наличии) и принадлежащем ему (им) имуществе на праве собственности, необходимых для определения среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно или на условиях частичной оплаты.

б) Справки о регистрации по месту жительства и составе семьи получателя социальных услуг, доходах получателя социальных услуг и членов его семьи и принадлежащем ему (им) имуществе на праве собственности заявителем не представляются при получении социальных услуг за плату.

Услуга предоставляется по заявкам клиентов, их родственников, руководителей общественных организаций по телефону или письменному обращению только в рабочие дни Центра и согласно режиму работы Центра.

5.2. Социальная услуга «Социальное такси» предоставляется получателю социальных услуг в соответствии с индивидуальной программой предоставления социальных услуг на основании договора о предоставлении социальных услуг, заключаемого между поставщиком социальных услуг и получателем социальных услуг его законным представителем).

5.3. Заявка подается по телефону № **8(3439)39-98-04** диспетчеру или в письменном виде на имя директора Центра не менее, чем за сутки до времени обслуживания согласно графику работы Центра.

5.3.1. Решение о предоставлении Услуги клиенту принимает директор Центра в день подачи заявки, при выполнении требований, указанных в пункте 5.6. настоящего Положения.

5.4. Список клиентов и учет предоставляемых им услуг бесплатно и на условиях полной или частичной оплаты ведется заведующим отделением.

5.5. При приеме заявки диспетчером фиксируется дата и время поступления заявки.

5.6. При подаче заявки на обслуживание заказчик сообщает следующие данные:

1) фамилию, имя, отчество лица, обратившегося за оказанием услуги, категорию, особенности, которые необходимо учитывать при транспортировке;

2) адрес, номер домашнего (сотового) телефона и время, к которому нужно подать транспорт;

3) наличие лифта и сведения о сопровождающих лицах;

4) название и адрес учреждения, куда необходимо доставить клиента и к какому времени;

5) время возвращения к месту жительства (по возможности);

б) согласие на оплату услуги, если она будет предоставляться на платной основе.

5.7. Диспетчер, в соответствии с заявками клиентов и наличием автотранспорта:

5.7.1. Составляет график выполнения заявок (приложение № 1);

5.7.2. Выписывает квитанции для оплаты клиентом платных заявок;

5.7.3. В день выполнения заявки выдает водителю график на выполнение заявок, а также заполненные квитанции для оплаты клиентом платных заявок.

5.8. В день выполнения заявки диспетчер сообщает клиенту о времени и выезде транспортного средства, а клиент и сопровождающие его лица обязаны:

1) в назначенное время быть готовыми к началу транспортировки;

2) предъявить водителю или транспортировщику:

- паспорт или временное удостоверение гражданина Российской Федерации,

- иностранные граждане и лица без гражданства в качестве документа, удостоверяющего личность, предъявляют разрешение на временное проживание либо вид на жительство,

3) оплатить водителю по квитанции Центра стоимость услуги, если она предоставляется на платной основе,

4) соблюдать чистоту в салоне автотранспорта, не допускать порчи оборудования,

5) в случае отказа от поездки клиент обязан не менее чем за час до времени подачи транспортного средства сообщить об этом диспетчеру с указанием причины отказа от предоставления услуги.

6) Общее количество перевозимых клиентов (с учетом сопровождающих лиц) не должно превышать число мест для сидения и крепления кресел - колясок, предусмотренное техническими характеристиками транспортного средства.

7) Время ожидания водителем пассажира до начала поездки составляет не более 30 минут, а время ожидания у объектов инфраструктуры составляет не более 2 часов.

5.9. Водитель в конце рабочего дня после выполнения заявок сдает в бухгалтерию Центра путевой лист, диспетчеру - квитанции и денежные средства за выполненные платные услуги, график выполнения заявок.

5.10. Водитель и транспортировщик имеют право отказать в обслуживании клиентам, находящимся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также при нарушении ими требований, изложенных в пункте 5.8. настоящего Положения.

5.11. В случае поломки транспортного средства при выполнении заказа клиенту, сделавшему заявку, при наличии высылается дежурное транспортное средство либо по согласованию с клиентом, заказ переносится на другое удобное для него время.

5.12. Случаи отказа в услугах службы «Социальное такси», также регистрируются в журнале заявок с указанием причины отказа.

6. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ВЗИМАНИЯ ОПЛАТЫ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГИ

6.1. Предоставление Услуги клиентам производится бесплатно, за плату или частичную плату.

6.2. Социальные услуги предоставляются **бесплатно**:

- 1) несовершеннолетним детям;
- 2) лицам, пострадавшим в результате чрезвычайных ситуаций, вооруженных межнациональных (межэтнических) конфликтов;
- 3) инвалидам и ветеранам Великой Отечественной войны 1941 - 1945 годов;
- 4) вдовам (вдовцам) военнослужащих, погибших в период войны с Финляндией;
- 5) вдовам (вдовцам) военнослужащих, погибших в период Великой Отечественной войны 1941 - 1945 годов;
- 6) вдовам (вдовцам) военнослужащих, погибших в период войны с Японией;
- 7) вдовам (вдовцам) умерших инвалидов и ветеранов Великой Отечественной войны 1941 - 1945 годов;
- 8) бывшим несовершеннолетним узникам концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны.
- 9) Иным категориям граждан, если на дату обращения среднедушевой доход получателя социальных услуг, рассчитанный в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, ниже предельной величины или равен предельной величине среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно, установленной пунктом 4 статьи 21 Закона Свердловской области от 03 декабря 2014 года N 108-03.

6.2.1. Социальные услуги предоставляются **за плату или частичную плату**, если на дату обращения среднедушевой доход получателя социальных услуг, рассчитанный в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, превышает предельную величину среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно, установленную пунктом 4 статьи 21 Закона Свердловской области от 03 декабря 2014 года № 108-03.

6.2.2. Размер ежемесячной платы за предоставление социальных услуг рассчитывается на основе тарифов на социальные услуги, но не может превышать пятьдесят процентов разницы между величиной среднедушевого дохода получателя социальной услуги и предельной величиной среднедушевого дохода для предоставления

социальных услуг бесплатно, установленной пунктом 4 статьи 21 Закона Свердловской области от 03 декабря 2014 года № 108-03.

Предельная величина среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно устанавливается в размере полуторной величины прожиточного минимума, установленного в Свердловской области для основных социально-демографических групп населения.

6.3. Оплата за предоставление социальной услуги «Социальное такси» взимается на основании тарифов, утвержденных постановлением Региональной энергетической комиссии Свердловской области от 25.07.2018 года № 104 - ПК «О внесении изменений в постановление Региональной энергетической комиссии Свердловской области от 18.11.2015 № 162-ПК «Об утверждении предельных тарифов на социальные услуги на основании подушевых нормативов финансирования социальных услуг в Свердловской области, предоставляемые организациями социального обслуживания, находящимися в ведении Свердловской области».

6.4. Предоставление услуг по доставке граждан, не регулируемых нормами действующего законодательства в сфере социального обслуживания населения (индивидуальные и коллективные заявки по перевозке граждан к местам, не входящим в перечень социально значимых объектов инфраструктуры; заявки по перевозке граждан без предъявления документов) осуществляется за полную плату. Оплата за предоставление транспортной услуги осуществляется на основании тарифов, утвержденных руководителем Центра.

6.5. Денежные средства, поступающие от оплаты социальных услуг, предоставляемых отделением «Социальное такси», поступают на счет Центра и направляются на дальнейшее его развитие.

7. КЛИЕНТУ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

- 7.1. Передавать право пользования «Социальным такси» третьим лицам;
- 7.2. Изменять ранее согласованный маршрут движения;
- 7.3. Провозить животных, за исключением собак - проводников;
- 7.4. Размещать громоздкий багаж в салоне, который может испортить интерьер салона, оставить неприятный запах или нанести любой другой ущерб.

8. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ, ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

8.1. Заведующий отделением несёт персональную ответственность за исполнение возложенных на отделение задач и функций, организацию труда работников отделения, обеспечение исполнительской и трудовой дисциплины, соблюдение ими правил внутреннего трудового распорядка.

8.2. Заведующий отделением обязан:

8.2.1. Контролировать осуществление необходимых мер по повышению ответственности сотрудников Отделения за качество социальных услуг, предоставляемых клиентам.

8.2.3. Осуществлять контроль за качеством работы подчиненных сотрудников Отделения.

8.3. Сотрудники Отделения имеют право на:

8.3.1. Работу, обусловленную трудовым договором с соблюдением норм, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

8.3.2. Соблюдение своих прав и предоставление гарантий, предусмотренных действующим законодательством, а также иными нормативными актами.

8.3.3. Внесение предложений руководству Центра по улучшению работы, как Отделения, так и Центра в целом.

8.3.4. Получение полной информации, необходимой для выполнения своих обязанностей.

8.3.5. Ознакомление с материалами своего личного дела.

8.4. Сотрудники обязаны:

8.4.1. Своевременно проходить медицинские осмотры.

8.4.2. Проходить все виды инструктажа, в том числе внеплановый инструктаж.

8.4.3. Соблюдать санитарно – гигиенические нормы и правила согласно требованиям СанПиНа.

8.4.4. Соблюдать санитарно – эпидемиологический и противопожарный режим.

8.4.5. Бережно относиться к имуществу Центра.

8.5. Сотрудники Отделения несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации (материальную, дисциплинарную, административную, уголовную) за:

8.5.1. Невыполнение (не качественное выполнение) должностных обязанностей и требований заведующего Отделением и администрации Центра.

8.5.2. Нарушение Правил внутреннего трудового распорядка, инструкций по охране труда, коллективного договора, настоящего Положения.

8.5.3. Уклонения от прохождения медицинского осмотра и всех видов инструктажа.

8.5.5. Разглашение конфиденциальной информации, полученной в ходе исполнения должностных обязанностей, о лицах содержащихся в информационной базе данных, имеющих право на меры социальной поддержки на основании федерального и областного законодательства в соответствии с Федеральным законом «О персональных данных» от 27.07.2006 г. № 152 – ФЗ.

8.5.6. Причинение вреда жизни и (или) здоровью клиентов.

8.5.7. Сохранность имущества Отделения.

8.5.8. Качество и своевременность исполнения своих должностных обязанностей.

8.5.9. Сотрудники отделения несут дисциплинарную ответственность за достоверность информации, предоставляемой в вышестоящие органы, средства массовой информации.

8.5.10. Заведующий отделением и сотрудники отделения несут дисциплинарную ответственность за разглашение конфиденциальной информации, полученной о клиенте, которая может нанести ущерб чести, репутации, правам и интересам Клиента.

9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

9.1. Настоящее положение может изменяться и дополняться в связи с совершенствованием форм и методов работы отделения.

9.2. Все изменения и дополнения к Настоящему Положению утверждаются руководителем Учреждения.

**Организационная структура
отделения «Социальное такси»
Государственного автономного учреждения социального обслуживания
Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения
города Каменска – Уральского»**

