

Обобщение лучших практик субъектов Российской Федерации в части оказания срочных услуг по Федеральному закону от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», в том числе в удаленных и труднодоступных территориях, в том числе силами негосударственных поставщиков

1. Общая информация о срочных социальных услугах

Согласно статье 21 Федерального закона № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 442-ФЗ), срочные социальные услуги включают в себя:

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

Согласно постановлению Правительства Российской Федерации от 14 декабря 2020 г. № 2086, срочные услуги включают также сопровождение получателей социальных услуг, получающих социальные услуги в стационарной форме социального обслуживания, при госпитализации в медицинские организации в целях осуществления ухода за указанными получателями.

Согласно части 2 статьи 21 Федерального закона № 442-ФЗ, 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.

Срочные социальные услуги предоставляются в соответствии с федеральным и региональным законодательством как государственными организациями, так и негосударственными поставщиками социальных услуг гражданам, нуждающимся в оказании неотложной социальной помощи, направленной на поддержание их жизнедеятельности. Срочные услуги являются эффективным и востребованным видом оказания социальных услуг.

В целях предоставления срочных социальных услуг органы социальной защиты успешно сотрудничают с религиозными организациями, благотворительными фондами, волонтерами, индивидуальными предпринимателями.

2. Обзор лучших практик субъектов Российской Федерации срочных социальных услуг государственными и муниципальными организациями и силами негосударственных поставщиков

Все большее внимание в субъектах Российской Федерации уделяется созданию службы «**Мобильная бригада**», задачей которой является адресная оперативная социальная помощь гражданам пожилого возраста и инвалидам, в том числе социально-медицинская. Основными услугами, предоставленными мобильными бригадами являются: оперативное обеспечение медицинской помощью, контроль и коррекция лечебных и профессиональных процедур, оказание содействия и обеспечения лекарственными препаратами и изделиями медицинскими назначения, предоставление адресной социальной помощи, проведение консультаций, содействие в оформлении необходимых документов, сопровождение граждан в медицинские организации и др.

Согласно официальной статистике, на конец 2020 года функционировало 3 721 «мобильных бригад», использовалось 3 403 единиц транспорта и оказано 625 890 срочных услуг.

Работа мобильных бригад позволяет повысить качество социального обслуживания путем оперативного реагирования на поступающие запросы граждан, приблизить инфраструктуру к маломобильным получателям социальных услуг и гражданам, проживающим в отдаленных сельских территориях.

В состав мобильных бригад входят специалисты по социальной работе, социальные работники, психологи в социальной сфере, специалисты по работе с семьей, социальные педагоги.

Специалисты мобильных бригад службы срочного социального обслуживания работают в тесном сотрудничестве с другими ведомствами. Если пожилому человеку помимо социальных услуг необходима медицинская, педагогическая, юридическая помощь, к работе мобильных бригад привлекаются специалисты других учреждений и служб (врачи, психологи, участковые инспекторы полиции). Ведется совместная работа с территориальными общественными самоуправлениями по выявлению и информированию граждан, нуждающихся в предоставлении срочных социальных услугах. При необходимости к выездам привлекаются волонтеры, предприниматели, члены общественных организаций.

В рамках выездов граждан консультируют специалисты профильных организаций, оказывается помощь вещами из пунктов проката, проводятся занятия в рамках деятельности Школ здоровья, Школ безопасности, добровольческие акции, такие как «Бесплатная стрижка», «Будь здоров», «Крещенская вода» и др.

В период введения режима повышенной готовности в связи с распространением новой коронавирусной инфекции COVID-19 силами мобильных бригад осуществлялось предоставление лицам старше 65 лет срочных социальных услуг на дому, в том числе, осуществлялась транспортировка медицинских работников к лицам старше 65 лет из медицинских организаций в целях оказания им медицинской помощи на дому. Такая практика была реализована на территории *Волгоградской, Брянской, Вологодской, Ивановской, Калужской, Владимирской областей и др.*

В *Ставропольском крае* работает служба «**Мобильный магазин**», целью которой является организация закупки по оптовым ценам продуктов питания, лекарственных средств и изделий медицинского назначения, и доставка их в сельскую местность на дом получателю социальных услуг.

Еще одной мобильной формой работы является деятельность бригад «**Поезд милосердия**», предоставляющих услуги узких специалистов, например, парикмахеров, мастеров по ремонту обуви, для граждан, проживающих в удаленных от районного (городского) центра селах, хуторах. Организациями социального обслуживания практикуются благотворительные выезды бригад, приуроченные к праздничным датам – Дню защитника Отечества, Международному женскому дню, Дню Победы, Международному дню пожилых людей, Дню матери России и Международному дню инвалидов. Такие акции длятся в течение четырех недель, предшествующих праздничной дате. При этом услуги предоставляются определенным категориям населения.

На территории *Кировской области и Хабаровского края* также действует мобильный пункт социальной помощи «**Автобус милосердия**», в рамках которого оказывается социальная помощь гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации - лицам без определенного места жительства. Гражданам предоставляется горячее питание, продуктовые наборы и сезонная одежда, оказываются консультации по трудоустройству и восстановлению документов.

Также для получения экстренной помощи в ряде областей (например, в *Орловской, Рязанской, Саратовской, Нижегородской, Пензенской области, в Хабаровском крае*) организована **работа областных горячих линий и колл-центров** по вопросам доставки продуктов питания, лекарственных препаратов и предметов первой необходимости одиноко проживающим пожилым гражданам, не состоящим на учете в учреждениях социального обслуживания.

Так, например, с 1 ноября 2018 года в *Пензенской области* функционирует проект «**Социальный навигатор**», организованный при поддержке Уполномоченного при Президенте России по правам ребенка Анны Юрьевны Кузнецовой.

Результатом реализации Проекта стало создание и функционирование службы «Социальный навигатор» с единым региональным телефонным номером 8 800 511 0 117. Сегодня служба «Социальный навигатор» - современный центр приема и обработки обращений, позволяющего в круглосуточном режиме оперативно осуществлять квалифицированную помощь несовершеннолетним и их

законным представителям. В настоящее время проект реализуется на базе благотворительного фонда «*Верба*».

В Оренбургской, Рязанской, Томской, Сахалинской, Липецкой областях, в Ставропольском крае в целях выявления лиц, оказавшихся в трудной жизненной ситуации организован **«Социальный патруль»** (также **«Социальный дозор»**). Социальным патрулем выявляются лица без определенного места жительства, оказавшиеся в экстремальной ситуации, которым оказываются различные виды социальной помощи (горячее питание, теплые вещи, направления в медицинские учреждения и центры социальной адаптации). Специалисты службы регулярно организуют рейды по местам нахождения лиц БОМЖ.

Среди пожилых граждан и инвалидов, имеющих значительные затруднения в передвижении, востребованными являются услуги по перевозке пассажиров автотранспортом службы **«Социальное такси»**. «Социальное такси» предоставляется для посещения социально значимых объектов, таких как: органы государственной власти и местного самоуправления, органы судебной власти, правоохранительные органы, учреждения социальной защиты населения, лечебно-профилактические учреждения, учреждения медико-социальной экспертизы, физкультурно-оздоровительные учреждения, организации культуры и искусства, выставочные комплексы, учреждения и организации, осуществляющие деятельность по реабилитации инвалидов, аэропорт, вокзалы и др. Услуга предоставляется гражданам по заявке (не позднее чем за 1 день до дня планируемой поездки).

Так, в 2020 году услугу «Социальное такси» на территории *Ямало-Ненецкого автономного округа* предоставляли 12 государственных организаций социального обслуживания и 7 негосударственных поставщиков социальных услуг. Созданы все необходимые условия для предоставления услуги «Социальное такси» социально ориентированными некоммерческими организациями и социальными предпринимателями – в соответствии с постановлениями Правительства предоставляются субсидии из окружного бюджета в целях получения компенсации поставщиками социальных услуг.

Практика «Социальное такси» успешно реализуется в *Калужской, Курской, Нижегородской, Ярославской, Самарской, Тюменской областях, в Камчатском крае, в Ямало-Ненецком автономном округе, в Кабардино-Балкарской Республике* и др.

В целях выявления семей с детьми, находящихся в трудной жизненной ситуации, проживающих в отдаленных сельских населенных пунктах, и оказания им социальных услуг реализуется технология **«Социальная экспедиция» (домашнее визитирование)** с привлечением специалистов различных ведомств (*Кировская область, Хабаровский край*).

В Калужской, Рязанской областях, в Республике Северная Осетия-Алания организовано предоставление нуждающимся гражданам бесплатного горячего питания в **«Социальной столовой»**.

В Тамбовской области, в Алтайском крае функционирует отделение временного проживания **«Социальная гостиница»**, в котором оказываются

срочные социальные услуги: обеспечение проживания, оказание содействия в регистрации по месту пребывания, восстановление документов, оформление групп инвалидности, оформление документов на пенсионное обеспечение и получение государственной социальной помощи, оказание помощи в трудоустройстве.

На базе организаций социального обслуживания работают **пункты временного обогрева**, где нуждающимся предоставляется помощь в виде теплой одежды и обуви, предметов первой необходимости, проводятся консультации специалистов по решению проблемных вопросов, оказывается содействие в получении медицинской помощи, предлагается горячий чай и хлебобулочные изделия. Суточная пропускная способность всех пунктов обогрева с учётом двухчасового пребывания граждан составляет более 450 человек.

С целью обеспечения экстренной помощи пожилым гражданам, лицам, осуществляющим уход за гражданами пожилого возраста и инвалидами, в центрах социального обслуживания применяется социальная практика **«Тревожная кнопка»**. Она позволяет обеспечить доступность и своевременность психологической и информационной помощи по телефону для граждан, принятие оперативных решений по сложившейся ситуации (*Ставропольский край, Республика Калмыкия, Республика Карелия*).

В Ивановской, Кировской, Курской, Курганской, Самарской областях, в Красноярском крае, в Республике Северная Осетия-Алания в рамках оказания экстренной психологической помощи детям, подросткам и родителям, противодействия жестокому обращению с детьми работает служба **«Телефон доверия»**, в которой можно получить консультативно-психологическую помощь с соблюдением анонимности и конфиденциальности.

Востребованной срочной социальной услугой является обучение лиц, осуществляющих уход за гражданами, полностью или частично утратившими способность к самообслуживанию, передвижению, обеспечению основных жизненных потребностей, практическим навыкам общего ухода за такими гражданами, которая предоставляется специалистами **«Школы ухода»** (*Костромская, Волгоградская, Московская область, Ставропольский край*). В школах проводится обучение родственников, осуществляющих уход за маломобильными и немобильными пожилыми гражданами, и инвалидами, базовым знаниям, умениям и навыкам, необходимым в уходе за тяжелобольными (гигиена, уход, обтирание, измерение температуры и давления, кормление, профилактика и лечение пролежней).

В Курской, Ярославской, Самарской, Липецкой области, в Ставропольском, Хабаровском, Камчатском крае, в Кабардино-Балкарской республике, в Ненецком автономном округе и др. срочные социальные услуги осуществляются в рамках проводимых благотворительных акций и проектов:

«Продуктовый набор» (обеспечение продуктами наборами, горячим питанием нуждающихся пенсионеров и инвалидов за счет спонсорских средств);

«Пункты проката» технических средств реабилитации (выдача средств реабилитации и инвентаря для осуществления оздоровительных занятий (палки для трекинга и скандинавской ходьбы) во временное пользование);

«Домашний помощник» оказывает нуждающимся гражданам, проживающим в отдаленных хуторах и селах края, социально-бытовые, садово-огородные, ремонтно-хозяйственные услуги;

«Срочный ремонт» («Мастер на дому») - сотрудники службы предоставляют гражданам пожилого возраста и инвалидам услуги по срочному ремонту окон, дверей, устраняют незначительные, внезапно возникшие неисправности внутридомовых коммуникаций.

Социально ориентированные некоммерческие организации успешно предоставляют срочные социальные услуги как самостоятельно, так и совместно с государственными и муниципальными поставщиками социальных услуг.

В Тамбовской области работу с женщинами, оказавшимися в трудной жизненной ситуации (отсутствие жилья, средств к существованию, наличие внутрисемейного конфликта), осуществляет некоммерческая организация «Центр защиты семьи, материнства и детства имени Амвросия Оптинского».

В Сахалинской области в реестр поставщиков социальных услуг включены две организации, предоставляющие услуги лицам без определенного места жительства:

- приют *«Дом милосердия»* благотворительного фонда *«Радость жизни»* (далее - приют *«Дом милосердия»*);
- центр *«Отчий дом»* автономной некоммерческой организации *«Выбери жизнь»* (далее - центр *«Отчий дом»*).

Социальная помощь предоставляется различным категориям лиц, в том числе оставшимся без жилья, работы, средств к существованию, пострадавшим от семейного насилия. При этом приют *«Дом милосердия»* специализируется на обслуживании с женщин с детьми и беременных женщин, при необходимости предоставляет им убежище, оказывается комплекс социальных услуг, направленный на их психологическую реабилитацию и социальную адаптацию.

Центр *«Отчий дом»* дополнительно к стандартному набору социальных услуг (койко-места, питания, правового консультирования, содействия в трудоустройстве, оформлении утраченных документов и документов на получение мер социальной поддержки) предоставляет гражданам психологические реабилитационные услуги, направленные на отказ от употребления психоактивных веществ. Кроме того, организация еженедельно предоставляет бесплатные горячие обеды возле вокзала г. Южно-Сахалинска (акция *«Тарелка добра»*) лицам без определенного места жительства.

В Курганской области активную помощь в предоставлении срочных социальных услуг оказывает Местная религиозная организация *«Приход храма в честь Порт-Артурской иконы Божией Матери г. Кургана»*. Лицам БОМЖ предоставляется горячее питание, одежда, а также медицинская, социально-правовая, юридическая и психологическая помощь.

3. Обзор лучших практик субъектов Российской Федерации в части оказания срочных услуг в удаленных и труднодоступных территориях.

В условиях низкой плотности населения и значительной численности граждан, проживающих в сельской местности (около 30%), в том числе в населенных пунктах, значительно удаленных от районных центров, где недостаточно развита социальная инфраструктура и коммунально-бытовое устройство, особую актуальность приобрело развитие мобильных форм предоставления социальных услуг, обеспечивающих в этих условиях их доступность. Ежегодно охват мобильной формой обслуживания граждан, проживающих в сельских местностях, в том числе в удаленных и труднодоступных территориях, увеличивается.

В целях повышения доступности социального обслуживания для граждан, проживающих в отдаленных и труднодоступных населенных пунктах, во всех муниципальных образованиях субъектов Российской Федерации организована деятельность «мобильных бригад». Специалисты указанных бригад доставляют продуктовые наборы, одежду, технические средства реабилитации, оказывают психологическую помощь и помощь в подготовке юридических документов.

В целях обеспечения доступности социальных услуг гражданам, нуждающимся в социальной поддержке, срочной, неотложной помощи, направленной на поддержание их жизнедеятельности, в том числе для граждан, проживающих в труднодоступных и отдаленных населенных пунктах, во многих субъектах Российской Федерации реализуется участковый принцип работы. Срочные услуги оказываются по месту проживания граждан.

Так, например, *в Удмуртской Республике* в настоящее время одной из лучших практик предоставления срочных социальных услуг в удаленной и труднодоступной территории, находящейся в Сарапульском районе, является Фонд развития социального туризма и иппотерапии «ВАЛТАУ» (далее – Фонд «ВАЛТАУ»), предоставляющий услуги гражданам пожилого возраста, людям с инвалидностью, гражданам без определенного места жительства, гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию. Фонд «ВАЛТАУ» предоставляет следующие срочные социальные услуги:

- обеспечение бесплатным горячим питанием или наборами продуктов,
- обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости,
- содействие в получении юридических услуг, в том числе бесплатной юридической помощи, в целях защиты прав и законных интересов получателя социальных услуг,

- содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей,

- организация и проведение социокультурных мероприятий,

- содействие в получении предусмотренных законодательством мер социальной поддержки,

- предоставление помещения для временного пребывания, содействие в получении временного жилого помещения.