

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
Высшего образования  
«Российский государственный профессионально-педагогический  
университет»

**ОРГАНИЗАЦИЯ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРАЖДАН  
ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА НА ДОМУ:  
ОПЫТ И ПУТИ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ**

Выпускная квалификационная работа  
по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа

Идентификационный код ВКР: *18001793*

Екатеринбург 2019

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
Высшего образования  
«Российский государственный профессионально-педагогический  
университет»  
Институт гуманитарного и социально-экономического образования  
Кафедра социологии и социальной работы

К ЗАЩИТЕ ДОПУСКАЮ  
Заведующая кафедрой СЦР  
\_\_\_\_\_ Л.Э.Панкратова  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2019 г.

**ОРГАНИЗАЦИЯ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ  
ГРАЖДАН ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА НА ДОМУ:  
ОПЫТ И ПУТИ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ**

Выпускная квалификационная работа  
по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа

Идентификационный код ВКР: 18001793

Исполнитель:  
студент группы эСР – 19 \_\_\_\_\_ Э.Р.Габитова

Руководитель:  
Канд. социол. наук, доцент \_\_\_\_\_ Т.В. Пермякова

Нормоконтролер:  
старший преподаватель \_\_\_\_\_ Т.А.Заглодина

Екатеринбург 2019

# СОДЕРЖАНИЕ

Введение .....	3
Глава 1 Теоретические аспекты социального обслуживания граждан пожилого возраста.....	7
1.1 Граждане пожилого возраста как объект социальной работы .....	7
1.2 Содержание социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста .....	13
Глава 2 Опыт организации социального обслуживания граждан пожилого возраста на дому в ГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения» в Южном округе г. Оренбурга.....	26
2.1 Порядок организации социального обслуживания на дому для граждан пожилого возраста в ГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения» в Южном округе г. Оренбурга.....	26
2.2 Анализ результатов эмпирического исследования проблем реализации социального обслуживания граждан пожилого возраста на дому в ГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения» в Южном округе г. Оренбурга.....	38
Заключение .....	46
Список источников и литературы .....	49
Приложения .....	52

## ВВЕДЕНИЕ

Пожилому возрасту присущи специфические проблемы: ухудшение состояния здоровья, снижение способности к самообслуживанию, неустойчивое материальное положение, утрата привычного социального статуса. В неблагоприятном положении находятся пожилые женщины, что существенно при сохранении долговременной диспропорции мужского и женского населения. Наступление пожилого возраста является для отдельного человека источником социального риска, проблемы пожилых людей имеют объективные основания, носят долговременный характер и требуют постоянного внимания со стороны государства.

Повышение уровня и качества жизни пожилых людей как важное условие совершенствования образа жизни в пожилом возрасте – сложный комплексный процесс, где программно–целевой подход играет очень важную роль, в ходе которого достигается состояние физического и духовного здоровья, удовлетворенность условиями жизни, высокая обеспеченность необходимыми материальными, духовными, культурными и социальными благами, устанавливаются гармоничные отношения пожилых людей с социальным окружением.

Проблемам жизнедеятельности пожилых людей в современном обществе уделяется значительное место. Процесс старения, понятие и сущность старости исследовали такие отечественные и зарубежные авторы, как В.Д. Альперович, И.В. Давыдовский, В.И. Донцов, А. Комфорт, В.Н. Крутько, Е.Ф. Молевич, А. Сови, А.А. Подколзин.

Особенности соответствующей социальной группы рассматриваются в работах М.В. Ермолаевой, А. Кемпиньского, Б.М. Пухальской, К. Роцака, С.П. Семенова, Г.С. Сухобской.

Положение людей старшего возраста в структуре современного общества исследовали И.Г. Беленькая, Н.Г. Большакова, Н.П. Щукина, Р.С. Яцемирская.

Непосредственно проблемы жизни пожилых людей рассматриваются в трудах многих отечественных специалистов. В частности, анализируются формы, виды, методы, принципы социального обслуживания, различные технологии геронтосоциальной работы, освещается деятельность учреждений социального обслуживания пожилых людей.

Государственная политика в русле гармонизации общественных отношений, теория и методика социальной работы с пожилыми людьми рассматриваются в трудах В.И. Жукова, И.Г. Зайнышева, В.И. Курбатова, П.Д. Павленка, А.М. Панова, М.В. Фирсова, Е.И. Холостовой.

Исследованиям управления системой социального обслуживания пожилых людей, реализации государственной социальной политики в отношении граждан пожилого возраста посвящены работы И.Н. Бондаренко, Н.Ф. Дементьевой, Г.Н. Кареловой, С.Г. Киселева, Л.В. Топчия, Н.Е. Усковой, Л.Т. Шинелевой, Н.В. Шмелевой.

Многообразные аспекты организации социального обслуживания пожилых людей представлены в работах Н.И. Бабкина, О.О. Грачевой, С.И. Григорьева, Н.С. Данакина, Т.Е. Демидовой, О.П. Демушкиной, А.В. Дюмина, В.В. Егорова, И.А. Зимней, В.В. Иглина, Н.И. Мороз, Н.Б. Секаревой, Э.В. Устиновой, Л.Н. Хохловой.

В настоящее время система социального обслуживания Оренбургской области – это успешно развитая структура, которая охватывает своей деятельностью все слои населения, нуждающиеся в особой заботе и поддержке.

Основная задача социальных служб и учреждений должна состоять в том, чтобы не только обеспечить гарантированный минимум социальных услуг, но и создать условия для максимальной доступности всего комплекса социальных услуг и мер социальной поддержки всем гражданам пожилого возраста.

*Объектом* дипломной работы является социальное обслуживание на дому граждан пожилого возраста.

*Предметом исследования* являются опыт и пути повышения эффективности организации социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста.

*Цель исследования:* проанализировать опыт организации социального обслуживания граждан пожилого возраста на **дому** и определить пути повышения его эффективности.

*Задачи исследования:*

- охарактеризовать граждан пожилого возраста;
- описать содержание социального обслуживания граждан пожилого возраста;
- описать порядок организации социального обслуживания для граждан пожилого возраста;
- проанализировать результаты эмпирического исследования по проблемам реализации граждан пожилого возраста в Государственном бюджетном учреждении социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения».

*Методы исследования:*

1. Теоретические методы: анализ научной литературы, исследований, посвященных изучению социальных проблем, деятельности центров по социальному обслуживанию, а также правовых основ социальной защиты и социального обслуживания граждан пожилого и старческого возраста.

2. Практические методы: интервью, анкетирование, которое проводилось на базе Государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения».

*Практическая значимость* исследования заключается в том, что его результаты способствуют совершенствованию деятельности центра социального обслуживания по оказанию помощи гражданам пожилого возраста. Полученные результаты позволяют: усовершенствовать содержание

работы по социальному обслуживанию граждан пожилого возраста; способствуют повышению профессиональной квалификации специалистов по социальной работе, работающих с данной категорией населения.

Разработанные нами рекомендации для ГБУСО «КЦСОН» Южного округа г. Оренбурга могут использоваться в других центрах социального обслуживания.

Структура работы: работа состоит из введения, двух глав, заключения, библиографического списка и приложений.

# ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРАЖДАН ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА

## 1.1. Граждане пожилого возраста как объект социальной работы

Пожилые люди – это демографическая и социальная группа населения, характеризующаяся определёнными биологическими, социальными, поведенческими и юридическими параметрами. Биологические характеристики этой группы обусловлены процессом старения, который для человека детерминируется социальными, экономическими, психологическими и другими факторами<sup>1</sup>.

Пожилые люди – женщины и мужчины, как правило, отошедшие от активного участия в трудовой деятельности или достигшие пенсионного возраста, чаще и то и другое. Термин «пожилые люди» можно заменить другими, в частности «третий возраст». Существуют проблемы с определением, когда человек становится пожилым. Социальные, культурные, экономические и медицинские факторы действуют на пожилых людей по-разному. Люди третьего поколения находятся в кризисном состоянии из-за того что их прежний образ жизни должен замениться качественно новым. Пожилой человек в индивидуальном порядке выбирает новый образ своей жизни, в зависимости от ценностных ориентиров индивидуума. Экономическая обеспеченность влияет на самодостаточность пожилых граждан в зависимости от их социального благополучия и медицинских показателей.

Пожилые – это очень разные люди, среди них есть: здоровые и больные; проживающие в семьях и одинокие; довольные уходом на пенсию и несчастные; удовлетворенные своей жизнью и отчаявшиеся в ней; малоактивные домоседы и оптимистически настроенные люди, которые занимаются спортом и ведут активный образ жизни. Для

---

<sup>1</sup> Холостова Е.И., Социальная политика и социальная работа. Учебное пособие. – М.: Дашков и К, 2011. – С. 96.



эффективной и действенной работой с пожилыми людьми, социальному работнику необходимо знать и учитывать их социально-экономическое положение, особенности характера, материальные и духовные потребности, состояние здоровья, быть хорошо осведомленным о достижениях науки и практики в области защиты прав пожилых.

Изменение социального статуса человека в старости, как показывает практика, прежде всего, негативно сказывается на его моральном, материальном положении, так же отрицательно влияет на психическое состояние, снижает его сопротивляемость к заболеваниям и адаптацию к изменениям окружающей среды.<sup>1</sup>

Таким образом, вышеперечисленные критерии демонстрируют и раскрывают отношение граждан пожилого возраста к своей жизни, данные характеристики выражаются в эмоциональном состоянии пожилых, а именно от удовлетворённых своей жизнью до не довольных своим социальным положением на настоящий период времени. Физиологические факторы, представляют собой старения человеческого организма.

Эмоционально – этические факторы характеризуются: снижением интереса к жизни, критическим эмоциональным состоянием, обращения в прошлое (жизнь в мире грез).

Социальные факторы – жизненная позиция пожилых людей, должна подстраиваться под ожидания социума, отражая его стереотипы.

В социально-демографической структуре современного общества, наряду социальных слоёв и групп, которые можно и нужно рассматривать как объекты социальной поддержки и помощи, одно из первых мест занимает такая категория лиц как пожилые люди. Как любая крупная социальная общность, она имеет собственную внутреннюю структуру, включающую с себя различные социально-демографические слои. Основным

---

<sup>1</sup>Василенко Н. Ю. Социальная геронтология. Владивосток, М. 2003. С.39.

стратификационным признаком, позволяющим выделять эти слои является возраст человека.

В соответствии с классификацией Всемирной организации здравоохранения (ВОЗ) пожилые люди подразделяются на категории:

- лица в возрасте от 60 до 74 лет – пожилые люди;
- лица в возрасте от 75 до 89 лет – старые люди;
- лица в возрасте от 90 лет и старше – долгожители.<sup>1</sup>

Главным и единственным признаком, который выделяет категорию пожилых людей от других, является возраст данной категории, причем независимо от социального, экономического и интеллектуального статуса конкретного гражданина. Старость есть заключительный период в развитии любого организма, для человека это генетически заданное обретение определенного личного социального статуса.

Таким образом, старение как любой процесс, насчитывает несколько этапов. Увеличение доли пожилых людей в составе населения превращается в один из важнейших факторов, влияющих на социально-экономическую ситуацию в стране. Увеличения доли пенсионеров в социальной структуре российского общества влечет за собой социальные, экономические и политические последствия.

Средние показатели пожилых людей в обществе неизменно увеличивается с каждым годом. По данным ООН, в 1950 году в мире было 214 млн. людей старше 60 лет, в 2000 году их уже 612 миллионов, а к 2025 году их будет 1100 млн.<sup>2</sup> Предоставленные данные демонстрирует положительные итоги демонстрирующие показатели, что многие государства смогли создать благоприятную среду для долгой жизни людей. Положительные растущие показатели числа данной категории лиц, обоснованы тем, что здравоохранения и социальная защита на мировом

---

<sup>1</sup> Кузнецова Л.П. Основные технологии социальной работы. М, 2002. С.71.

<sup>2</sup> Статистика России URL: [http:// www. donland. ru](http://www.donland.ru) (дата обращения 15.04.2019)

уровне становится все более развитой, вследствие чего, глобально влияет на демографическую картину мира.

Ожидаемая продолжительность предстоящей жизни для лиц, достигших возраста старше трудоспособного, составила на 1 января 2019 года 15,38 года у мужчин и 25,05 года у женщин (в 2018 году – 15,14 и 24,85 года соответственно)<sup>1</sup>.

Максимальные значения данных показателей зафиксированы в Республике Ингушетия (21,06 года и 28,35 года, соответственно) и г. Москва (20,15 года и 27,81 года, соответственно), минимальное – в Магаданской области (12,33 года у мужчин) и в Чукотском автономном округе (19,7 года у женщин).

Таким образом, за последний год в целом по Российской Федерации отмечается дальнейшее увеличение роста пожилых граждан в общей численности населения, повысилась продолжительность жизни лиц, достигших возраста старше трудоспособного и сокращение уровня смертности и улучшение на этой основе демографической ситуации в стране. В 2019 году уровень занятости населения старше трудоспособного возраста, по данным Росстата, составил в целом по Российской Федерации 29,2%, что на 1,5 пункта выше, чем в 2018 году (27,7%). Примерно пятая часть населения Российской Федерации, которую составляют пенсионеры, получают пенсионные выплаты, являющиеся основным, а часто – единственным источником дохода для категорий пожилых людей. Поэтому низкий уровень дохода выражает низкую покупательную способность людей.

Категория лиц, имеющих пенсионные выплаты, как основной доход к существованию, находятся в трудном экономическом положении, из-за затрат связанных с оплатой жилья и коммунальных услуг, так же затрат на медицинские препараты и прочие расходы.

---

<sup>1</sup>«Информация о результатах мониторинга социально-экономического положения граждан пожилого возраста»2018. URL:[http://pensionreform.ru/files/73614/Mintrud\\_monitoring\\_age2013](http://pensionreform.ru/files/73614/Mintrud_monitoring_age2013).(датаобращения: 01.04.19).

Поступление страховых взносов на обязательное пенсионное страхование на 2019–2021 годы определено на постоянной основе с учетом тарифа в размере 22% и тарифа 10% с сумм выплат, превышающих предельную величину базы для начисления страховых взносов.

Для финансового обеспечения выплаты пенсий, пособий и других социальных выплат, финансируемых за счет средств федерального бюджета, в 2019 году предусмотрено поступление трансфертов из федерального бюджета в объеме 3,3 трлн рублей, в том числе на выплату страховых пенсий – 1,9 трлн рублей.

Расходы на выплату страховых пенсий на 2019–2021 годы определены с учетом принятых решений по изменению пенсионного законодательства, подготовленных по итогам обращения Президента Российской Федерации от 29 августа 2018 года.

Так, было учтено среднемесячное увеличение страховой пенсии по старости неработающим пенсионерам на 1 000 рублей ежегодно при индексации с 1 января на 7,05% в 2019 году, на 6,6% и 6,3% в 2020 и 2021 годах соответственно и обеспечивающего рост к 2024 году пенсии указанной категории пенсионеров до 20 тыс. рублей.

В результате среднегодовой размер страховой пенсии по старости неработающих пенсионеров в 2019 году составит 15,4 тыс. рублей, а к 2024 году пенсии указанной категории пенсионеров увеличатся до 20 тыс. рублей<sup>1</sup>.

Люди, относящиеся к категории пожилых, включены в социальную структуру, что отражает устойчивую связь их социального статуса. Однако их социальные статусы могут изменяться с изменением образа жизни.

Таким образом, может значительно сократиться или прекратиться трудовая деятельность, одновременно может активизироваться интерес к общественной деятельности в различных социальных группах.

---

<sup>1</sup> Статистика ПФР России официальные цифры на 2019 – 2020 год. URL: <http://www.finsan.ru>. по данным Минфина (дата обращения: 19.05.2019)

Исходя из выше изложенного, можно говорить о том, что пожилые граждане утрачивают одни социальные статусы и роли, а параллельно могут приобретать другие, не менее важные.

Обычно к пожилым людям относились как к хранителям культурно-духовных ценностей и традиций. В современных условиях отношение к пожилым людям существенно изменилось, современное поколение не нуждается в их учениях, передачи опыта и традиций в связи с увеличением грамотности населения.

Тенденция увеличения числа пожилых граждан, является следствием развития медицины, отражающие увеличение продолжительности жизни в России.

На сегодняшний день в Российской Федерации категория людей достигшие пенсионного возраста составляет примерно пятую часть населения страны.

Пожилые граждане, включены в структуру общественных взаимоотношений, что демонстрирует связь их социальных статусов и ролей. Однако социальные статусы пожилых могут изменяться, данные изменения происходят за счет их взаимоотношений с обществом и изменением образа жизни.

В связи с прекращением трудовой деятельности у пожилых возникает интерес к общественной деятельности в различных социальных группах, принимают активное участие в общественной жизни<sup>1</sup>.

Характеристики данной возрастной группы связаны с социальным статусом, полом, состоянием здоровья, жилищными условиями, материальными возможностями, личными талантами и ранее занимаемой должностью.

Таким образом, люди пожилого возраста одни из наиболее социально уязвимых групп, и поэтому особенно нуждаются в различных видах

---

<sup>1</sup> Холстова Е.И. Социальная работа с пожилыми людьми. - М.: "Дашков и К" -2007. С. 91.

постоянной помощи (материальной, психологической, медицинской, юридической), поддержке, защите.

Социальная работа с ними является приоритетной и обязательной для группы социальной помощи, приобретает характер комплексного обслуживания с привлечением врачей, психологов, представителей местных органов социальной защиты населения<sup>1</sup>.

При этом необходимо учитывать, что некоторые граждане пожилого возраста, имеющие инвалидность чувствуют себя ненужными, лишними и поэтому мероприятия социальной работы должны быть дополнены психологической помощью по изменению отношения к ним окружающих и поиску возможностей для познания самого себя, своего потенциала в сложившихся обстоятельствах. Этому и способствует социальная работа.

Таким образом, социальная помощь и поддержка пожилых людей – одно из важнейших направлений социальной политики государства. Обуславливает необходимость оказания профессиональной помощи данной категории лиц.

## **1.2. Содержание социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста**

С 1 января 2015 года вступил в силу Федеральный Закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», он заменяет собой федеральные законы от 2 августа 1995 года № 122-ФЗ «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов» и от 10 декабря 1995 года № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в РФ<sup>2</sup>».

---

<sup>1</sup>Социальная работа с пожилыми людьми./под редакцией В.Н.Курбатова, М. 2013. С.35

<sup>2</sup>Федеральный закон от 28.12.2013 N 442-ФЗ (ред. от 07.03.2018) «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» URL: <http://www.consultant.ru>. (датаобращения: 19.05.2019)

Законопроект был разработан взамен действующих в настоящее время Федеральных законов от 02.08.1995 N 122-ФЗ "О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов", от 10.12.1995 N 195-ФЗ "Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации", в связи с чем, согласно п. 1, 2 ст. 36 Законопроекта, оба признаются утратившими силу.

По мнению экспертов, в законопроект была внесена очень важная статья 19. Формы социального обслуживания и условия предоставления социальных услуг:

- социальные услуги предоставляются их получателям в форме социального обслуживания на дому, или в полустационарной форме, или в стационарной форме;

- социальные услуги в полустационарной форме предоставляются их получателям организацией социального обслуживания в определенное время суток;

- социальные услуги в стационарной форме предоставляются их получателям при постоянном, временном (на срок, определенный индивидуальной программой) или пятидневном (в неделю) круглосуточном проживании в организации социального обслуживания. Получатели социальных услуг в стационарной форме обеспечиваются жилыми помещениями, а также помещениями для предоставления видов социальных услуг. При предоставлении социальных услуг в полустационарной форме или в стационарной форме должны быть обеспечены: возможность сопровождения получателя социальных услуг при передвижении по территории организации социального обслуживания, а также при пользовании услугами, предоставляемыми такой организацией; возможность для самостоятельного передвижения по территории организации социального обслуживания, входа, выхода и перемещения внутри такой организации (в том числе для передвижения в креслах-колясках), для отдыха в сидячем положении, а также доступное размещение оборудования и носителей

информации; дублирование текстовых сообщений голосовыми сообщениями, оснащение организации социального обслуживания знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, ознакомление с их помощью с надписями, знаками и иной текстовой и графической информацией на территории такой организации, а также допуск тифлосурдопереводчика, допуск собак-проводников; дублирование голосовой информации текстовой информацией, надписями и (или) световыми сигналами, информирование о предоставляемых социальных услугах с использованием русского жестового языка (сурдоперевода), допуск сурдопереводчика; оказание иных видов посторонней помощи.

Граждане из числа лиц, освобождаемых из мест лишения свободы, за которыми в соответствии с законодательством Российской Федерации установлен административный надзор и которые частично или полностью утратили способность к самообслуживанию, при отсутствии медицинских противопоказаний и по их личному заявлению принимаются на социальное обслуживание в стационарные организации социального обслуживания со специальным социальным обслуживанием в порядке, установленном нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации. Вопросы приема в стационарные организации социального обслуживания и выписки из таких организаций лиц, страдающих психическими расстройствами, регулируются законодательством Российской Федерации о психиатрической помощи<sup>1</sup>.

Заслуживает особого внимания и Статья 25, часть 3, устанавливает, что в Реестре поставщиков социальных услуг должна содержаться следующая информация:

- регистрационный номер учетной записи;

---

<sup>1</sup>Федеральный закон от 28.12.2013 N 442-ФЗ (ред. от 07.03.2018) «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» URL: <http://www.consultant.ru>. (датаобращения: 19.01.2019)



- полное и (если имеется) сокращенное наименование поставщика социальных услуг;
- дата государственной регистрации юридического лица, индивидуального предпринимателя, являющихся поставщиками социальных услуг;
- организационно-правовая форма поставщика социальных услуг;
- адрес (место нахождения, место предоставления социальных услуг), контактный телефон, адрес электронной почты поставщика социальных услуг;
- информация о лицензиях, имеющихся у поставщика социальных услуг (при необходимости);
- сведения о формах социального обслуживания;
- перечень предоставляемых социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг и т.д.

В результате раскрытия указанной информации и органы социального обслуживания, и граждане вправе будут выбрать организацию для выполнения индивидуальной программы, имеющую какие-либо преимущества перед другими поставщиками услуг.

Для многих видов услуг будет полезной статья 34. Общественный контроль в сфере социального обслуживания: общественный контроль в сфере социального обслуживания осуществляется гражданами, общественными и иными организациями в соответствии с законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей. Органы государственной власти субъектов Российской Федерации в пределах установленной компетенции оказывают содействие гражданам, общественным и иным организациям в осуществлении общественного контроля в сфере социального обслуживания.

Вселяет уверенность на стабильность ситуации в сфере социального обслуживания статья 35. Переходные положения<sup>1</sup>: в связи с принятием настоящего Федерального закона, перечень социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в субъекте Российской Федерации, не может быть сокращен по сравнению с установленным в субъекте Российской Федерации по состоянию на 31 декабря 2014 года перечнем социальных услуг; в рамках длящихся правоотношений для получателей социальных услуг, у которых право на получение социальных услуг возникло в соответствии с действовавшим до дня вступления в силу настоящего Федерального закона порядком предоставления социальных услуг в субъекте Российской Федерации, вновь устанавливаемые размеры платы за предоставление социальных услуг поставщиками социальных услуг в субъекте Российской Федерации и условия ее предоставления в соответствии с настоящим Федеральным законом не могут быть выше размеров платы за предоставление этим лицам соответствующих социальных услуг, установленных по состоянию на 31 декабря 2014 года, а условия предоставления соответствующих социальных услуг не могут быть ухудшены по сравнению с условиями, установленными по состоянию на 31 декабря 2014 года.

Таким образом, новый закон, который вступил в силу с 1 января 2015г. способен и должен улучшить положение граждан, состоящих на социальном обслуживании по объёму, регулярности и условий получения социальных услуг.

Закон направлен на улучшение и развитие системы социального обслуживания граждан в РФ, повышение его качества и эффективности, и в то же время устанавливает правовые, организационные и экономические основы социального обслуживания граждан в РФ, полномочия федеральных

---

<sup>1</sup>Федеральный закон от 28.12.2013 N 442-ФЗ (ред. от 07.03.2018) «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» URL: <http://www.consultant.ru>. (датаобращения: 19.05.2019)

органов государственной власти субъектов РФ в сфере социального обслуживания граждан, права и обязанности получателей и поставщиков социальных услуг.

Законом определяются основные принципы социального обслуживания, уточняется содержание ряда основных понятий, применяемых в сфере социального обслуживания, определяются формы социального обслуживания, виды социальных услуг и условия их предоставления, принципы финансового обеспечения деятельности организаций социального обслуживания.

Под социальным обслуживанием граждан Федеральный закон № 442-ФЗ, определяет деятельность по предоставлению гражданам социальных услуг.

Получателем услуг является гражданин, признанный нуждающимся в социальном обслуживании и получающий социальные услуги.

Федеральный закон определяет основные принципы социального обслуживания. Их перечень дополнен новыми принципами:

- адресность предоставления социальных услуг;
- приближенность поставщиков социальных услуг к месту жительства получателей социальных услуг, достаточность, как количества самих поставщиков социальных услуг, так и финансовых, материально-технических, кадров и информационных ресурсов у них;
- сохранение пребывания гражданина в привычной благоприятной среде.

Сформирован перечень оснований для признания гражданина находящегося в трудной жизненной ситуации<sup>1</sup>. Гражданин признается нуждающимся в социальном обслуживании в случае, если существуют

---

<sup>1</sup>Федеральный закон от 28.12.2013 N 442-ФЗ (ред. от 07.03.2018) «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» URL: <http://www.consultant.ru>. (датаобращения: 19.05.2019)

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;

б) 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.

Федеральным законом предусматривается индивидуальный подход к каждому нуждающемуся в помощи. Он предполагает разработку и реализацию индивидуальной программы, с помощью которой человек сможет преодолеть тяжелую жизненную ситуацию<sup>1</sup>.

Социальные услуги в форме социального обслуживания в форме граждан на дому в объемах определенных индивидуальной программой

---

<sup>1</sup>Федеральный закон от 28.12.2013 N 442-ФЗ (ред. от 07.03.2018) «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» URL: <http://www.consultant.ru>. (датаобращения: 19.05.2019)

предоставляется бесплатно, если на дату обращения среднедушевой доход ниже или равен полуторной величине среднедушевого прожиточного минимума. Предоставляется за полную оплату, если среднедушевой доход превышает полуторную величину среднедушевого прожиточного минимума. Размер ежемесячной оплаты рассчитывается на основе установленных тарифов на социальные услуги, но не может превышать 50% разницы между величиной среднедушевого дохода получателя и полуторной величиной прожиточного минимума.

Таким образом, для граждан у кого доход ниже полуторной величины среднедушевого прожиточного минимума услуги предоставляются бесплатно.

Социальные услуги предоставляются гражданину на основании договора о предоставлении социальных услуг, заключаемого между поставщиком социальных услуг и гражданином.

Социальные услуги подразделяются по видам социальных услуг, которые предоставляются получателям социальных услуг, находящихся на надомном социальном обслуживании с учетом их индивидуальных потребностей<sup>1</sup>.

*Социально-бытовые:*

- 1) уборка жилых помещений;
- 2) покупка за счет средств получателя социальных услуг и доставка на дом продуктов питания, готовых блюд, промышленных товаров первой необходимости, средств санитарии и гигиены, средств ухода, книг, газет, журналов;

---

<sup>1</sup>Закон Оренбургской области от 31 октября 2014 года n 2609/759-в-оз «Об утверждении перечня социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг на территории Оренбургской области» URL: <http://www.consultant.ru>. (дата обращения: 19.01.2019)

3) покупка за счет средств получателя социальных услуг и доставка лекарственных средств и изделий медицинского назначения по заключению врачей;

4) помощь в приготовлении пищи;

5) помощь в приеме пищи (кормление);

6) оплата за счет средств получателя социальных услуг жилищно-коммунальных услуг и услуг связи;

7) сдача за счет средств получателя социальных услуг вещей в стирку, химчистку, ремонт, обратная их доставка;

8) покупка за счет средств получателя социальных услуг топлива (в жилых помещениях без центрального отопления и (или) водоснабжения), топка печей, обеспечение водой;

9) организация помощи в проведении ремонта жилых помещений за счет средств получателя социальных услуг;

10) организация предоставления услуг предприятиями торговли, коммунально-бытового обслуживания, связи и другими предприятиями, оказывающими услуги населению;

11) обеспечение кратковременного присмотра за детьми;

12) оказание помощи в посещении театров, выставок и других культурных мероприятий за счет средств получателя социальных услуг;

13) предоставление гигиенических услуг лицам, не способным по состоянию здоровья самостоятельно осуществлять за собой уход;

14) оказание помощи в написании писем;

15) отправка за счет средств получателя социальных услуг почтовой корреспонденции;

16) оказание помощи в организации ритуальных услуг;

17) оказание транспортных услуг за счет средств получателя социальных услуг.

*Социально-медицинские<sup>1</sup>:*

- 1) выполнение процедур, связанных с сохранением здоровья получателей социальных услуг (измерение температуры тела, артериального давления, контроль за приемом лекарств и др.);
- 2) наблюдение за получателями социальных услуг в целях выявления отклонений в состоянии их здоровья;
- 3) консультирование по социально-медицинским вопросам (поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг, проведение оздоровительных мероприятий, наблюдение за получателями социальных услуг в целях выявления отклонений в состоянии их здоровья);
- 4) проведение занятий, обучающих здоровому образу жизни;
- 5) проведение занятий по адаптивной физической культуре;
- 6) проведение реабилитационных мероприятий, в том числе в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (ребенка-инвалида);
- 7) оказание помощи в проведении медико-социальной экспертизы;
- 8) оказание помощи в госпитализации нуждающихся в медицинские организации, в том числе в направлении по заключению врачей на санаторно-курортное лечение (в том числе на льготных условиях);
- 9) оказание помощи в получении бесплатной зубопротезной (за исключением протезов из драгоценных металлов и других дорогостоящих материалов) и протезно-ортопедической помощи для граждан пожилого возраста и инвалидов;
- 10) организация обеспечения техническими средствами ухода и реабилитации.

---

<sup>1</sup>Закон Оренбургской области от 31 октября 2014 года n 2609/759-в-оз «Об утверждении перечня социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг на территории Оренбургской области» URL: <http://www.consultant.ru>. (дата обращения: 19.01.2019)

*Социально-психологические<sup>1</sup>:*

- 1) социально-психологическое консультирование, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений;
- 2) психологическая помощь и поддержка, в том числе гражданам, осуществляющим уход на дому за тяжелобольными получателями социальных услуг, в том числе детям и семьям с детьми;
- 3) социально-психологический патронаж;
- 4) оказание консультационной психологической помощи анонимно, в том числе с использованием телефона доверия.

*Социально-педагогические:*

- 1) обучение родственников практическим навыкам общего ухода за тяжелобольными получателями социальных услуг, получателями социальных услуг, имеющими ограничения жизнедеятельности, в том числе детьми-инвалидами;
- 2) социально-педагогическая коррекция, включая диагностику и консультирование;
- 3) формирование позитивных интересов (в том числе в сфере досуга);
- 4) организация досуга (праздники, экскурсии и другие культурные мероприятия);
- 5) организация помощи родителям или законным представителям детей-инвалидов, воспитываемых дома, в обучении таких детей навыкам самообслуживания, общения и контроля, направленных на развитие личности;
- 6) оказание консультативных услуг детям и семьям с детьми.

---

<sup>1</sup>Закон Оренбургской области от 31 октября 2014 года n 2609/759-в-оз «Об утверждении перечня социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг на территории Оренбургской области» URL: <http://www.consultant.ru>. (дата обращения: 19.01.2019)



*Социально-трудовые<sup>1</sup>:*

- 1) проведение мероприятий по использованию трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам;
- 2) оказание помощи в трудоустройстве;
- 3) организация помощи в получении образования и (или) квалификации инвалидами (детьми-инвалидами) в соответствии с их способностями.

*Социально-правовые:*

- 1) оказание помощи в оформлении и восстановлении документов получателей социальных услуг;
- 2) оказание помощи в получении юридических услуг;
- 3) услуги по защите прав и законных интересов получателей социальных услуг в установленном законодательством порядке.

*Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов:*

- 1) обучение инвалидов (детей-инвалидов) пользованию средствами ухода и техническими средствами реабилитации;
- 2) проведение социально-реабилитационных мероприятий в сфере социального обслуживания;
- 3) обучение навыкам поведения в быту и общественных местах;
- 4) оказание помощи в обучении навыкам компьютерной грамотности.

---

<sup>1</sup>Закон Оренбургской области от 31 октября 2014 года п 2609/759-в-оз «Об утверждении перечня социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг на территории Оренбургской области» URL: <http://www.consultant.ru>. (дата обращения: 19.01.2019)

*Срочные социальные услуги<sup>1</sup>:*

- 1) обеспечение бесплатным горячим питанием или наборами продуктов;
- 2) обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости;
- 3) содействие в получении временного жилого помещения;
- 4) содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг;
- 5) содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей;
- б) предоставление в зимнее время обогрева лицам без определенного места жительства и занятий;

Таким образом, мы видим, что учреждения социального обслуживания граждан пожилого возраста – составные части системы социального обслуживания данной категории лиц, многообразны и различны по форме социального обслуживания и её содержанию.

Как показывает практика социальной работы, особый интерес представляют комплексные центры социального обслуживания населения. Это объясняется и тем, что данные нестационарные учреждения являются наиболее экономичными и приближенными к реальным нуждам пожилых людей, когда каждый имеет возможность выбрать подходящий для себя вариант социального обслуживания.

Именно это способствует повышению объёма и качества социального обслуживания, социальной защищенности граждан пожилого возраста<sup>[YUN2]</sup>

---

<sup>1</sup>Закон Оренбургской области от 31 октября 2014 года n 2609/759-в-оз «Об утверждении перечня социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг на территории Оренбургской области» URL: <http://www.consultant.ru>. (дата обращения: 19.01.2019)

## **ГЛАВА 2. ОПЫТ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРАЖДАН ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА НА ДОМУ В ГБУСО «КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ» В ЮЖНОМ ОКРУГЕ Г.ОРЕНБУРГА**

### **2.1. Порядок организации социального обслуживания на дому для граждан пожилого возраста в ГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения» в Южном округе г. Оренбурга**

Самой распространенной формой социального обслуживания пожилых людей являются территориальные центры социального обслуживания. Обязательным минимумом в работе таких центров является наличие трех отделений:

- 1) социальной помощи на дому;
- 2) временного дневного пребывания;
- 3) срочной социальной помощи.

Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Оренбургской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» в Южном округе г. Оренбурга является комплексным учреждением. Учреждение является некоммерческой организацией – государственным бюджетным учреждением, сокращенное - ГБУСО «КЦСОН» в Южном округе г. Оренбурга.

Учреждение является юридическим лицом с момента его государственной регистрации, имеет самостоятельный баланс, лицевые счета в валюте Российской Федерации, открытые в соответствующих учреждениях для учета операций, осуществляемых в процессе исполнения расходов областного бюджета, а также для учета операций со средствами, полученными от приносящей доход деятельности, печать установленного

образца с изображением Государственного герба Российской Федерации, с полным наименованием на русском языке, иные необходимые для его деятельности печати, штампы и бланки со своим наименованием<sup>1</sup>. Учреждение в установленном порядке от своего имени приобретает и осуществляет имущественные и неимущественные права, несет обязанности, выступает истцом и ответчиком в суде, арбитражном и третейском судах в соответствии с законодательством Российской Федерации, нормативными и правовыми актами Оренбургской области. Учредителем Учреждения является Оренбургская область.

Функции и полномочия учредителя от имени Оренбургской области осуществляет министерство социального развития Оренбургской области далее – Учредитель) в порядке, определенным действующим законодательством.

Учреждение является получателем бюджетных средств и в порядке, предусмотренном действующим законодательством, выступает в качестве государственного заказчика при размещении заказов на поставку товаров, выполнение работ, оказание услуг в пределах компетенции Учреждения и выделяемых на эти цели бюджетных ассигнований. Учреждение отвечает по своим обязательствам всем находящимся у него на праве оперативного управления имуществом, как закрепленным за Учреждением министерством природных ресурсов, экологии и имущественных отношений Оренбургской области, так и приобретенным за счет доходов, полученных от приносящей доход деятельности, за исключением обремененного движимого имущества, закрепленного за Учреждением или приобретенного Учреждением за счет выделенных Учредителем средств, а также недвижимого имущества.

В своей деятельности Учреждение руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными и конституционными законами,

---

<sup>1</sup>Устав государственного бюджетного учреждения социального обслуживания Оренбургской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» в Южном округе г. Оренбурга, утверждено Министерством социального развития в Оренбургской области от 30.10.2013. Оренбург, 2013. С.17

федеральными законами, актами Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, общепризнанными принципами и нормами международного права, международными договорами Российской Федерации, нормативным и правовыми актами Оренбургской области, Учредителя, а также настоящим уставом.

Юридический адрес учреждения: 460051, Российская Федерация. Оренбургская область, г. Оренбург, пр. Гагарина, д. 43 а.

Целью деятельности Учреждения является социальное обслуживание отдельных категорий граждан в соответствии с уставом Учреждения социальное обслуживание на дому одиноких граждан пожилого возраста и инвалидов, нуждающихся в постоянном или временном нестационарном социальном обслуживании; социально-реабилитационная работа с гражданами, находящимися в трудной жизненной ситуации; содействие в обеспечении инвалидов техническими средствами реабилитации и корректирующими очками:

-социально-консультативная помощь (в том числе по телефону, электронной почте, web-камере и иным средствам связи) гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации<sup>1</sup>;

– предоставление временного приюта гражданам и семьям), пострадавшим от физического или психического насилия, стихийных бедствий, в результате вооруженных и межэтнических конфликтов,

– содействие в оказании отдельным категориям граждан помощи в реализации их законных прав и интересов, предоставление мер социальной поддержки.

Социальное обслуживание на дому граждан, признанных нуждающимися в социальном обслуживании, осуществляется путем предоставления им социальных услуг, необходимых для удовлетворения основных жизненных

---

<sup>1</sup>Устав государственного бюджетного учреждения социального обслуживания Оренбургской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» в Южном округе г. Оренбурга, утверждено Министерством социального развития в Оренбургской области от 30.10.2013. Оренбург, 2013. С.17

потребностей, в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Оренбургской области, а также оказания, по их желанию, дополнительных социальных услуг, не входящих в названный перечень.



**Рисунок 1. Схема предоставления социальных услуг получателям социальных услуг**

К направлениям деятельности Центра относятся<sup>1</sup>:

- всесторонний социальный мониторинг закрепленной территории обслуживания;
- предоставление гражданам, признанным нуждающимися в социальном обслуживании, социальных услуг на дому в соответствии с индивидуальной программой предоставления социальных услуг

<sup>1</sup>Устав государственного бюджетного учреждения социального обслуживания Оренбургской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» в Южном округе г. Оренбурга, утверждено Министерством социального развития в Оренбургской области от 30.10.2013. Оренбург, 2013. С.17

и договором, с учетом их интересов, индивидуальных потребностей, состояния здоровья и степени самообслуживания, а так же социально-экономических факторов (семейное положение, наличие или отсутствие близких родственников, обязанных осуществлять помощь и уход, отдаленность их проживания, проблемы экономического характера и пр.);

- осуществление мероприятий по повышению качества обслуживания;

- соблюдение требований к качеству, порядку и условиям предоставления социальных услуг;

- привлечение различных государственных и негосударственных структур к решению вопросов, касающихся социального обслуживания на дому получателей социальных услуг;

- консультирование граждан по вопросам социального обслуживания и мер социальной поддержки;

- предоставление всем категориям граждан дополнительных услуг в соответствии с утвержденным перечнем и тарифами;

- организация благотворительных мероприятий, участие в благотворительных акциях.

Отделение возглавляет заведующий, назначаемый директором Центра.

Основными функциями заведующего являются:

- контроль, организация и координация деятельности сотрудников отделения;

- проведение проверок качества социального обслуживания на дому;

- определение объема, видов и форм социального обслуживания и мер социальной поддержки, в которых нуждается гражданин для преодоления трудной жизненной ситуации и предупреждения ее возникновения;

- проведение инструктажа по охране труда, противопожарной и антитеррористической безопасности, соблюдение правил санитарно-гигиенических норм;
- урегулирование конфликтных ситуаций, владение навыками медиации в социальной сфере;
- осуществление межведомственного взаимодействия в вопросах социального обслуживания получателей социальных услуг с учреждениями здравоохранения, культуры, образования, и их учредителями, а также благотворительными и религиозными объединениями общественными организациями;
- проверка и составление отчетности,
- контроль выполнения делением государственного задания;
- ведение утвержденной документации в соответствии с современными стандартными требованиями к отчетности.

Сотрудники Отделения несут ответственность за сохранность персональных данных получателей социальных услуг в соответствии с действующим законодательством, небрежное и халатное отношение к получателям социальных услуг, недобросовестное выполнение должностных обязанностей.

Социальное обслуживание на дому предоставляется Отделением в соответствии с Порядком предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому поставщиками социальных услуг на территории Оренбургской области, утвержденным постановлением Правительства Оренбургской области от 31.10.2014г. № 826-п (с изменениями внесенными постановлением Правительства Оренбургской области от 08.11.2016г. №795-п «О внесении изменений в постановление Правительства Оренбургской области от 21.10.2014г. №826-п» О порядке предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг на территории Оренбургской области».



Социальные услуги, за исключением срочных социальных услуг, предоставляются получателям социальных услуг в соответствии с индивидуальными программами предоставления социальных услуг (далее – индивидуальная программа), составляемыми в порядке, установленном министерством социального развития Оренбургской области (далее – министерство), и условиями договоров о предоставлении социальных услуг<sup>1</sup>, заключаемыми между гражданами или их законными представителями и поставщиками социальных услуг на основании требований Федерального закона (далее – договор о предоставлении социальных услуг)<sup>2</sup>.

Получатели социальных услуг информируются об их правах и обязанностях, о видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости для получателей социальных услуг либо о возможности получать их бесплатно.

Основанием о рассмотрении вопроса о предоставлении социального обслуживания является поданное непосредственно в Центр в письменной или электронной форме заявление гражданина или его законного представителя о предоставлении социального обслуживания.

Решение о предоставлении социальных услуг, за исключением срочных социальных услуг, принимается поставщиком социальных услуг на основании следующих документов<sup>3</sup>:

1) заявление о предоставлении социальных услуг поставщиком социальных услуг;

---

<sup>1</sup> *Постановление* Правительства Оренбургской области от 31.10.2014 №826-п « О порядке предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг на территории Оренбургской области». URL:[http:// www.consultant.ru](http://www.consultant.ru). ( дата обращения: 19.05.2019)

<sup>2</sup> *Устав* государственного бюджетного учреждения социального обслуживания Оренбургской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» в Южном округе г. Оренбурга, утверждено Министерством социального развития в Оренбургской области от 30.10.2013. Оренбург, 2013. С.17

<sup>3</sup> *Приказ* министерства социального развития Оренбургской области от 11.12.2014 № 610 «Об определении порядка предоставления сведений и документов, необходимых для признания гражданина нуждающимся в социальном обслуживании, пересмотра индивидуальной программы предоставления социальных услуг». URL:[http:// www.consultant.ru](http://www.consultant.ru). ( да та обращения: 19.05.2019)

2) документ, удостоверяющий личность получателя социальных услуг или его законного представителя (в случае обращения за получением социальных услуг законного представителя);

3) документ, подтверждающий полномочия законного представителя (в случае обращения за получением социальных услуг законного представителя);

4) удостоверение или иной документ установленного образца о праве на меры социальной поддержки в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Оренбургской области;

5) индивидуальная программа получателя социальных услуг;

6) решение о признании нуждаемости.

Договор о предоставлении социальных услуг заключается при предоставлении индивидуальной программы в течении суток между гражданином или его законным представителем и поставщиком социальных услуг.

При заключении договора гражданин должен ознакомиться с тарифами, правилами поведения и предварительно обсудив условия, должен подписать письменное согласие на предоставление социальных услуг.

Социальные услуги в форме социального обслуживания на дому предоставляются гражданам на дому бесплатно, а также на условиях частичной или полной оплаты, которые определены индивидуальной программой. Индивидуальная программа предоставления социальных услуг (ИППСУ), является документом, в котором указаны форма социального обслуживания, виды, объем, периодичность, условия, сроки предоставления социальных услуг, перечень рекомендуемых поставщиков социальных услуг. Индивидуальная программа составляется исходя из потребности гражданина в социальных услугах, пересматривается не реже чем раз в три года<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> *Федеральный закон от 28.12.2013 N 442-ФЗ (ред. от 07.03.2018) «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» URL: <http://www.consultant.ru>. (дата обращения: 19.05.2019)*

Размер ежемесячной платы за предоставление социальных услуг в форме социального обслуживания на дому рассчитывается на основе тарифов на социальные услуги, но не может превышать пятидесяти процентов разницы между величиной среднедушевого дохода гражданина (семьи гражданина) и предельной величиной среднедушевого дохода для предоставления услуг бесплатно<sup>1</sup>.



**Рисунок 2. Расчет платы за предоставление социальных услуг**

Дополнительные услуги, не вошедшие в перечень, утвержденный Законом Оренбургской области от 31 октября 2014 года N 2609/759-V-ОЗ "Об утверждении перечня социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг на территории Оренбургской области", а также социальные услуги в форме социального обслуживания на дому, предоставляемые свыше норм, установленных стандартом социальных услуг,

<sup>1</sup> Приказ министерства социального развития Оренбургской области от 11.12.2014 № 610 «Об определении порядка предоставления сведений и документов, необходимых для признания гражданина нуждающимся в социальном обслуживании, пересмотра индивидуальной программы предоставления социальных услуг». URL: <http://www.consultant.ru>. (дата обращения: 19.05.2019)

оказываются гражданам поставщиками услуг на условиях полной оплаты, по тарифам, утвержденным приказом директора Центра.

Решение об условиях предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому (бесплатно, с частичной или полной оплатой) в пределах норм, установленных стандартом социальных услуг, и размером взимаемой с граждан платы пересматриваются поставщиком социальных услуг при утверждении (изменении) тарифов на социальные услуги на очередной финансовый год с одновременным перерасчетом среднедушевого дохода граждан, изменении дохода граждан, изменении величины прожиточного минимума, установленного в Оренбургской области для соответствующих социально-демографических групп населения<sup>1</sup>.

Перерасчет условий оплаты производится с первого числа месяца, следующего за месяцем, в котором наступили обстоятельства, которые повлияли на условия оплаты.

Получатель социальных услуг обязан сообщать поставщику социальных услуг об изменении своих доходов и доходов своей семьи.

Результат посещения и факт предоставления социальной услуги регистрируется сотрудником в «Акте о предоставлении социальных услуг в форме социального обслуживания на дому гражданам, признанным нуждающимися в предоставлении социальных услуг, установленных стандартом социальных услуг» и «Акте о предоставлении платных социальных услуг» при каждом посещении получателей социальных услуг. Затем в акте выполненных работ получатель социальных услуг расписывается за предоставленные услуги.

За фактически оказанные услуги, сотрудники получают денежные средства от получателей социальных услуг в сроки указанные в отчетности

---

<sup>1</sup>Постановление Правительства РФ от 18 октября 2014 г. №1075 «Об утверждении правил определения среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно». URL: <http://www.consultant.ru>. (дата обращения: 19.05.2019)

формы ОКУД0504510 (далее квитанции) в день приема денег у получателей социальных услуг и в этот же день сдают в кассу учреждения.

Посещение получателей социальных услуг на дому социальными работниками для оказания социальных услуг осуществляется в соответствии с утвержденными графиками, согласно договорам.

На всех получателей социальных услуг ведутся личные дела, сформированные в соответствии с приказами министерства социального развития Оренбургской области, которые содержат документы, необходимые поставщику социальных услуг для организации социального обслуживания.

Социальные работники к получателям социальных услуг должны относиться с уважением, не грубить, не разговаривать на повышенных тонах, предоставлять своевременно информацию об изменении тарифов на социальные услуги, знакомить с новыми инструкциями.

Получатели социальных услуг обязаны:

- предоставлять сведения и документы, необходимые для предоставления социальных услуг; при изменении потребностей своевременно информировать поставщиков социальных услуг; соблюдать условия договора о предоставлении социальных услуг, заключенного с поставщиком социальных услуг; оплачивать стоимость предоставленных социальных услуг по графику при их предоставлении за плату или частичную плату.

Отделение обязано:

- предоставлять социальные услуги получателям социальных услуг в соответствии с индивидуальными программами и условиями договоров, заключенных с получателями социальных услуг или их законными представителями;

- предоставлять бесплатно в доступной форме получателям социальных услуг или их законным представителям информацию об их правах и обязанностях, о видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги

и об их стоимости для получателя социальных услуг либо о возможности получать их бесплатно.

В отделении социального обслуживания на дому ОСО № 1 обслуживаются на данный момент 250 получателей социальных услуг, из них на полной оплате – 175 получателей, на бесплатной основе – 75 получателя социальных услуг.

Им предоставлены услуги:

- социально-бытовые – 3995 услуг, социально-медицинские - 1948, социально-психологические – 5, социально-педагогические – 26, социально-правовые – 5, коммуникативные – 5 услуг.

С участием социальных работников проведены следующие мероприятия: ко Дню пожилого человека концерт «Золотая мудрость», в Доме Культуры ко дню инвалида показ фильма «Голубое небо», ко Дню Победы с помощью волонтеров была сделана уборка придомовых территорий.

В ноябре была проведена социальная акция «Золотые юбиляры» для поздравления и вручения подарков юбилярам с золотой свадьбой, состоящих на социальном обслуживании.

Прошли обучение компьютерной грамотности 2 пенсионера.

В соответствии с утвержденным графиком были произведены проверки работы социальных работников по качеству обслуживания граждан пожилого возраста в соответствии с государственными и региональными стандартами социального обслуживания.

## **2.2. Анализ результатов эмпирического исследования проблем реализации социального обслуживания граждан пожилого возраста на дому в ГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения» в Южном округе г. Оренбурга**

Для выявления проблем реализации социального обслуживания граждан пожилого возраста в Государственном бюджетном учреждении «Комплексного центра социального обслуживания населения», было проведено эмпирическое исследование с помощью метода интервью и анкетирование с целью определения эффективности предоставляемых социальных услуг. Изучалось отношение получателей социальных услуг к получаемой помощи, мнение об услугах и их качестве, а также желание или возможности получать какие – либо дополнительные услуги (см. Приложение 1)

*Таблица 1.*

### ***Характеристика выборов***

Характеристика выборов	Распределение характеристик	
	женский	мужской
пол		
	10 чел.	5 чел.
возраст	75-80 лет.	80-85
Социальное положение:		
инвалиды	5 чел.	2 чел.
пожилые люди	5 чел.	3 чел.

Таким образом, в опросе наиболее активно приняли участие пожилые люди в возрасте 75-80 лет.

**Таблица 2.**

**«Как пожилые люди узнали о работе «КЦСОН?»»**

Варианты ответов	Количество выборов
1. От работника центра	8 чел.
2. Из разговора с получателями социальных услуг	4 чел.
3. От соседей	3 чел.

Таким образом, можно сказать, что социальные работники занимаются выявлением лиц пожилого возраста, нуждающихся в социальном обслуживании.

**Таблица 3.**

**«Учитываются ли Ваши нужды и потребности теми, кто оказывает вам социальные услуги?»**

Варианты ответов	Количество выборов
1. Учитываются	13 чел.
2. Не учитываются	-

Таким образом, положительно ответили все получатели социальных услуг.

**Таблица 4.**

**«Какие трудности в общении вы испытываете?»**

Варианты ответов	Количество выборов
1. Затрудненная речь	1 чел.
2. Слабое зрение	8 чел.
3. Глухота	2 чел.
4. Проблемы с памятью	4 чел.



Таким образом, можно сделать вывод, что наиболее большими трудностями в общении пожилых людей является слабое зрение и проблемы с памятью, меньшее количество респондентов выделяют глухоту и затрудненную речь.

**Таблица 5.**

**«Есть ли Вас возможность выразить свои чувства?»**

**С кем Вы ими делитесь?»**

Варианты ответов	Количество выборов
1. С соседями	5 чел.
2. С родственниками	4 чел.
3. С социальными работниками	5 чел.
4. Со своими ровесниками	1 чел.

Таким образом, большинство опрошиваемых, выражают свои чувства с соседями и с социальными работниками, с родственниками.

**Таблица 6.**

**«Что является для Вас самым ценным в настоящее время?»**

Варианты ответов	Количество выборов
1. Здоровье	5 чел.
2. Внимание врачей	3 чел.
3. Забота со стороны социальных служб	3 чел.
4. Уважение со стороны родственников	3 чел.
5. Материальное благополучие	1 чел.

Таким образом, самым ценным является для получателей социальных услуг – состояние здоровья, внимание врачей, уважение со стороны родственников и забота со стороны социальных служб.

Вторым этапом исследования стало проведение интервью с получателями социальных услуг Комплексного центра социального

обслуживания населения в Южном округе г. Оренбурга, находящимся на социальном обслуживании на дому (*Приложение 2*).

Были выявлены как положительные, так и негативные факторы в процессе оказания услуг. Результаты интервью систематизированы в *Приложении 3*.

К положительным организационным факторам можно отнести то, существует утверждённый график посещений между социальным работником и получателем социальных услуг. В результате опроса, было выяснено, что социальный работник оказывает социальные услуги 2 раза в неделю. К числу таких услуг относятся покупка и доставка на дом продуктов питания, помощь в приготовлении пищи, покупка и доставка на дом лекарственных препаратов, оплата коммунальных услуг, мытье пола, уборка пылесосом.

Все из перечисленных услуг являются востребованными для респондентов.

Из негативных сторон можно выделить недостаток общения со стороны социального работника из-за его загруженности и большого количества обслуживаемых, что социальный работник не всегда успевает сделать всё вовремя или же опаздывает, но такое явление можно объяснить тем, что у социальных работников разработан нелогичный график посещения всех своих клиентов без учёта внешних факторов, таких, как очереди в магазинах, аптеках, особенно на Почте России при оплате квитанций ЖКУ.

Существуют проблемы, касающиеся тарифов на услуги и оказанием дополнительной помощи.

Оценивают работу социального работника клиенты по-разному, кто-то очень доволен их работой, а кто-то не в полной мере удовлетворён оказанием услуг. Однако, все интервьюируемые единодушны в своем мнении о том, что такая помощь очень необходима пожилому населению, она значительно улучшает жизнедеятельность пожилых граждан.

**Характер проблем по оказанию социальной помощи на дому  
(по результатам проведенного интервью)**

1. Как часто навещает Вас социальный работник?	По утвержденному графику - 2 раза в неделю
2. Как часто Вы просите оказать услугу из дополнительного перечня предлагаемых услуг?	Обычно в летний период (полив огорода, прополка)
3. Устраивает ли Вас ваш социальный работник?	Да, все устраивает
4. Легко ли Вам с ним общаться?	Да
5. Часто ли вам приходится откладывать вашу просьбу по желанию социального работника?	Никогда такого не было
6. Помогает ли ваш социальный работник ответить на интересующие Вас вопросы, в сфере социального обслуживания?	Всегда, очень грамотные работники
7. Как часто социальный работник откладывает к Вам визит по сложившимся обстоятельствам?	Очень редко, если и откладывает, то затем дорабатывает в другое удобное для нас время
8. Как часто в неделю социальный работник заменяет визит к Вам разговором по телефону?	Такого не было
9. Хотелось бы Вам чтобы Вас навещал социальный работник как можно чаще?	Конечно
10. Ваши предложения и замечания в адрес социального работника.	Замечаний нет, но хотелось бы, чтобы время посещения было продолжительным

В ходе беседы было выяснено, что социальные работники, которые оказывают социальные услуги самые лучшие, доброжелательные, и что благодаря такой службе пожилые люди не брошены.

Но, несмотря на это, респондент, как и любой другой представитель категории пожилых граждан, отмечает недостаток общения со стороны социального работника из-за его загруженности и большого количества обслуживаемых.

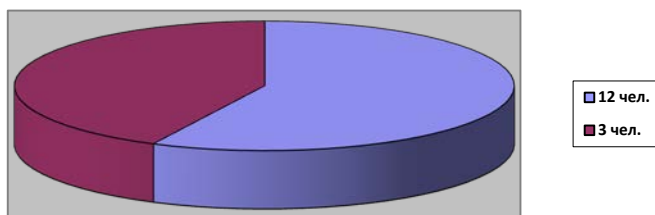
Качество работы ГБУСО «КЦСОН» Южного округа г. Оренбурга по социальному обслуживанию граждан пожилого возраста можно выявить по двум линиям, с точки зрения пожилых – клиентов центра и с точки зрения специалистов по социальной работе.

В результате проведенного исследования можно сформулировать вывод о том, что социальной работе с гражданами пожилого и старческого возраста можно поставить положительную оценку, услуги оказываемые центром социального обслуживания востребованы пожилыми людьми и сам центр функционирует эффективно по удовлетворению потребностей и нужд пожилых людей. Проведение исследования услуг и особенностей социального обслуживания обнаружило, что выработавшиеся формы социального обслуживания актуальны в настоящее время. Взгляды и оценки респондентов об услугах, оказываемых отделениями центра социального обслуживания, говорят о довольно высоком уровне деятельности этих подразделений, о тех вопросах, которые необходимо разрешать.

Проанализировав ответы на эти вопросы, можно сделать вывод, что, большинство пожилых граждан удовлетворены качеством социального обслуживания на дому.

Проведенное нами анкетирование социальных работников, занимающихся обслуживанием граждан пожилого и старческого возраста, дает информацию о социальных работниках, как о хороших сотрудниках. Результаты анкетирования позволяют составить анализ работы по обслуживанию пожилых граждан в целом, дает представление о самооценке социальных работников. По результатам проведенного анализа можно сделать вывод об успешности поставленной работы с кадрами. Что является самым главным критерием для развития центра по оказанию социального обслуживания и социальной защите гражданам пожилого и старческого возраста.

В рамках метода анкетирования – были проанкетированы 15 социальных работников ( приложение 3 )



**Рисунок 3. Степень удовлетворенности выбранной профессией социального работника**

Большая часть респондентов (3 из 15) ответили, что скорее удовлетворены, выбранной профессией, чем не удовлетворены, 12 человек полностью удовлетворены выбранной профессией.

Также респондентам был задан вопрос: «Назовите трудности, с которыми вам приходится сталкиваться в работе (тяжелый физический труд, частые психологические нагрузки, необеспеченность канцелярскими принадлежностями, частая смена обслуживаемых, сложность общения с коллегами, заведующей отделением, высокие требования, частые обращения клиентов за помощью во внерабочее время?» (рисунок 2).

В ходе интервью выяснилось, что все опрошенные социальные работники в количестве 15 человек, отметили, что единственная трудность в работе – тяжелый физический труд.

Распределение ответов респондентов на вопрос «Считаете ли вы необходимым пройти переподготовку, повышение квалификации, организовать обучающие семинары?» выглядит следующим образом («таблица 8»).

**Таблица 8**

**Распределение ответов респондентов на вопрос «Считаете ли вы необходимым пройти переподготовку, повышение квалификации, организовать обучающие семинары?»**

Варианты ответов	Количество выборов
Да	10 чел.

Нет	4 чел.
Затрудняюсь ответить	1 чел.

Абсолютное большинство респондентов (10 чел.) выбрало вариант «Необходимость пройти переподготовку, повышение квалификации, организовать обучающие семинары», а 4 человека – выбрало ответ – нет.

Таким образом, социальная работа в ГБУСО «КЦСОН» Южного округа организована на достаточно высоком уровне с учетом социально-демографических показателей района.

Однако, в ходе исследования были выявлены проблемы, которые требуют решения.

На наш взгляд необходимо:

- решить проблему большой загруженности социальных работников, вследствие чего улучшится качество оказываемых услуг;

- специалистам разработать Программу индивидуального подхода к определению нуждаемости и удовлетворению потребностей граждан пожилого возраста и инвалидов в социальных услугах, что позволит совершенствовать организацию процесса социального обслуживания пожилых и инвалидов в муниципальном образовании.

- внедрять в своей работе инновационные практики социального обслуживания, которые позволили бы оперативно решать возникающие проблемы пожилых людей и инвалидов.

В изменяющемся обществе инновационный процесс способствует достижению практических результатов по таким приоритетам, как обеспечение безопасных условий для пожилых людей, повышение качества жизни и сохранение самостоятельности в пожилом возрасте через предоставление социальных услуг.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Пожилые и старые люди представляют собой особую категорию населения, которая крайне неоднородна по возрастным и другим характеристикам. Они больше, чем кто-либо, нуждаются в поддержке и участии.

Именно в связи с данными обстоятельствами пожилые люди как особая социальная группа нуждаются в повышенном внимании общества и государства и представляют собой специфический объект социальной работы люди пожилого, старческого возраста одни из наиболее социально уязвимых групп, и поэтому особенно нуждаются в различных видах постоянной помощи (материальной, психологической, медицинской, юридической), поддержке, защите.

Социальная работа с ними является приоритетной и обязательной для группы социальной помощи, приобретает характер сопровождения и даже комплексного обслуживания с привлечением врачей, психологов, представителей местных органов социальной защиты населения<sup>1</sup>. При этом необходимо учитывать, что некоторые из социальных проблем личностного уровня (инвалидность, старость) по объективным причинам, разрешить окончательно невозможно, поэтому мероприятия социальной работы должны быть дополнены психологической помощью по изменению отношения к ним окружающих и поиску возможностей для самокомпенсации и самореализации в сложившихся обстоятельствах. Этому способствует социальная работа.

С 1 января 2015 года вступил в силу Федеральный Закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», он заменяет собой федеральные законы от 2 августа 1995 года

---

<sup>1</sup> *Социальная работа с пожилыми людьми./под редакцией В.Н.Курбатова, М. 2013. С.35*

№ 122-ФЗ «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов» и от 10 декабря 1995 года № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в РФ».

Законом определяются основные принципы социального обслуживания, уточняется содержание ряда основных понятий, применяемых в сфере социального обслуживания, определяются формы социального обслуживания, виды социальных услуг и условия их предоставления, принципы финансового обеспечения деятельности организаций социального обслуживания.

Социальное обслуживание на дому граждан, признанных нуждающимися в социальном обслуживании, осуществляется путем предоставления им социальных услуг, необходимых для удовлетворения основных жизненных потребностей, в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Оренбургской области, а также оказания, по их желанию, дополнительных социальных услуг, не входящих в названный перечень.

В отделении социального обслуживания на дому рационализирована деятельность социальных работников. Внедряется, и притом весьма успешно, новая система командной работы по осуществлению ухода на дому. Предоставляемые услуги в большей степени соответствуют индивидуальным потребностям человека, стали более разнообразными и эффективными.

Регулярно проводятся опросы с помощью анкет, которые дают информацию о том, насколько клиенты удовлетворены переменами в обслуживании и как оценивают его эффективность. На большие потенциальные возможности этой программы обратили внимание все организаторы социального обслуживания пожилых людей и эксперты, проекта.

В этой системе еще довольно многое не совершенно. Но можно с уверенностью сказать, что центры социального обслуживания и социальные работники нужны пожилым людям. Так же люди пожилого



возраста нужны нам: их пройденный жизненный опыт, их оптимизм и уверенность в том, что все уладится и будет лучше — все это нам необходимо, чтобы не забыть для чего и ради чего мы живем на Земле.

Таким образом, задачей всего общества и социальных работников, в частности, является сделать так, чтобы у пожилого человека не возникло чувство отчужденности, ненужности. И этого можно достичь, окружив человека теплом и заботой, дав ему возможность максимально реализовать свой духовный и интеллектуальный потенциал.

## СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Александрова М.Д.* Проблемы социальной и психологической геронтологии. – СПб, 2012.- 203 с.
2. *Андреева Г.М.* Социальная психология. Курс лекций. - М, 2013. – 290 с.
3. *Бедный М.С.* Демографические процессы и прогнозы здоровья населения. - М., 2012. – 198 с.
4. *ГОСТ Р 52884-2007* «Социальное обслуживание населения. Порядок и условия предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам», утвержденный приказом Ростехрегулирования от 27 декабря 2007 г. N 562-ст. URL: <http://www.consultant.ru>. (дата обращения: 19.01.2019)
5. *ГОСТ Р 52143-2013* «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам», утвержденный приказом Ростехрегулирования от 27 декабря 2007 г. N 562-ст. URL: <http://www.consultant.ru>. (дата обращения: 19.01.2019)
6. *Дмитриев А.В.* Социальные проблемы людей пожилого возраста. - СПб, 2014.- 430 с.
7. *Дмитриева Е.В.* Социологическое изучение здоровья: от социологии медицины к социологии здоровья // СОЦИС, 2014, №11. С. 40 - 54.
8. *Закон Оренбургской области* от 31 октября 2014 года n 2609/759-в-оз «Об утверждении перечня социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг на территории Оренбургской области» URL: <http://www.consultant.ru>. (дата обращения: 19.01.2019)
9. *Козлов А.А.* Социальная геронтология: Учебно-методическое пособие. - М., 2013. – 332 с.
10. *Конституция Российской Федерации*: офиц. текст - М.; 2011. – 39 с.
11. *Кулыгин В.А.* «Отечественный журнал социальной работы». //СОЦИС, 2015, № 6.С. 15-25.

12. *Ковалева Н.Г.* Пожилые люди: социальное самочувствие//СОЦИС, 2015, №7. С. 5-8.
13. *Основы социальной работы.* Учебник. / Под ред. П.Д. Павленка. – М., 2014. – 337 с.
14. *Постановление Правительства РФ* от 18 октября 2014 г. №1075 «Об утверждении правил определения среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно».  
URL:<http://www.consultant.ru> (дата обращения: 19.01.2019)
15. *Приказ* министерства социального развития Оренбургской области от 15.10.2014 № 450 «О формировании и ведении реестра поставщиков социальных услуг». URL:<http://www.consultant.ru> (дата обращения: 19.01.2019)
16. *Приказ* министерства социального развития Оренбургской области от 11.12.2014 № 610 «Об определении порядка предоставления сведений и документов, необходимых для признания гражданина нуждающимся в социальном обслуживании, пересмотра индивидуальной программы предоставления социальных услуг». URL:<http://www.consultant.ru> (дата обращения: 19.01.2019)
17. *Федеральный закон* от 28.12.2013 N 442-ФЗ (ред. от 07.03.2018) "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"  
URL:<http://www.consultant.ru> (дата обращения: 19.01.2019)
18. *Павленок П.Д.* Введение в профессию "Социальная работа". – М., 2014. – 155 с.
19. *Павленок П.Д.* Теория, история и методика социальной работы. Учебное пособие. - М., 2014. – 592 с.
20. *Писарев А.В.* Образ пожилых в современной России // СОЦИС, 2014. № 4. URL: [www: http://ssopir.ru/archive/pap.htm](http://ssopir.ru/archive/pap.htm) (дата обращения 24.11.2018)

21. *Пожилой человек: проблемы возраста и аспекты досуга.* /Работник социальной службы ,2014, № 5.URL:www: <http://ssopir.ru/archive/pap.htm>, (дата обращения 24.12.2018)
22. *Россет Э.Л.* Процесс старения населения. - М., 2014. – 155 с.
23. *Социальная работа с пожилыми людьми.*/под редакцией В.Н.Курбатова, - М., 2013. -145 с.
24. *Социальная работа: теория и практика. Учебное пособие.* / Отв. ред. Е.И. Холостова, А.С. Сорвина. - М., 2012. – 433 с.
25. *Тетерский С.В.* Введение в социальную работу. Учебное пособие. - М.; 2013. – 423 с.
26. *Технология социальной работы.* Чч.1; 2. Учебное пособие для вузов./ Под ред. П.Я. Цытликера. – М.; 2013. – 432с.
27. *Устав государственного бюджетного учреждения социального обслуживания Оренбургской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» в Южном округе г. Оренбурга,* утверждено Министерством социального развития в Оренбургской области от 30.10.2013 - Оренбург, 2013-17 с.
28. *Холостова Е. И.* Социальная работа с пожилыми людьми: учеб. пособие. М.: Дашков и К, 2014. – 141 с.
29. *Холостова Е. И.* Социальная работа: теория и практика: учеб. пособие. М.: ИНФРА, 2015. – 165 с.
30. *Холостова Е. И.* Технологии социальной работы: учеб. пособие. М.: ИНФРА-М, 2013. – 198 с.
31. *Яцемирская Р.С.* Социальная геронтология: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений/ Р.С. Яцемирская, И.Г. Беленькая – М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2009. – 224 с.

## ПРИЛОЖЕНИЯ

### *Приложение 1*

Уважаемый респондент! Мы изучаем мнение граждан пожилого возраста и инвалидов о социальном обслуживании в Комплексном центре социального обслуживания населения. Предлагаем Вам принять участие в опросе.

Анкета анонимна, результаты опроса будут использованы в обобщенном виде. Прочитайте вопрос, подчеркните (обведите) порядковый номер ответа, который отражает Ваше мнение или напишите свой вариант.

*I. Находитесь ли Вы на социальном обслуживании в Комплексном центре?*

1. Да
2. Нет

*II. Какие формы социальной помощи, для Вас, являются предпочтительными? Перечислите.*

---

---

*III. Учитываются ли Ваши индивидуальные предпочтения при оказании Вам социальные услуги?*

1. Учитываются
2. Не учитываются

*IV. Удовлетворены ли Вы качеством получаемых услуг?*

1. Да
2. Нет

*V. Хотели бы Вы что-либо изменить?*

1. Да
2. Нет

*VI. Какие услуги, на Ваш взгляд, необходимо дополнить?*

1. Транспортные услуги
2. Организация культурных мероприятий
3. Услуги парикмахера
4. Услуги юриста
5. Ремонт обуви и одежды
6. Телефон доверия
7. Телефон «Горячая линия» по вопросам о порядке предоставления услуг
8. Другое \_\_\_\_\_

***Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе.***

***VII. Ваш пол:***

1. Мужской
2. Женский

***VIII. Сколько Вам полных лет? \_\_\_\_\_ (напишите)***

***Спасибо за участие!***

**ГИД-ИНТЕРВЬЮ ДЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ  
ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА ГБУСО «КЦСОН ЮЖНОГО ОКРУГА  
Г.ОРЕНБУРГА**

Уважаемый респондент, Вам предлагается ответить на вопросы для исследования на тему «Организация социальной работы с гражданами пожилого возраста в условиях ГБУСО «КЦСОН Южного округа г.Оренбурга.

Опрос анонимный, фамилию и имя указывать не нужно. Все Ваши ответы будут использованы только в данном исследовании, конфиденциальность гарантируется.

1. Как часто навещает Вас социальный работник?
2. Как часто Вы просите оказать услугу из дополнительного перечня предлагаемых услуг?
3. Устраивает ли Вас ваш социальный работник?
4. Легко ли Вам с ним общаться?
5. Часто ли вам приходится откладывать вашу просьбу по желанию социального работника?
6. Помогает ли ваш социальный работник ответить на интересующие Вас вопросы, в сфере социального обслуживания?
7. Как часто социальный работник откладывает к Вам визит по сложившимся обстоятельствам?
8. Как часто в неделю социальный работник заменяет визит к Вам разговором по телефону?
9. Хотелось бы Вам чтобы Вас навещал социальный работник как можно чаще?
10. Ваши предложения и замечания в адрес социального работника.

---

Большое спасибо за участие в опросе!

## АНКЕТА

Здравствуйте! Мы проводим исследование проблем социального обслуживания на дому. В данной анкете мы бы хотели узнать у вас то, как происходит оказание вами социальной помощи на дому инвалидам и гражданам пожилого возраста, и с какими трудностями вы сталкиваетесь в работе.

1. По каким причинам вы выбрали данную работу (отметьте все подходящие варианты):

- 1) нравится содержание работы
- 2) устраивает уровень оплаты труда
- 3) удобный график работы
- 4) отсутствует другая более подходящая работа
- 5) хочу помогать людям

2. Удовлетворены ли вы в целом своей работой?

- 1) да
- 2) скорее да, чем нет
- 3) скорее нет, чем да
- 4) нет
- 5) затрудняюсь ответить

3. Насколько вы удовлетворены следующими характеристиками своей работы:

	да	скорее да, чем нет	Скорее нет, чем да	нет	затрудняюсь ответить
1. характер труда	1	2	3	4	5
2. график работы	1	2	3	4	5



3. психологическая напряженность работы	1	2	3	4	5
4. физический труд	1	2	3	4	5
5. общение с подопечными	1	2	3	4	5
6. общение с коллегами	1	2	3	4	5
7, наличие всех материалов	1	2	3	4	5

4. Каковы ваши планы на будущее?

- 1) продолжить работать социальным работником
- 2) сменить место работы в ближайшее время
- 3) искать другое место работы

5. Считаете ли вы необходимым пройти переподготовку, повышение квалификации, организовать обучающие семинары?

- 1) да
- 2) нет
- 3) затрудняюсь ответить

6. Какие, на ваш взгляд, вопросы необходимо изучать и рассматривать в ходе переподготовки, повышения квалификации и консультаций специалистов (отметьте все подходящие варианты):

- 1) медицина
- 2) возрастные особенности психологии пожилых людей
- 3) особенности общения с престарелыми людьми
- 4) оказание первой медицинской помощи лицам пожилого возраста
- 5) теория социальной работы
- 6) меры социальной поддержки населения
- 7) законодательство о социальном обслуживании

8) новые методы социального обслуживания

7. Сколько человек в настоящее время находится на вашем обслуживании (напишите): \_\_\_\_\_ человек.

8. Сколько человек в среднем вы посещаете в течение одного дня: \_\_\_\_\_ человек.

9. Сколько раз в среднем в течение недели вы посещаете обслуживаемых: \_\_\_\_\_ раз.

10. Сколько времени в среднем длится одно посещение: \_\_\_\_\_ ч. \_\_\_\_\_ мин.

11. Сколько времени в среднем в течение дня вы тратите на выполнение услуг вне дома обслуживаемого (укажите затраты времени на приобретение продуктов питания, лекарств и др. услуги): \_\_\_\_\_ часов \_\_\_\_\_ минут.

12. Назовите трудности, с которыми вам приходится сталкиваться в работе (отметьте все подходящие варианты):

- 1) тяжелый физический труд
- 2) частые психологические нагрузки
- 3) необеспеченность канцелярскими принадлежностями
- 4) частая смена обслуживаемых
- 5) сложность общения с коллегами, заведующей отделением
- 6) сложности общения и конфликты с клиентами
- 7) недостаток знаний
- 8) высокие требования
- 9) частые обращения клиентов за помощью во внерабочее время

13. Поделите всех граждан, которых вы обслуживаете, по группам в соответствии с тем, насколько хорошо складываются у вас с ними отношения, и укажите численность каждой группы (напишите численность обслуживаемых по каждой строке, причем сумма указанных значений должна быть равна значению, указанному в предыдущем вопросе):

- 1) очень хорошо \_\_\_\_\_ человек
- 2) хорошо \_\_\_\_\_ человек
- 3) нормально \_\_\_\_\_ человек

4) плохо \_\_\_\_\_ человек

5) очень плохо \_\_\_\_\_ человек

14. Каким образом вы добираетесь до обслуживаемых чаще всего?

1) на своем автомобиле

2) на такси

3) на велосипеде

4) пешком

5) на корпоративной машине

15. Как вы относитесь к инновационным формам работы (например, бригадный метод, услуга – «тревожная кнопка», аутсорсинг)?

Полевые данные:

Возраст – \_\_\_\_\_

Стаж работы – \_\_\_\_\_

## Договор о предоставлении социальных услуг на дому

г. Оренбург

«\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.  
№ \_\_\_\_\_

Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Оренбургской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» в Южном округе г. Оренбурга, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице директора Михайлиной Ирины Юрьевны, действующего на основании Устава, с одной стороны, и **Иванов Иван Иванович**, именуемый в дальнейшем «Заказчик», паспорт № \_\_\_\_\_ с \_\_\_\_\_, кем выдан \_\_\_\_\_, дата выдачи \_\_\_\_\_, проживающая по адресу: \_\_\_\_\_ с другой стороны, совместно именуемые в дальнейшем Сторонами, заключили настоящий Договор о нижеследующем.

### I. Предмет Договора

1. Заказчик поручает, а Исполнитель обязуется оказать социальные услуги Заказчику на основании индивидуальной программы предоставления социальных услуг Заказчика, выданной в установленном порядке (далее – Услуги, индивидуальная программа), которая является неотъемлемой частью настоящего договора, а Заказчик обязуется оплачивать указанные Услуги, за исключением случаев, когда законодательством о социальном обслуживании граждан в Российской Федерации предусмотрено предоставление социальных услуг бесплатно.

2. Предоставление Заказчику социальных услуг осуществляется в соответствии с Порядком предоставления социальных услуг, утвержденным Правительством Оренбургской области в форме социального обслуживания на дому.

3. Сроки и условия предоставления конкретной Услуги устанавливаются в соответствии со сроками и условиями, предусмотренными для предоставления соответствующих Услуг индивидуальной программой от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_, и в согласованном Сторонами виде являются приложением к настоящему Договору.

4. Место оказания Услуг: \_\_\_\_\_.

5. По результатам оказания Услуг Исполнитель представляет Заказчику акт о предоставлении социальных услуг, подписанный Исполнителем, в 2 экземплярах, составленный по форме, согласованной Сторонами, который является неотъемлемой частью настоящего договора.

### II. Взаимодействие Сторон

6. Исполнитель обязан:

а) предоставлять Заказчику Услуги надлежащего качества в соответствии с порядком предоставления социальных услуг, утвержденным Правительством Оренбургской области, а также индивидуальной программой и настоящим Договором;

б) предоставлять бесплатно в доступной форме Заказчику (законному представителю Заказчика) информацию о его правах и обязанностях, о видах Услуг, которые оказываются Заказчику, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти Услуги, их стоимости для Заказчика либо о возможности получения их бесплатно;

в) использовать информацию о Заказчике в соответствии с установленными законодательством Российской Федерации о персональных данных требованиями о защите персональных данных;

г) обеспечивать сохранность личных вещей и ценностей Заказчика;

д) своевременно и в письменной форме информировать Заказчика об изменении порядка и условий предоставления Услуг, оказываемых в соответствии с настоящим

Договором, а также их оплаты в случае изменения предельной величины среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно, установленной законом субъекта Российской Федерации;

е) вести учет Услуг, оказанных Заказчику;

ж) исполнять иные обязанности в соответствии с настоящим Договором и нормами действующего законодательства.

7. Исполнитель имеет право:

а) отказать в предоставлении Услуг Заказчику в случае нарушения им условий настоящего Договора, а также в случае возникновения у Заказчика, получающего Услуги в стационарной форме социального обслуживания, медицинских противопоказаний, указанных в заключении уполномоченной медицинской организации;

б) требовать от Заказчика соблюдения условий настоящего Договора;

в) получать от Заказчика информацию (сведения, документы), необходимые для выполнения своих обязательств по настоящему Договору. В случае непредставления либо неполного представления Заказчиком такой информации (сведений, документов), Исполнитель вправе приостановить исполнение своих обязательств по настоящему Договору до предоставления требуемой информации (сведений, документов);

г) в одностороннем порядке изменить размер оплаты Услуг, установленный в разделе III настоящего Договора, в случае изменения среднедушевого дохода Заказчика и (или) предельной величины среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно, установленной законом субъекта Российской Федерации, тарифов на социальные услуги, установленные действующим законодательством, известив об этом письменно Заказчика в течение 2 календарных дней со дня таких изменений.

8. Исполнитель не вправе передавать исполнение обязательств по настоящему Договору третьим лицам.

9. Заказчик (законный представитель Заказчика) обязан:

1) соблюдать сроки и условия настоящего Договора;

2) представлять в соответствии с нормативными правовыми актами Оренбургской области сведения и документы, необходимые для предоставления Услуг, предусмотренные порядком предоставления социальных услуг, утвержденным Правительством Оренбургской области, а также сведения и документы для расчета среднедушевого дохода и определения предельной стоимости договора в целях реализации Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442 –ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» в соответствии с Правилами определения среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18 октября 2014 г. № 1075 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2014, № 43, ст. 5910);

3) своевременно информировать Исполнителя об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении Услуг, влияющих на размер среднедушевого дохода Заказчика;

4) оплачивать Услуги в объеме и на условиях, которые предусмотрены настоящим Договором – в случае предоставления социальных услуг за плату, в том числе частичную;

5) информировать в письменной форме Исполнителя о возникновении (изменении) обстоятельств, влекущих изменение (расторжение) настоящего Договора;

6) уведомлять в письменной форме Исполнителя об отказе от получения Услуг, предусмотренных настоящим Договором;

7) соблюдать порядок предоставления социальных услуг, соответствующий форме социального обслуживания;

8) сообщать Исполнителю о выявленных нарушениях порядка предоставления социальных услуг, утвержденного уполномоченным органом государственной власти

работниками, предоставляющими социальные услуги;

9) находиться дома в дни и часы, определенные графиком посещения социальным работником, в случае отсутствия дома оповещать об этом социального работника или заведующего отделением заранее, не менее чем за один день;

10) обеспечивать беспрепятственный допуск социального работника в жилое помещение, а также на придомовую территорию (открывать засовы калиток (дверей), убирать собак и т.п.);

11) принимать все предоставленные услуги с личной росписью в актах предоставления социальных услуг при каждом их оказании;

12) бережно относиться и хранить всю документацию по предоставлению социальных услуг на дому (индивидуальную программу, договоры и др.);

13) предупредить социального работника или заведующего отделением в письменной или электронной форме о прибытии трудоспособных родственников или иных лиц на период более чем 21 календарный день. уважительно относиться к социальному работнику и другим работникам учреждения;

14) Категорически запрещается:

а) проявлять по отношению к социальному работнику рукоприкладство, сексуальное домогательство, сквернословие и оскорбление;

б) находиться в состоянии алкогольного опьянения, под воздействием наркотических и психотропных средств, если это не является необходимым для поддержания жизненно важных функций организма Заказчика.

10. Заказчик (законный представитель Заказчика) имеет право:

а) на получение бесплатно в доступной форме информации о своих правах и обязанностях, видах Услуг, которые будут оказаны Заказчику в соответствии с индивидуальной программой, сроках, порядке и условиях их предоставления, о тарифах на эти Услуги, их стоимости для Заказчика;

б) потребовать расторжения настоящего Договора при нарушении Исполнителем условий настоящего Договора.

### III. Стоимость Услуг, сроки и порядок их оплаты

11. Социальные услуги предоставляются Заказчику на условиях полной оплаты в размере \_\_\_\_\_ в месяц.

12. При предоставлении социальных услуг, предусмотренных индивидуальной программой, стоимость Услуг составляет \_\_\_\_\_ в месяц.

13. Заказчик осуществляет оплату Услуг ежемесячно не позднее 5-го числа месяца, следующего за расчетным, путем внесения наличных денежных средств в кассу Исполнителя лично либо работника, предоставляющего социальные услуги и подтверждается квитанцией, либо безналичным перечислением денежных средств на расчетный счет Исполнителя, за исключением если Заказчику предоставляются услуги бесплатно.

14. В случае изменения среднедушевого дохода Заказчика и (или) предельной величины среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно, установленной законом субъекта Российской Федерации, условий предоставления и оплаты социальных услуг, утверждения (изменения) тарифов на социальные услуги на очередной финансовый год, согласно постановлению Правительства Оренбургской области от 31 октября 2014года № 827-п «Об утверждении порядка утверждения тарифов на социальные услуги на основании подушевых нормативов финансирования социальных услуг в Оренбургской области», стоимость договора пересматривается, о чем Исполнитель уведомляет об этом Заказчика в течение не менее чем за 2 календарных дней со дня изменения обстоятельств, указанных в данном пункте.

### IV. Основания приостановления оказания

## социальных услуг по Договору

15. Исполнитель приостанавливает оказание социальных услуг Заказчику по Настоящему Договору при:

а) временном отсутствии Заказчика по месту постоянного жительства (в связи с выездом на отдых, содержанием под стражей, санаторно-курортным или стационарным лечением) - на период такого отсутствия;

б) на период необходимого лечения при выявлении у Заказчика алкоголизма, наркомании, психических заболеваний либо инфекционных заболеваний, передающихся бытовым путем;

в) неоплате Заказчиком социальных услуг по Договору, подлежащих оплате, - на период до полного погашения задолженности по оплате;

г) на период пребывания по месту жительства Заказчика родственников или других лиц, способных осуществлять действия, равные социальным услугам, предусмотренным индивидуальной программой предоставления социальных услуг;

д) приостановлении деятельности Исполнителя в порядке, предусмотренном Кодексом об административных правонарушениях Российской Федерации, - на период такого приостановления.

## V. Основания изменения и расторжения Договора

16. Условия, на которых заключен настоящий Договор, могут быть изменены либо по соглашению Сторон, либо в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

17. Настоящий Договор может быть расторгнут по соглашению Сторон. По инициативе одной из Сторон настоящий Договор может быть расторгнут по основаниям, предусмотренным действующим законодательством Российской Федерации.

18. Исполнитель в одностороннем порядке имеет право расторгнуть настоящий Договор при нарушении Заказчиком условий предусмотренных в подпунктах 1-5, 9-11, 14 пункта 9 настоящего Договора и правил поведения гражданина, получающего услуги на дому.

19. Настоящий Договор считается расторгнутым со дня письменного уведомления Исполнителем Заказчика об отказе от исполнения настоящего Договора, если иные сроки не установлены настоящим Договором.

## VI. Ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору

20. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## VII. Срок действия Договора и другие условия

21. Настоящий Договор вступает в силу и действует до 23.11.2020 г.

22. Договор составлен в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу.

VIII. Адрес (место нахождения место жительства), реквизиты и подписи Сторон

<p><b>Исполнитель</b></p> <p>Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Оренбургской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» в Южном округе г.Оренбурга (ГБУСО «КЦСОН» в Южном округе г.Оренбурга)</p> <p>Адрес: 460051, г. Оренбург, пр.Гагарина, д.43 А ИНН 5610157435 /КПП 561001001 ОГРН 1135658035754 л.сч. 043 11 0180 р/сч. 40601810700003000001 в Отделении Оренбург БИК 045354001</p> <p>Директор</p> <p>_____ / _____</p> <p>М.П.</p>	<p><b>Заказчик</b></p> <p>_____</p> <p>паспорт: № _____ с _____</p> <p>кем выдан _____</p> <p>дата выдачи _____</p> <p>Гражданство: Россия</p> <p>Адрес проживания _____</p> <p>_____ / _____</p>
---	---



### Индивидуальная программа предоставления социальных услуг

30.12.2017  
(дата составления)

№ \_\_\_\_\_

1. Фамилия, имя, отчество \_\_\_\_\_
2. Пол М 3. Дата рождения \_\_\_\_\_
4. Адрес места жительства:  
почтовый индекс \_\_\_\_\_ город (район) \_\_\_\_\_  
нас.пункт Городище улица \_\_\_\_\_ дом № \_\_\_\_\_  
корпус \_\_\_\_\_ квартира 1 телефон \_\_\_\_\_
5. Адрес места работы:  
почтовый индекс \_\_\_\_\_ город (район) \_\_\_\_\_  
улица \_\_\_\_\_ дом № \_\_\_\_\_ телефон \_\_\_\_\_
6. Серия, номер паспорта или данные иного документа, удостоверяющего личность, дата выдачи этих документов, наименование выдавшего органа: Паспорт гражданина России  
№ с. выдан \_\_\_\_\_.
7. Адрес электронной почты (при наличии) .
8. Индивидуальная программа предоставления социальных услуг разработана повторно, (нужное подчеркнуть) на срок до: 30.12.2020 г.
9. Форма (формы) социального обслуживания: Социальное обслуживание на дому;
10. Виды социальных услуг:

#### I. Социально-бытовые

№ п/п	Наименование социально-бытовой услуги и формы социального обслуживания	Объем предоставления услуги	Периодичность предоставления услуги	Срок предоставления услуги	Отметка о выполнении
1	Мытье полов, покрытых масляной краской, линолеумом, керамической плиткой и др. (Социальное обслуживание на дому)	33 кв.м	4 раз(а) в месяц		
2	Сухая уборка (сметание пыли с мебели и паутины со стен) (Социальное обслуживание на дому)	2 кв.м	4 раз(а) в месяц		
3	Уборка пылесосом (Социальное обслуживание на дому)	10 кв.м	4 раз(а) в месяц		
4	Вынос мусора (Социальное обслуживание на дому)	1 услуга	4 раз(а) в месяц		
5	Вынос жидких отходов (Социальное обслуживание на дому)	1 услуга	8 раз(а) в месяц		
6	Покупка за счет средств получателя социальных услуг и доставка на дом продуктов питания (Социальное обслуживание на дому)	1 доставка	8 раз(а) в месяц		
7	Покупка за счет средств получателя социальных услуг и доставка на дом промышленных товаров первой	1 доставка	1 раз(а) в месяц		

	необходимости (Социальное обслуживание на дому)				
8	Покупка за счет средств получателя социальных услуг и доставка на дом лекарственных средств, изделий медицинского назначения по заключению врачей (расстояние до аптеки до 500 метров) (Социальное обслуживание на дому)	1 доставка	1 раз(а) в месяц		
9	Оплата за счет средств получателя социальных услуг жилищно-коммунальных услуг и услуг связи (Социальное обслуживание на дому)	1 услуга	1 раз(а) в месяц		

#### II. Социально-медицинские

№ п/п	Наименование социально-медицинской услуги и формы социального обслуживания	Объем предоставления услуги	Периодичность предоставления услуги	Срок предоставления услуги	Отметка о выполнении
1	Вызов врача на дом к получателю услуг (Социальное обслуживание на дому)	1 услуга	1 раз(а) в месяц		
2	Измерение артериального давления (Социальное обслуживание на дому)	1 услуга	4 раз(а) в месяц		
3	Выявление и отслеживание изменений состояния здоровья гражданина по внешнему виду и самочувствию (Социальное обслуживание на дому)	1 услуга	4 раз(а) в месяц		

11. Условия предоставления социальных услуг: поставщик социальных услуг, при оказании услуг с учетом форм социального обслуживания, соблюдает условия предоставления социальных услуг в соответствии с постановлением Правительства Оренбургской области от 31.10.2014 №826-п «О порядке предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг на территории Оренбургской области»

12. Перечень рекомендуемых поставщиков социальных услуг

Наименование поставщика социальных услуг	Адрес места нахождения поставщика социальных услуг	Контактная информация поставщика социальных услуг (телефоны, адрес электронной почты и т.п.)
Пример учреждения соц обслуживания	Россия, Оренбургская обл,	
Оренбургская областная организация общероссийской общественной организации инвалидов "всероссийское ордена трудового красного знамени общество слепых"	460000, Россия, Оренбургская обл, г. Оренбург, ул. Профсоюзная, д. 16	Тел.: +7 (3532) 77-49-82 Адрес эл. почты: orenvos21@yandex.ru

Оренбургское региональное отделение общероссийской общественной организации инвалидов "всероссийское общество глухих"	460000, Россия, Оренбургская обл, г. Оренбург, ул. Комсомольская, д. 16	Тел.: +7-3532-77-58-91, 56-01-35, 56-00-37 Адрес эл. почты: oro_oooi_vog@mail.ru
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в оренбургском районе	460018, Россия, Оренбургская обл, г. Оренбург, ул. Степана Разина, д. ДОМ 209	Адрес эл. почты: kacson_or@mail.orb.ru
Автономная некоммерческая организация «центр социального обслуживания населения «благодарю»	460021, Россия, Оренбургская обл, г. Оренбург, ул. Мало- Луговая, д. 1, кор. 1	Тел.: +7-987-797-10-19
Автономная некоммерческая организация "диаконический центр "прикосновение"	460026, Россия, Оренбургская обл, г. Оренбург, ул. Самолетная, д. 89	Тел.: +7-3532-75-65-39 Адрес эл. почты: info@osobyedety.ru
Автономная некоммерческая организация по профилактике социально значимых заболеваний "новая жизнь"	460000, Россия, Оренбургская обл, г. Оренбург, ул. Кирова, д. 30, кв. 14	Тел.: +7-3532-46-56-56, +7 951-031-56-56
Автономная некоммерческая организация по социальной реабилитации, профилактике социально-значимых заболеваний и содействию формирования здорового общества "забота и уход"	460041, Россия, Оренбургская обл, мкр. поселок им Куйбышева, ул. Тенистая, д. 33	Адрес эл. почты: info@zabota-i-ukhod.ru
Оренбургская областная организация общероссийской общественной организации "всероссийское общество инвалидов"	460048, Россия, Оренбургская обл, г. Оренбург, пр-кт. Победы, д. 170, кор. 1	Адрес эл. почты: orenburg-voi@mail.ru
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в южном округе г. Оренбурга	460051, Россия, Оренбургская обл, г. Оренбург, пр-кт. Гагарина, д. ДОМ 43 А	Адрес эл. почты: kacson_oru@mail.orb.ru
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в северном округе г. Оренбурга	460052, Россия, Оренбургская обл, г. Оренбург, ул. Салмышская, д. ДОМ 19/3	Адрес эл. почты: kacson_ors@mail.orb.ru
Оренбургская областная общественная организация инвалидов "школа независимой жизни"	460040, Россия, Оренбургская обл, г. Оренбург, ул. 53 Линия, д. 27	Тел.: +7-3532-70-31-30 / +7-3532-77-60-21 Адрес эл. почты: preodolenie-2008@mail.ru

Государственное автономное учреждение социального обслуживания оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в г. Бузулуке и бузулукском районе	461040, Россия, Оренбургская обл, г. Бузулук, ул. Кирова, д. ДОМ 26	Адрес эл. почты: kcsn_bz@mail.orb. ru
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в курманаевском районе	461060, Россия, Оренбургская обл, Курманаевский р-н, с. Курманаевка, ул. Суворова, д. ДОМ 9	Адрес эл. почты: kcsn_km@mail.or b.ru
Государственное автономное учреждение социального обслуживания оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в тоцком районе	461131, Россия, Оренбургская обл, Тоцкий р-н, с. Тоцкое, ул. Терешковой, д. 1	Тел.: +7-353-49-2- 18-88 Адрес эл. почты: kcsn_to@mail.orb. ru
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в красногвардейском районе	461150, Россия, Оренбургская обл, Красногвардейский р-н, с. Донское, ул. Рабочая, д. ДОМ 25	Адрес эл. почты: kcsn_ko@mail.orb. ru
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в ташлинском районе	461170, Россия, Оренбургская обл, Ташлинский р-н, с. Ташла, ул. Хлебная, д. ДОМ 4	Адрес эл. почты: kcsn_sl@mail.orb.r u
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в новосергиевском районе	461200, Россия, Оренбургская обл, Новосергиевский р-н, п. Новосергиевка, ул. Краснопартизанская, д. ДОМ 20	Адрес эл. почты: kcsn_nvs@mail.or b.ru
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в переволоцком районе	461263, Россия, Оренбургская обл, Переволоцкий р-н, п. Переволоцкий, ул. Ленинская, д. 86	Адрес эл. почты: kcsn_pr@mail.orb. ru
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в беляевском районе	461330, Россия, Оренбургская обл, Беляевский р-н, с. Беляевка, ул. Ленинская, д. ДОМ 1"Е"	Адрес эл. почты: kcsn_be@mail.orb. ru
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в илекском районе	461350, Россия, Оренбургская обл, Илекский р-н, с. Илек, ул. Чапаевская, д. ДОМ 23	Адрес эл. почты: kcsn_il@mail.orb.r u
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания оренбургской	461420, Россия, Оренбургская обл,	Адрес эл. почты: kcsn_sk@mail.orb.

области "комплексный центр социального обслуживания населения" в сакмарском районе	Сакмарский р-н, с. Сакмара, ул. Советская, д. ДОМ 3	ru
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в шарлыкском районе	461450, Россия, Оренбургская обл, Шарлыкский р-н, с. Шарлык, ул. Мира, д. ДОМ 19	Адрес эл. почты: kcson_sl@mail.orb.ru
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в г. Соль-Илецке	461504, Россия, Оренбургская обл, Соль-Илецкий р-н, г. Соль-Илецк, ул. Сорокинская, д. ДОМ 134	Адрес эл. почты: kcson_si@mail.orb.ru
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в акбулакском районе	461550, Россия, Оренбургская обл, Акбулакский р-н, п. Акбулак, ул. Кирова, д. ДОМ 34	Адрес эл. почты: kcson_ak@mail.orb.ru
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в г. бугуруслане и бугурусланском районе	461630, Россия, Оренбургская обл, г. Бугуруслан, ул. Фрунзе, д. ДОМ 101	Адрес эл. почты: kcson_bu@mail.orb.ru
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в северном районе	461640, Россия, Оренбургская обл, Северный р-н, с. Северное, ул. Советская, д. ДОМ 16	Адрес эл. почты: kcson_se@mail.orb.ru
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в асекеевском районе	461710, Россия, Оренбургская обл, Асекеевский р-н, с. Асекеево, ул. Советская, д. 14	Адрес эл. почты: kcson_as@mail.orb.ru
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в г. Абдулино	461744, Россия, Оренбургская обл, Абдулинский р-н, г. Абдулино, ул. Коммунистическая, д. ДОМ 17	Адрес эл. почты: kcson_abr@mail.orb.ru
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в пономаревском районе	461780, Россия, Оренбургская обл, Пономаревский р-н, с. Пономаревка, ул. Советская, д. ДОМ 93	Адрес эл. почты: kcson_pn@mail.orb.ru
Государственное автономное учреждение социального обслуживания оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в грачевском районе	461800, Россия, Оренбургская обл, Грачевский р-н, с. Грачевка, ул. Майская, д. ДОМ 24	Адрес эл. почты: kcson_gr@mail.orb.ru
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания оренбургской области "комплексный центр социального	461830, Россия, Оренбургская обл, Александровский р-н, с.	Адрес эл. почты: kcson_al@mail.orb.ru

обслуживания населения" в александровском районе	Александровка, ул. Маяковского, д. ДОМ 6	
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в матвеевском районе	461880, Россия, Оренбургская обл, Матвеевский р-н, с. Матвеевка, ул. Уральская, д. ДОМ 6	Адрес эл. почты: kcson_ma@mail.orb.ru
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в г.сорочинске	461900, Россия, Оренбургская обл, Сорочинский р-н, г. Сорочинск, ул. Войкова, д. ДОМ 9	Адрес эл. почты: kcson_sr@mail.orb.ru
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в первомайском районе	461980, Россия, Оренбургская обл, Первомайский р-н, п. Первомайский, ул. Гагарина, д. ДОМ 2	Адрес эл. почты: kcson_pm@mail.orb.ru
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в тюльганском районе	462010, Россия, Оренбургская обл, Тюльганский р-н, п. Тюльган, ул. Ленина, д. ДОМ 19	Адрес эл. почты: kcson_tu@mail.orb.ru
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в октябрьском районе	462030, Россия, Оренбургская обл, Октябрьский р-н, с. Октябрьское, ул. Заводская, д. ДОМ 3	Тел.: 8(35330)22-1-38 Адрес эл. почты: kcson_ok@mail.orb.ru
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в саракташском районе	462100, Россия, Оренбургская обл, Саракташский р-н, п. Саракташ, пер. Заводской, д. ДОМ 13 Б	Адрес эл. почты: kcson_sa@mail.orb.ru
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в г. Кувандыке	462243, Россия, Оренбургская обл, Кувандыкский р-н, г. Кувандык, ул. Оренбургская, д. ДОМ 22	Адрес эл. почты: kcson_ku@mail.orb.ru
Государственное автономное учреждение социального обслуживания оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в г. Медногорске	462274, Россия, Оренбургская обл, г. Медногорск, ул. Советская, д. ДОМ 12	Адрес эл. почты: kcson_me@mail.orb.ru
Автономная некоммерческая организация «центр социального обслуживания граждан оренбургской области «забота»	462351, Россия, Оренбургская обл, г. Новотроицк, ул. Зеленая, д. 77, кв. 58	Тел.: +7-905-883-21-40 Адрес эл. почты: zabota_ano@mail.ru
Государственное автономное учреждение социального обслуживания оренбургской области «комплексный центр социального обслуживания населения» в г. Новотроицке	462363, Россия, Оренбургская обл, г. Новотроицк, ул. Юных Ленинцев, д. 20	Тел.: +7(3537)63-04-17/+7(3537)64-11-52 Адрес эл. почты: kcson_nt@mail.orb.ru

		ru
Государственное автономное учреждение социального обслуживания оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в г. Орске	462431, Россия, Оренбургская обл, г. Орск, ул. Чернышева, д. ДОМ 18	Адрес эл. почты: kcsn_or sk@mail.or b.ru
Государственное автономное учреждение социального обслуживания оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в г. Гае	462630, Россия, Оренбургская обл, Гайский р-н, г. Гай, ул. Комсомольская, д. ДОМ 18 А	Адрес эл. почты: kcsn_ ga@mail.orb.ru
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в домбаровском районе	462734, Россия, Оренбургская обл, Домбаровский р-н, п. Домбаровский, ул. Железнодорожная, д. 13	Тел.: +7-353-67-2- 00-12 Адрес эл. почты: kcsn_dm@mail.or b.ru
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в светлинском районе	462740, Россия, Оренбургская обл, Светлинский р-н, п. Светлый, ул. Строителей, д. ДОМ 26	Адрес эл. почты: kcsn_sv@mail.orb. ru
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в г. Ясном	462781, Россия, Оренбургская обл, Ясенский р-н, г. Ясный, ул. Свердлова, д. 6	Адрес эл. почты: kcsn_ys@mail.orb. ru
Государственное автономное учреждение социального обслуживания оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в новоорском районе	462800, Россия, Оренбургская обл, Новоорский р-н, п. Новоорск, ул. Акбауова, д. ДОМ 14 А	Адрес эл. почты: kcsn_no@mail.orb. ru
Государственное автономное учреждение социального обслуживания оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в адамовском районе	462830, Россия, Оренбургская обл, Адамовский р-н, п. Адамовка, ул. Сельхозтехники, д. ДОМ 13	Адрес эл. почты: kcsn_ad@mail.orb. ru
Государственное автономное учреждение социального обслуживания оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в кваркенском районе	462860, Россия, Оренбургская обл, Кваркенский р-н, с. Кваркено, ул. Центральная, д. ДОМ 10	Адрес эл. почты: kcsn_kv@mail.orb. ru

Перечень всех поставщиков социальных услуг размещен на сайте министерства социального развития Оренбургской области: [www.msrf.orb.ru](http://www.msrf.orb.ru).

### 13. Отказ от социального обслуживания, социальной услуги

Наименование формы социального обслуживания, вида социальных услуг, социальной услуги от которых отказывается получатель социальных услуг	Причины отказа	Дата отказа	Подпись получателя социальных услуг

### 14. Мероприятия по социальному сопровождению

Вид социального сопровождения	Получатель	Отметка о выполнении

С содержанием индивидуальной программы предоставления социальных услуг согласен:

\_\_\_\_\_ /  
(подпись получателя социальных услуг)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)

Лицо, уполномоченное на подписание  
индивидуальной программы  
предоставления социальных услуг  
уполномоченного органа  
субъекта Российской Федерации

(должность лица, подпись)

(расшифровка подписи)

М.П.



## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Пожилые и старые люди представляют собой особую категорию населения, которая крайне неоднородна по возрастным и другим характеристикам. Они больше, чем кто-либо, нуждаются в поддержке и участии.

Именно в связи с данными обстоятельствами пожилые люди как особая социальная группа нуждаются в повышенном внимании общества и государства и представляют собой специфический объект социальной работы пожилого, старческого возраста и из наиболее социально уязвимых групп, и поэтому особенно нуждаются в различных видах постоянной помощи (материальной, психологической, медицинской, юридической), поддержке, защите.

Социальная работа с ними является приоритетной и обязательной для группы социальной помощи, приобретает характер сопровождения и даже комплексного обслуживания с привлечением врачей, психологов, представителей местных органов социальной защиты населения<sup>1</sup>. При этом необходимо учитывать, что некоторые из социальных проблем личностного уровня (инвалидность, старость) по объективным причинам, разрешить окончательно невозможно, поэтому мероприятия социальной работы должны быть дополнены психологической помощью по изменению отношения к ним окружающих и поиску возможностей для самокомпенсации и самореализации в сложившихся обстоятельствах. Этому способствует социальная работа.

---

<sup>1</sup>Социальная работа с пожилыми людьми./под редакцией В.Н.Курбатова, М. 2013. С.35

С 1 января 2015 года вступил в силу Федеральный Закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», он заменяет собой федеральные законы от 2 августа 1995 года № 122-ФЗ «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов» и от 10 декабря 1995 года № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в РФ».

Законом определяются основные принципы социального обслуживания, уточняется содержание ряда основных понятий, применяемых в сфере социального обслуживания, определяются формы социального обслуживания, виды социальных услуг и условия их предоставления, принципы финансового обеспечения деятельности организаций социального обслуживания.

Социальное обслуживание на дому граждан, признанных нуждающимися в социальном обслуживании, осуществляется путем предоставления им социальных услуг, необходимых для удовлетворения основных жизненных потребностей, в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Оренбургской области, а также оказания, по их желанию, дополнительных социальных услуг, не входящих в названный перечень.

В отделении социального обслуживания на дому рационализирована деятельность социальных работников. Внедряется, и притом весьма успешно, новая система командной работы по осуществлению ухода на дому. Предоставляемые услуги в большей степени соответствуют индивидуальным потребностям человека, стали более разнообразными и эффективными.

Регулярно проводятся опросы с помощью анкет, которые дают информацию о том, насколько клиенты удовлетворены переменами в обслуживании и как оценивают его эффективность. На большие потенциальные возможности этой программы обратили внимание всеор

организаторы социального обслуживания пожилых людей и эксперты, проекта.

В этой системе еще довольно много не совершенно. Но можно с уверенностью сказать, что центры социального обслуживания и социальные работники нужны пожилым людям. Так же люди пожилого возраста нужны нам: их пройденный жизненный опыт, их оптимизм

и уверенность в том, что все уладится и будет лучше — все это нам необходимо, чтобы не забыть для чего и ради чего мы живем на Земле.

Таким образом, задачей всего общества и социальных работников, в частности, является сделать так, чтобы у пожилого человека не возникло чувство отчужденности, ненужности. И этого можно достичь, окружив человека теплом и заботой, давая возможность максимально реализовать свой духовный и интеллектуальный потенциал.

## СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Александрова М.Д.* Проблемы социальной и психологической геронтологии. – СПб, 2012.- 203 с.
2. *Андреева Г.М.* Социальная психология. Курс лекций. - М, 2013. – 290 с.
3. *Бедный М.С.* Демографические процессы и прогнозы здоровья населения. - М., 2012. – 198 с.
4. *ГОСТ Р 52884-2007* «Социальное обслуживание населения. Порядок и условия предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам», утвержденный приказом Ростехрегулирования от 27 декабря 2007 г. N 562-ст. URL: <http://www.consultant.ru>. (дата обращения: 19.01.2019)
5. *ГОСТ Р 52143-2013* «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам», утвержденный приказом Ростехрегулирования от 27 декабря 2007 г. N 562-ст. URL: <http://www.consultant.ru>. (дата обращения: 19.01.2019)
6. *Дмитриев А.В.* Социальные проблемы людей пожилого возраста. - СПб, 2014.- 430 с.
7. *Дмитриева Е.В.* Социологическое изучение здоровья: от социологии и медицины к социологии здоровья // СОЦИС, 2014, №11. С. 40 - 54.
8. *Закон* Оренбургской области от 31 октября 2014 года n 2609/759-в-оз «Об утверждении перечня социальных услуг, предоставляемых поставщикам социальных услуг на территории Оренбургской области» URL: <http://www.consultant.ru>. (дата обращения: 19.01.2019)
9. *Козлов А.А.* Социальная геронтология: Учебно-методическое пособие. -М., 2013. – 332 с.

10. *Конституция Российской Федерации*: офиц. текст - М.; 2011. – 39 с.
11. *Кулыгин В.А.* «Отечественный журнал социальной работы». //СОЦИС, 2015, № 6. С. 15-25.
12. *Ковалева Н.Г.* Пожилые люди: социальное самочувствие //СОЦИС, 2015, №7. С. 5-8.
13. *Основы социальной работы*. Учебник. / Под ред. П.Д. Павленка. – М., 2014. – 337 с.
14. *Постановление Правительства РФ* от 18 октября 2014 г. №1075 «Об утверждении правил определения среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно». URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения: 19.01.2019)
15. *Приказ министерства социального развития Оренбургской области* от 15.10.2014 № 450 «О формировании и ведении реестра поставщиков социальных услуг». URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения: 19.01.2019)
16. *Приказ министерства социального развития Оренбургской области* от 11.12.2014 № 610 «Об определении порядка предоставления сведений и документов, необходимых для признания гражданина нуждающимся в социальном обслуживании, пересмотра индивидуальной программы предоставления социальных услуг». URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения: 19.01.2019)
17. *Федеральный закон* от 28.12.2013 N 442-ФЗ (ред. от 07.03.2018) "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения: 19.01.2019)
18. *Павленок П.Д.* Введение в профессию "Социальная работа". – М., 2014. – 155 с.
19. *Павленок П.Д.* Теория, история и методика социальной работы. Учебное пособие. - М., 2014. – 592 с.

20. *Писарев А.В.* Образ пожилых в современной России // СОЦИС, 2014. № 4. URL: [www: http://ssopir.ru/archive/pap.htm](http://ssopir.ru/archive/pap.htm) (дата обращения 24.11.2018)
21. *Пожилый человек: проблемы возраста и аспекты досуга.* /Работник социальной службы, 2014, № 5. URL: [www: http://ssopir.ru/archive/pap.htm](http://ssopir.ru/archive/pap.htm), (дата обращения 24.12.2018)
22. *Россет Э.Л.* Процесс старения населения. - М., 2014. – 155 с.
23. *Социальная работа с пожилыми людьми.* /под редакцией В.Н. Курбатова, -М., 2013. -145 с.
24. *Социальная работа: теория и практика.* Учебное пособие. / Отв. ред. Е.И. Холостова, А.С. Сорвина. - М., 2012. – 433 с.
25. *Тетерский С.В.* Введение в социальную работу. Учебное пособие. - М.; 2013. – 423 с.
26. *Технология социальной работы.* Чч.1; 2. Учебное пособие для вузов. /Под ред. П.Я. Цытликера. – М.; 2013. – 432 с.
27. *Устав государственного бюджетного учреждения социального обслуживания Оренбургской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» в Южном округе г. Оренбурга,* утверждено Министерством социального развития в Оренбургской области от 30.10.2013 - Оренбург, 2013-17 с.
28. *Холостова Е. И.* Социальная работа с пожилыми людьми: учеб. пособие. М.: Дашков и К, 2014. – 141 с.
29. *Холостова Е. И.* Социальная работа: теория и практика: учеб. пособие. М.: ИНФРА, 2015. – 165 с.
30. *Холостова Е. И.* Технологии социальной работы: учеб. пособие. М.: ИНФРА-М, 2013. – 198 с.
31. *Яцемирская Р.С.* Социальная геронтология: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений/ Р.С. Яцемирская, И.Г. Беленькая– М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2009. – 224 с.

# ПРИЛОЖЕНИЯ

## Приложение 1

Уважаемый респондент! Мы изучаем мнение граждан пожилого возраста и инвалидов о социальном обслуживании в Комплексном центре социального обслуживания населения. Предлагаем Вам принять участие в опросе.

Анкета анонимна, результаты опроса будут использованы в обобщенном виде. Прочитайте вопрос, подчеркните (обведите) порядковый номер ответа, который отражает Ваше мнение или напишите свой вариант.

*IX. Находитесь ли Вы на социальном обслуживании в Комплексном центре?*

3. Да

4. Нет

*X. Какие формы социальной помощи, для Вас, являются предпочтительными? Перечислите.*

---

---

*XI. Учитываются ли Ваши индивидуальные предпочтения при оказании Вам социальные услуги?*

3. Учитываются

4. Не учитываются

*XII. Удовлетворены ли Вы качеством получаемых услуг?*

3. Да

4. Нет

*XIII. Хотели бы Вы что-либо изменить?*

3. Да

4. Нет

XIV. *Какие услуги, на Ваш взгляд, необходимо дополнить?*

9. Транспортные услуги

10. Организация культурных мероприятий

11. Услуги парикмахера

12. Услуги юриста

13. Ремонт обуви и одежды

14. Телефон доверия

15. Телефон «Горячая линия» по вопросам о  
порядке предоставления услуг

16. Другое \_\_\_\_\_

***Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе.***

XV. *Ваш пол:*

3. Мужской

4. Женский

XVI. *Сколько Вам полных лет? \_\_\_\_\_ (напишите)*

***Спасибо за участие!***

***Приложение 2***



**[YUN4] ИНТЕРВЬЮ ДЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА ГБУСО «КЦСОН ЮЖНОГО ОКРУГА Г. ОРЕНБУРГА»**

Уважаемый респондент, Вам предлагается ответить на вопросы для исследования на тему «Организация социальной работы с гражданами пожилого возраста в условиях ГБУСО «КЦСОН Южного округа г. Оренбурга».

Опрос анонимный, фамилию и имя указывать не нужно. Все Ваши ответы будут использованы только в данном исследовании, конфиденциальность гарантируется.

1. Как часто навещает Вас социальный работник?
2. Как часто Вы просите оказать услугу из дополнительного перечня предлагаемых услуг?
3. Устраивает ли Вас ваш социальный работник?
4. Легко ли Вам с ним общаться?
5. Часто ли вам приходится откладывать вашу просьбу по желанию социального работника?
6. Помогает ли ваш социальный работник ответить на интересующие Вас вопросы, в сфере социального обслуживания?
7. Как часто социальный работник кладывает к Вам визит по сложившимся обстоятельствам?
8. Как часто в неделю социальный работник заменяет визит к Вам разговором по телефону?
9. Хотелось бы Вам чтобы Вас навещал социальный работник как можно чаще?
10. Ваши предложения и замечания в адрес социального работника.

---

Большое спасибо за участие в опросе!

## АНКЕТА

Здравствуйте! Мы проводим исследование проблем социального обслуживания на дому. В данной анкете мы бы хотели узнать у вас то, как происходит оказание вам социальной помощи на дому инвалидам и гражданам пожилого возраста, и с какими трудностями вы сталкиваетесь в работе.

1. По каким причинам вы выбрали данную работу (отметьте все подходящие варианты):

- 1) нравится содержание работы
- 2) устраивает уровень оплаты труда
- 3) удобный график работы
- 4) отсутствует другая более подходящая работа
- 5) хочу помогать людям

2. Удовлетворены ли вы в целом своей работой?

- 1) да
- 2) скорее да, чем нет
- 3) скорее нет, чем да
- 4) нет
- 5) затрудняюсь ответить

3. Насколько вы удовлетворены следующими характеристиками своей работы:

	да	скорее да, чем нет	Скорее нет, чем да	нет	затрудняюсь ответить
1. характер труда	1	2	3	4	5
2. график работы	1	2	3	4	5
3. психологическая	1	2	3	4	5

напряженность работы					
4. физический труд	1	2	3	4	5
5. общение с подопечными	1	2	3	4	5
6. общение с коллегами	1	2	3	4	5
7, наличие всех материалов	1	2	3	4	5

4. Каковы ваши планы на будущее?

- 1) продолжить работать социальным работником
- 2) сменить место работы в ближайшее время
- 3) искать другое место работы

5. Считаете ли вы необходимым пройти переподготовку, повышение квалификации, организовать обучающие семинары?

- 1) да
- 2) нет
- 3) затрудняюсь ответить

6. Какие, на ваш взгляд, вопросы необходимо изучать и рассматривать в ходе переподготовки, повышения квалификации и консультаций специалистов (отметьте все подходящие варианты):

- 1) медицина
- 2) возрастные особенности психологии пожилых людей
- 3) особенности общения с престарелыми людьми
- 4) оказание первой медицинской помощи лицам пожилого возраста
- 5) теория социальной работы
- 6) меры социальной поддержки населения
- 7) законодательство о социальном обслуживании
- 8) новые методы социального обслуживания

7. Сколько человек в настоящее время находится на вашем обслуживании (напишите): \_\_\_\_\_ человек.

8. Сколько человек в среднем вы посещаете в течение одного дня: \_\_\_\_\_ человек.

9. Сколько раз в среднем в течение недели вы посещаете обслуживаемых: \_\_\_\_\_ раз.

10. Сколько времени в среднем длится одно посещение: \_\_\_\_\_ ч. \_\_\_\_\_ мин.

11. Сколько времени в среднем в течение дня вы тратите на выполнение услуг вне дома обслуживаемого (укажите затраты времени на приобретение продуктов питания, лекарств и др. услуги): \_\_\_\_\_ часов \_\_\_\_\_ минут.

12. Назовите трудности, с которыми вам приходится сталкиваться в работе (отметьте все подходящие варианты):

- 1) тяжелый физический труд
- 2) частые психологически нагрузки
- 3) необеспеченность канцелярскими принадлежностями
- 4) частая смена обслуживаемых
- 5) сложность общения с коллегами, заведующей отделением
- 6) сложности общения и конфликты с клиентами
- 7) недостаток знаний
- 8) высокие требования
- 9) частые обращения клиентов за помощью во вне рабочее время

13. Поделите всех граждан, которых вы обслуживаете, по группам в соответствии с тем, насколько хорошо складываются у вас с ними отношения, и укажите численность каждой группы (напишите численность обслуживаемых по каждой строке, причем сумма указанных значений должна быть равна значению, указанному в предыдущем вопросе):

- 1) очень хорошо \_\_\_\_\_ человек
- 2) хорошо \_\_\_\_\_ человек
- 3) нормально \_\_\_\_\_ человек

4) плохо \_\_\_\_\_ человек

5) очень плохо \_\_\_\_\_ человек

14. Каким образом вы добираетесь до обслуживаемых чаще всего?

1) на своем автомобиле

2) на такси

3) на велосипеде

4) пешком

5) на корпоративной машине

15. Как вы относитесь к инновационным формам работы (например, бригадный метод, услуга –«тревожная кнопка», аутсорсинг)?

Полевые [YUN5] данные:

Возраст – \_\_\_\_\_

Стаж работы – \_\_\_\_\_

## Договор [YUNG]

### о предоставлении социальных услуг на дому

г. Оренбург «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

№ \_\_\_\_\_

Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Оренбургской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» в Южном округе г. Оренбурга, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице директора Михайлиной Ирины Юрьевны, действующего на основании Устава, с одной стороны, и **Иванов Иван Иванович**, именуемый в дальнейшем «Заказчик», паспорт № \_\_\_\_\_ с \_\_\_\_\_, кем выдан \_\_\_\_\_, дата выдачи \_\_\_\_\_, проживающая по адресу: \_\_\_\_\_ с другой стороны, совместно именуемые в дальнейшем Сторонами, заключили настоящий Договор о нижеследующем.

#### I. Предмет Договора

6. Заказчик поручает, а Исполнитель обязуется оказать социальные услуги Заказчику на основании индивидуальной программы предоставления социальных услуг Заказчика, выданной в установленном порядке (далее – Услуги, индивидуальная программа), которая является неотъемлемой частью настоящего договора, а Заказчик обязуется оплачивать указанные Услуги, за исключением случаев, когда законодательством о социальном обслуживании граждан в Российской Федерации предусмотрено предоставление социальных услуг бесплатно.

7. Предоставление Заказчику социальных услуг осуществляется в соответствии с Порядком предоставления социальных услуг, утвержденным Правительством Оренбургской области в форме социального обслуживания на дому.

8. Сроки и условия предоставления конкретной Услуги устанавливаются в соответствии со сроками и условиями, предусмотренными для предоставления соответствующих Услуг индивидуальной программой от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_, и в согласованном Сторонами виде являются приложением к настоящему Договору.

9. Место оказания Услуг: \_\_\_\_\_.

10. По результатам оказания Услуг Исполнитель представляет Заказчику акт о предоставлении социальных услуг, подписанный Исполнителем, в 2 экземплярах, составленный по форме, согласованной Сторонами, который является неотъемлемой частью настоящего договора.

#### II. Взаимодействие Сторон

6. Исполнитель обязан:

а) предоставлять Заказчику Услуги надлежащего качества в соответствии с порядком предоставления социальных услуг, утвержденным Правительством Оренбургской области, а также индивидуальной программой и настоящим Договором;

б) предоставлять бесплатно в доступной форме Заказчику (законному представителю Заказчика) информацию о его правах и обязанностях, о видах Услуг, которые оказываются Заказчику, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти Услуги, их стоимости для Заказчика либо о возможности получения их бесплатно;

в) использовать информацию Заказчика в соответствии с установленными законодательством Российской Федерации о персональных данных требованиями о защите персональных данных;

- г) обеспечивать сохранность личных вещей и ценностей Заказчика;
- д) своевременно и в письменной форме информировать Заказчика об изменении порядка и условий предоставления Услуг, оказываемых в соответствии с настоящим Договором, а также их оплаты в случае изменения предельной величины среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно, установленной законом субъекта Российской Федерации;
- е) вести учет Услуг, оказанных Заказчику;
- ж) исполнять иные обязанности в соответствии с настоящим Договором и нормами действующего законодательства.

7. Исполнитель имеет право:

- а) отказать в предоставлении Услуг Заказчику в случае нарушения им условий настоящего Договора, а также в случае возникновения у Заказчика, получающего Услуги в стационарной форме социального обслуживания, медицинских противопоказаний, указанных в заключении уполномоченной медицинской организации;
- б) требовать от Заказчика соблюдения условий настоящего Договора;
- в) получать от Заказчика информацию (сведения, документы), необходимые для выполнения своих обязательств по настоящему Договору. В случае непредставления или неполного представления Заказчиком такой информации (сведений, документов), Исполнитель вправе приостановить исполнение своих обязательств по настоящему Договору до предоставления требуемой информации (сведений, документов);
- г) в одностороннем порядке изменить размер оплаты Услуг, установленный в разделе III настоящего Договора, в случае изменения среднедушевого дохода Заказчика и (или) предельной величины среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно, установленной законом субъекта Российской Федерации, тарифов на социальные услуги, установленных действующим законодательством, известив об этом письменно Заказчика в течение 2 календарных дней со дня таких изменений.

8. Исполнитель не вправе передавать исполнение обязательств по настоящему Договору третьим лицам.

9. Заказчик (законный представитель Заказчика) обязан:

- 15) соблюдать сроки и условия настоящего Договора;
- 16) представлять в соответствии с нормативными правовыми актами Оренбургской области сведения и документы, необходимые для предоставления Услуг, предусмотренные порядком предоставления социальных услуг, утвержденным Правительством Оренбургской области, а также сведения и документы для расчета среднедушевого дохода и определения предельной стоимости договора в целях реализации Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442 – ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» в соответствии с Правилами определения среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18 октября 2014 г. № 1075 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2014, № 43, ст. 5910);
- 17) своевременно информировать Исполнителя об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении Услуг, влияющих на размер среднедушевого дохода Заказчика;
- 18) оплачивать Услуги в объеме и на условиях, которые предусмотрены настоящим Договором – в случае предоставления социальных услуг за плату, в том числе частичную;
- 19) информировать в письменной форме Исполнителя о возникновении (изменении) обстоятельств, влекущих изменение (расторжение) настоящего Договора;

20) уведомлять в письменной форме Исполнителя об отказе от получения Услуг, предусмотренных настоящим Договором;

21) соблюдать порядок предоставления социальных услуг, соответствующий форме социального обслуживания;

22) сообщать Исполнителю о выявленных нарушениях порядка предоставления социальных услуг, утвержденного уполномоченным органом государственной власти работниками, предоставляющими социальные услуги;

23) находиться дома в дни и часы, определенные графиком посещения социальным работником, в случае отсутствия дома оповещать об этом социального работника или заведующего отделением заранее, не менее чем за один день;

24) обеспечивать беспрепятственный допуск социального работника в жилое помещение, а также на придомовую территорию (открывать засовы калиток (дверей), убирать собак и т.п.);

25) принимать все предоставленные услуги с личной росписью в актах предоставления социальных услуг при каждом их оказании;

26) бережно относиться и хранить всю документацию по предоставлению социальных услуг на дому (индивидуальную программу, договоры и др.);

27) предупредить социального работника или заведующего отделением в письменной или электронной форме о прибытии трудоспособных родственников или иных лиц на период более чем 21 календарный день. уважительно относиться

к социальному работнику и другим работникам учреждения;

28) Категорически запрещается:

а) проявлять по отношению к социальному работнику рукоприкладство, сексуальное домогательство, сквернословие и оскорбление;

б) находиться в состоянии алкогольного опьянения, под воздействием наркотических и психотропных средств, если это не является необходимым для поддержания жизненно важных функций организма Заказчика.

10. Заказчик (законный представитель Заказчика) имеет право:

а) на получение бесплатно в доступной форме информации о своих правах и обязанностях, видах Услуг, которые будут оказаны Заказчику в соответствии с индивидуальной программой, сроках, порядке и условиях их предоставления, о тарифах на эти Услуги, их стоимости для Заказчика;

б) потребовать расторжения настоящего Договора при нарушении Исполнителем условий настоящего Договора.

### III. Стоимость Услуг, сроки и порядок их оплаты

11. Социальные услуги предоставляются Заказчику на условиях полной оплаты в размере \_\_\_\_\_ в месяц.

12. При предоставлении социальных услуг, предусмотренных индивидуальной программой, стоимость Услуг составляет \_\_\_\_\_ в месяц.

13. Заказчик осуществляет оплату Услуг ежемесячно не позднее 5-го числа месяца, следующего за расчетным, путем внесения наличных денежных средств в кассу Исполнителя лично либо работника, предоставляющего социальные услуги и подтверждается квитанцией, либо безналичным перечислением денежных средств на расчетный счет Исполнителя, за исключением если Заказчику предоставляются услуги бесплатно.



14. В случае изменения среднедушевого дохода Заказчика и (или) предельной величины среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно, установленной законом субъекта Российской Федерации, условий предоставления и оплаты социальных услуг, утверждения (изменения) тарифов на социальные услуги на очередной финансовый год, согласно постановлению Правительства Оренбургской области от 31 октября 2014 года № 827-п «Об утверждении порядка утверждения тарифов на социальные услуги на основании подушевых нормативов финансирования социальных услуг в Оренбургской области», стоимость договора пересматривается, о чем Исполнитель уведомляет об этом Заказчика в течение не менее чем за 2 календарных дней со дня изменения обстоятельств, указанных в данном пункте.

#### IV. Основания приостановления оказания социальных услуг по Договору

15. Исполнитель приостанавливает оказание социальных услуг Заказчику по настоящему Договору при:

а) временном отсутствии Заказчика по месту постоянного жительства (в связи с выездом на отдых, содержанием под стражей, санаторно-курортным или стационарным лечением) - на период такого отсутствия;

б) на период необходимого лечения привывлению Заказчика алкоголизма, наркомании, психических заболеваний или инфекционных заболеваний, передающихся бытовым путем;

в) неоплате Заказчиком социальных услуг по Договору, подлежащих оплате, - на период до полного погашения задолженности по оплате;

г) на период пребывания по месту жительства Заказчика родственников или других лиц, способных осуществлять действия, равные социальным услугам, предусмотренным индивидуальной программой предоставления социальных услуг;

д) приостановлении деятельности Исполнителя в порядке, предусмотренном Кодексом об административных правонарушениях Российской Федерации, - на период такого приостановления.

#### V. Основания изменения и расторжения Договора

16. Условия, на которых заключен настоящий Договор, могут быть изменены либо по соглашению Сторон, либо в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

17. Настоящий Договор может быть расторгнут по соглашению Сторон. По инициативе одной из Сторон настоящий Договор может быть расторгнут по основаниям, предусмотренным действующим законодательством Российской Федерации.

18. Исполнитель в одностороннем порядке имеет право расторгнуть настоящий Договор при нарушении Заказчиком условий предусмотренных в подпунктах 1-5, 9-11, 14 пункта 9 настоящего Договора и правил поведения гражданина, получающего услуги на дому.

19. Настоящий Договор считается расторгнутым со дня письменного уведомления Исполнителем Заказчика об отказе от исполнения настоящего Договора, если иные сроки не установлены настоящим Договором.

#### VI. Ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору

20. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору в соответствии с законодательством Российской Федерации.

#### VII. Срок действия Договора и другие условия

21. Настоящий Договор вступает в силу и действует до 23.11.2020 г.

22. Договор составлен в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу.

**VIII. Адрес (местонахождения места жительства), реквизиты и подписи Сторон**

<b>Исполнитель</b>	<b>Заказчик</b>
<p>Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Оренбургской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» в Южном округе г. Оренбурга (ГБУСО «КЦ СОН» в Южном округе г. Оренбурга)</p> <p>Адрес: 460051, г. Оренбург, пр. Гагарина, д. 43 А ИНН 5610157435/КПП 561001001 ОГРН 1135658035754 л.сч. 043 11 0180 р/сч. 40601810700003000001 в Отделении Оренбург БИК 045354001</p> <p>Директор</p> <p>_____ / _____</p> <p>М.П.</p>	<p>_____</p> <p>паспорт: № _____ с _____</p> <p>кем выдан _____</p> <p>дата выдачи _____</p> <p>Гражданство: Россия</p> <p>Адрес проживания _____</p> <p>_____ / _____</p>

[YUN7]

### Индивидуальная программа предоставления социальных услуг

30.12.2017  
(дата составления)

№ \_\_\_\_\_

1. Фамилия, имя, отчество \_\_\_\_\_
2. Пол М 3. Дата рождения \_\_\_\_\_
4. Адрес места жительства:  
почтовый индекс \_\_\_\_\_ город(район) \_\_\_\_\_  
нас.пункт Городище улица \_\_\_\_\_ дом № \_\_\_\_\_  
корпус \_\_\_\_\_ квартира 1 телефон \_\_\_\_\_
5. Адрес места работы:  
почтовый индекс \_\_\_\_\_ город(район) \_\_\_\_\_  
улица \_\_\_\_\_ дом № \_\_\_\_\_ телефон \_\_\_\_\_
6. Серия, номер паспорта и данные его документа, удостоверяющего личность, дата выдачи этих документов, наименование выдавшего органа: Паспорт гражданина России № с. выдан \_\_\_\_\_.
7. Адрес электронной почты (при наличии) .
8. Индивидуальная программа предоставления социальных услуг разработана повторно, (нужное подчеркнуть) на срок до: 30.12.2020 г.
9. Форма (формы) социального обслуживания: Социальное обслуживание на дому;
10. Виды социальных услуг:

#### I. Социально-бытовые

№ п/п	Наименование социально-бытовой услуги и формы социального обслуживания	Объем предоставления услуги	Периодичность предоставления услуги	Срок предоставления услуги	Отметка о выполнении
1	Мытье полов, покрытых масляной краской, линолеумом, керамической плиткой и др. (Социальное обслуживание на дому)	33 кв.м	4 раз(а) в месяц		
2	Сухая уборка (сметание пыли с мебели и паутины со стен) (Социальное обслуживание на дому)	2 кв.м	4 раз(а) в месяц		
3	Уборка пылесосом (Социальное обслуживание на дому)	10 кв.м	4 раз(а) в месяц		
4	Вынос мусора (Социальное обслуживание на дому)	1 услуга	4 раз(а) в месяц		
5	Вынос жидких отходов (Социальное обслуживание на дому)	1 услуга	8 раз(а) в месяц		
6	Покупка за счет средств получателя социальных услуг и доставка на дом продуктов питания (Социальное	1 доставка	8 раз(а) в месяц		

	бслуживание на дому)				
7	Покупка за счет средств получателя социальных услуг и доставка на дом промышленных товаров первой необходимости (Социальное обслуживание на дому)	1 доставка	1 раз(а) в месяц		
8	Покупка за счет средств получателя социальных услуг и доставка на дом лекарственных средств, изделий медицинского назначения по заключению врачей (расстояние до аптеки до 500 метров) (Социальное обслуживание на дому)	1 доставка	1 раз(а) в месяц		
9	Оплата за счет средств получателя социальных услуг жилищно-коммунальных услуг и услуг связи (Социальное обслуживание на дому)	1 услуга	1 раз(а) в месяц		

#### II. Социально-медицинские

№ п/п	Наименование социально-медицинской услуги и формы социального обслуживания	Объем предоставления услуги	Периодичность предоставления услуги	Срок предоставления услуги	Отметка о выполнении
1	Вызов врача на дом к получателю услуг (Социальное обслуживание на дому)	1 услуга	1 раз(а) в месяц		
2	Измерение артериального давления (Социальное обслуживание на дому)	1 услуга	4 раз(а) в месяц		
3	Выявление и отслеживание изменений состояния здоровья гражданина по внешнему виду и самочувствию (Социальное обслуживание на дому)	1 услуга	4 раз(а) в месяц		

11. Условия предоставления социальных услуг: поставщик социальных услуг, при оказании услуг с учетом форм социального обслуживания, соблюдает условия предоставления социальных услуг в соответствии с постановлением Правительства Оренбургской области от 31.10.2014 №826-п «О порядке предоставления социальных услуг поставщикам социальных услуг на территории Оренбургской области»

#### 12. Перечень рекомендуемых поставщиков социальных услуг

Наименование поставщика социальных услуг	Адрес местонахождения поставщика социальных услуг	Контактная информация поставщика социальных услуг (телефоны, адрес электронной почты и т.п.)
Пример учреждения соцобслуживания	Россия, Оренбургская обл,	

Оренбургская областная организация общероссийской общественной организации инвалидов "всероссийское орденатрудового красного знамени общество слепых"	460000, Россия, Оренбургская обл, г. Оренбург, ул. Профсоюзная, д. 16	Тел.: +7 (3532)77-49-82 Адрес эл. почты:orenvos21@yandex.ru
Оренбургско-региональное отделение общероссийской общественной организации инвалидов "всероссийское общество глухих"	460000, Россия, Оренбургская обл, г. Оренбург, ул. Комсомольская, д. 16	Тел.: +7-3532-77-58-91, 56-01-35, 56-00-37 Адрес эл. почты:oro_oooi_vog@mail.ru
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в оренбургском районе	460018, Россия, Оренбургская обл, г. Оренбург, ул. Степана Разина, д. ДОМ209	Адрес эл. почты:kacson_or@mail.orb.ru
Автономная некоммерческая организация «центр социального обслуживания населения «благодарю»	460021, Россия, Оренбургская обл, г. Оренбург, ул. Мало-Луговая, д. 1, кор. 1	Тел.: +7-987-797-10-19
Автономная некоммерческая организация "диаконический центр" прикосновение"	460026, Россия, Оренбургская обл, г. Оренбург, ул. Самолетная, д. 89	Тел.: +7-3532-75-65-39 Адрес эл. почты:info@osobyedety.ru
Автономная некоммерческая организация по профилактике социально значимых заболеваний "новая жизнь"	460000, Россия, Оренбургская обл, г. Оренбург, ул. Кирова, д. 30, кв. 14	Тел.: +7-3532-46-56-56, +7 951-031-56-56
Автономная некоммерческая организация по социальной реабилитации, профилактике социально значимых заболеваний и содействию формирования здорового общества "забота и уход"	460041, Россия, Оренбургская обл, мкр. поселок им Куйбышева, ул. Тенистая, д. 33	Адрес эл. почты:info@zabota-i-ukhod.ru
Оренбургская областная организация общероссийской общественной организации "всероссийское общество инвалидов"	460048, Россия, Оренбургская обл, г. Оренбург, пр-кт. Победы, д. 170, кор. 1	Адрес эл. почты:orenburg-voi@mail.ru
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в южном округе г. Оренбурга	460051, Россия, Оренбургская обл, г. Оренбург, пр-кт. Гагарина, д. ДОМ 43 А	Адрес эл. почты:kacson_oru@mail.orb.ru
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в северном округе г. Оренбурга	460052, Россия, Оренбургская обл, г. Оренбург, ул. Салмышская, д. ДОМ19/3	Адрес эл. почты:kacson_ors@mail.orb.ru
Оренбургская областная общественная организация инвалидов "школа независимой жизни"	460040, Россия, Оренбургская обл, г. Оренбург, ул. 53 Линия, д. 27	Тел.: +7-3532-70-31-30 / +7-3532-77-60-21 Адрес эл. почты:preodolenie-2008@mail.ru

Государственное автономное учреждение социального обслуживания Оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в г. Бузулуке и бузулукском районе	461040, Россия, Оренбургская обл, г. Бузулук, ул. Кирова, д. ДОМ 26	Адрес эл. почты: kcson_bz@mail.orb.ru
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в курманаевском районе	461060, Россия, Оренбургская обл, Курманаевский р-н, с. Курманаевка, ул. Суворова, д. ДОМ 9	Адрес эл. почты: kcson_km@mail.orb.ru
Государственное автономное учреждение социального обслуживания Оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в тоцком районе	461131, Россия, Оренбургская обл, Тоцкий р-н, с. Тоцкое, ул. Терешковой, д. 1	Тел.: +7-353-49-2-18-88 Адрес эл. почты: kcson_to@mail.orb.ru
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в красногвардейском районе	461150, Россия, Оренбургская обл, Красногвардейский р-н, с. Донское, ул. Рабочая, д. ДОМ 25	Адрес эл. почты: kcson_ko@mail.orb.ru
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в ташлинском районе	461170, Россия, Оренбургская обл, Ташлинский р-н, с. Ташла, ул. Хлебная, д. ДОМ 4	Адрес эл. почты: kcson_sl@mail.orb.ru
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в новосергиевском районе	461200, Россия, Оренбургская обл, Новосергиевский р-н, п. Новосергиевка, ул. Краснопартизанская, д. ДОМ 20	Адрес эл. почты: kcson_nvs@mail.orb.ru
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в переволоцком районе	461263, Россия, Оренбургская обл, Переволоцкий р-н, п. Переволоцкий, ул. Ленинская, д. 86	Адрес эл. почты: kcson_pr@mail.orb.ru
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в беляевском районе	461330, Россия, Оренбургская обл, Беляевский р-н, с. Беляевка, ул. Ленинская, д. ДОМ 1"Е"	Адрес эл. почты: kcson_be@mail.orb.ru
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в илекском районе	461350, Россия, Оренбургская обл, Илекский р-н, с. Илек, ул. Чапаевская, д. ДОМ 23	Адрес эл. почты: kcson_il@mail.orb.ru
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в сакмарском районе	461420, Россия, Оренбургская обл, Сакмарский р-н, с. Сакмара, ул. Советская, д. ДОМ 3	Адрес эл. почты: kcson_sk@mail.orb.ru
Государственное бюджетное учреждение соц	461450, Россия,	Адрес эл.

иального обслуживания Оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в Шарлыкском районе	Оренбургская обл, Шарлыкский р-н, с. Шарлык, ул. Мира, д. ДОМ 19	почты:kcson_sl@mail.orb .ru
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в г. Соль-Илецке	461504, Россия, Оренбургская обл, Соль- Илецкий р-н, г. Соль- Илецк, ул. Сорокинская, д. ДОМ134	Адрес эл. почты:kcson_si@mail.orb .ru
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в акбулакском районе	461550, Россия, Оренбургская обл, Акбулакский р-н, п. Акбулак, ул. Кирова, д. ДОМ 34	Адрес эл. почты:kcson_ak@mail.or b.ru
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в г. Бугуруслане и Бугурусланском районе	461630, Россия, Оренбургская обл, г. Бугуруслан, ул. Фрунзе, д. ДОМ101	Адрес эл. почты:kcson_bu@mail.or b.ru
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в северном районе	461640, Россия, Оренбургская обл, Северный р-н, с. Северное, ул. Советская, д. ДОМ 16	Адрес эл. почты:kcson_se@mail.orb .ru
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в асекеевском районе	461710, Россия, Оренбургская обл, Асекеевский р-н, с. Асекеево, ул. Советская, д. 14	Адрес эл. почты:kcson_as@mail.orb .ru
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в г. Абдулино	461744, Россия, Оренбургская обл, Абдулинский р-н, г. Абдулино, ул. Коммунистическая, д. ДОМ 17	Адрес эл. почты:kcson_abr@mail.or b.ru
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в пономаревском районе	461780, Россия, Оренбургская обл, Пономаревский р-н, с. Пономаревка, ул. Советская, д. ДОМ 93	Адрес эл. почты:kcson_pn@mail.or b.ru
Государственное автономное учреждение социального обслуживания Оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в грачевском районе	461800, Россия, Оренбургская обл, Грачевский р-н, с. Грачевка, ул. Майская, д. ДОМ 24	Адрес эл. почты:kcson_gr@mail.orb .ru
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в александровском районе	461830, Россия, Оренбургская обл, Александровский р-н, с. Александровка, ул. Маяковского, д. ДОМ 6	Адрес эл. почты:kcson_al@mail.orb .ru
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в матвеевском районе	461880, Россия, Оренбургская обл, Матвеевский р-н, с.	Адрес эл. почты:kcson_ma@mail.or b.ru

ния населения" в матвеевском районе	Матвеевка, ул. Уральская, д. ДОМ 6	
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в г. Сорочинске	461900, Россия, Оренбургская обл, Сорочинский р-н, г. Сорочинск, ул. Войкова, д. ДОМ 9	Адрес эл. почты: kcson_sr@mail.orb.ru
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в Первомайском районе	461980, Россия, Оренбургская обл, Первомайский р-н, п. Первомайский, ул. Гагарина, д. ДОМ 2	Адрес эл. почты: kcson_pm@mail.orb.ru
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в Тюльганском районе	462010, Россия, Оренбургская обл, Тюльганский р-н, п. Тюльган, ул. Ленина, д. ДОМ 19	Адрес эл. почты: kcson_tu@mail.orb.ru
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в Октябрьском районе	462030, Россия, Оренбургская обл, Октябрьский р-н, с. Октябрьское, ул. Заводская, д. ДОМ 3	Тел.: 8(35330)22-1-38 Адрес эл. почты: kcson_ok@mail.orb.ru
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в Саракташском районе	462100, Россия, Оренбургская обл, Саракташский р-н, п. Саракташ, пер. Заводской, д. ДОМ 13 Б	Адрес эл. почты: kcson_sa@mail.orb.ru
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в г. Кувандыке	462243, Россия, Оренбургская обл, Кувандыкский р-н, г. Кувандык, ул. Оренбургская, д. ДОМ 22	Адрес эл. почты: kcson_ku@mail.orb.ru
Государственное автономное учреждение социального обслуживания Оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в г. Медногорске	462274, Россия, Оренбургская обл, г. Медногорск, ул. Советская, д. ДОМ 12	Адрес эл. почты: kcson_me@mail.orb.ru
Автономная некоммерческая организация «центр социального обслуживания граждан Оренбургской области «забота»	462351, Россия, Оренбургская обл, г. Новотроицк, ул. Зеленая, д. 77, кв. 58	Тел.: +7-905-883-21-40 Адрес эл. почты: zabota_ano@mail.ru
Государственное автономное учреждение социального обслуживания Оренбургской области «комплексный центр социального обслуживания населения» в г. Новотроицке	462363, Россия, Оренбургская обл, г. Новотроицк, ул. Юных Ленинцев, д. 20	Тел.: +7(3537)63-04-17/+7(3537)64-11-52 Адрес эл. почты: kcson_nt@mail.orb.ru
Государственное автономное учреждение социального обслуживания Оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в г. Орске	462431, Россия, Оренбургская обл, г. Орск, ул. Чернышева, д. ДОМ 18	Адрес эл. почты: kcson_orbk@mail.orb.ru
Государственное автономное учреждение соц	462630, Россия,	Адрес эл. почты: kcson_



иального обслуживания Оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в г. Гае	Оренбургская обл, Гайский р-н, г. Гай, ул. Комсомольская, д. ДОМ 18 А	ga@mail.orb.ru
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в домбаровском районе	462734, Россия, Оренбургская обл, Домбаровский р-н, п. Домбаровский, ул. Железнодорожная, д. 13	Тел.: +7-353-67-2-00-12 Адрес эл. почты: kcson_dm@mail.orb.ru
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в светлинском районе	462740, Россия, Оренбургская обл, Светлинский р-н, п. Светлый, ул. Строителей, д. ДОМ 26	Адрес эл. почты: kcson_sv@mail.orb.ru
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в г. Ясном	462781, Россия, Оренбургская обл, Ясенский р-н, г. Ясный, ул. Свердлова, д. 6	Адрес эл. почты: kcson_ys@mail.orb.ru
Государственное автономное учреждение социального обслуживания Оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в новоорском районе	462800, Россия, Оренбургская обл, Новоорский р-н, п. Новоорск, ул. Акбауова, д. ДОМ 14 А	Адрес эл. почты: kcson_no@mail.orb.ru
Государственное автономное учреждение социального обслуживания Оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в адамовском районе	462830, Россия, Оренбургская обл, Адамовский р-н, п. Адамовка, ул. Сельхозтехники, д. ДОМ 13	Адрес эл. почты: kcson_ad@mail.orb.ru
Государственное автономное учреждение социального обслуживания Оренбургской области "комплексный центр социального обслуживания населения" в кваркенском районе	462860, Россия, Оренбургская обл, Кваркенский р-н, с. Кваркено, ул. Центральная, д. ДОМ 10	Адрес эл. почты: kcson_kv@mail.orb.ru

Перечень всех поставщиков социальных услуг размещен на сайте министерства социального развития Оренбургской области: [www.msrf.orb.ru](http://www.msrf.orb.ru).

### 13. Отказ от социального обслуживания, социальной услуги

Наименование формы социального обслуживания, вида социальных услуг, социальной услуги от которых отказывается получатель социальных услуг	Причины отказа	Дата отказа	Подпись получателя социальных услуг

### 14. Мероприятия по социальному сопровождению

Вид социального сопровождения	Получатель	Отметка о выполнении

С содержанием индивидуальной программы предоставления социальных услуг согласен:

\_\_\_\_\_ /  
(подпись получателя социальных услуг)

\_\_\_\_\_ /  
(расшифровка подписи)

Лицо, уполномоченное на подписание индивидуальной программы предоставления социальных услуг

уполномоченного органа  
субъекта Российской Федерации

(должность лица, подпись)

М.П.

(расшифровка подписи)