

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ «КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
НАСЕЛЕНИЯ» ЧИСТООЗЕРНОГО
РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

УТВЕРЖДАЮ:

Директор МКУ «КЦСОН»
Чистоозерного района
Новосибирской области
А.В. Кобылянец



ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОТДЕЛЕНИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ДОМУ

1. Общие положения

1. Социальное обслуживание на дому включает в себя деятельность по предоставлению социальных услуг получателям социальных услуг, которая направлена на улучшение условий их жизнедеятельности при сохранении пребывания получателей социальных услуг в привычной благоприятной среде – месте их проживания.

2. Нормативные документы, на основании которых осуществляется деятельность отделения:

2. Деятельность отделения осуществляется в соответствии со следующими правовыми и нормативно-правовыми актами Российской Федерации и Новосибирской области:

- Национальные стандарты Российской Федерации

Социальное обслуживание населения:

- ГОСТ Р 52142-2013 Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения;

- ГОСТ Р 52143-2021 Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг;

- ГОСТ Р 52495-2005 Социальное обслуживание населения. Термины и определения;

- ГОСТ Р 52496-2019 Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения;

- ГОСТ Р 52497-2020 Социальное обслуживание населения. Система обеспечения качества учреждений социального обслуживания;

- ГОСТ Р 52498-2005 Социальное обслуживание населения. Классификация учреждений социального обслуживания;

- ГОСТ Р 52880-2007 Социальное обслуживание населения. Типы учреждений социального обслуживания граждан пожилого **возраста** и инвалидов;

- ГОСТ Р 52882-2007 Социальное обслуживание населения. Специальное техническое оснащение учреждений социального **обслуживания**;

- ГОСТ Р 52883-2007 Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания;
- ГОСТ Р 52884-2021 Социальное обслуживание населения. Порядок и условия предоставления услуг гражданам старшего поколения и инвалидам;
- ГОСТ Р 53058-2013 Социальное обслуживание населения. Социальные услуги гражданам пожилого возраста;
- ГОСТ Р 53060-2008 Социальное обслуживание населения. Документация учреждений социального обслуживания;
- ГОСТ Р 53347-2014 Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг гражданам пожилого возраста.
- Федеральные законы:
- ФЗ от 28.12.2013 года № 442 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»
- Постановления и приказы регионального уровня:
- Приказ от 19.12.2014 года № 1431 «Об утверждении рекомендуемых форм договоров о предоставлении социальных услуг, рекомендуемой формы акта о предоставлении срочных социальных услуг».
- Постановление от 4 августа 2014 года № 312 «О дополнительных обстоятельствах, для признания граждан нуждающихся в социальном обслуживании»
- Приказ 23.12.2014 года № 1446 «Об утверждении Стандартов социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг»
- Приказ от 14.12.2021 года № 432-ТС «Об установлении предельных максимальных тарифов на социальные услуги, предоставляемые поставщиками социальных услуг получателям социальных услуг на территории Новосибирской области»
- Приказ от 31.10.2014 года № 1288 «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Новосибирской области»
- Приказ от 13.08.2024 № 1821-НПА «О внесении изменений в приказ министерства социального развития Новосибирской области от 31.10.2014 № 1288»
- Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 28.03.2014 года № 159-н «Об утверждении формы заявления о предоставлении социальных услуг»
- Закон Новосибирской области от 12.03.1999 года № 45-03 «О социальной защите инвалидов в Новосибирской области»
- Постановление правительства Новосибирской области от 05.03.2015 года № 74-п.

3. Адрес отделения

3. Отделение расположено в здании МКУ «КЦСОН» Чистоозерного района НСО, по адресу: 632720, Новосибирская область, Чистоозерный район, р.п. Чистоозерное, ул. Яковлева, 58, кабинет № 4, обеспечено всеми средствами

коммунально-бытового обслуживания, имеет необходимое техническое оснащение. Отделение соответствует санитарно-гигиеническим нормам, правилам пожарной безопасности, доступно для всех категорий обслуживаемых граждан.

4. Взаимодействие

4. Отделение в своей работе взаимодействует со следующими организациями:

- с лечебно-профилактическими учреждениями ГБУЗ НСО «Чистоозерная ЦРБ», по вопросам содействия в оказании: квалифицированного медицинского обслуживания, диспансеризации, реабилитации клиентов, современной клинической диагностики состояния здоровья клиентов.
- с отделением фонда пенсионного и социального страхования РФ по Новосибирской области в Чистоозерном районе по вопросам связанных с пенсионным обеспечением, получением социальных выплат, получения информации о доходах клиентов.
- с Редакцией газеты «Кулундинская Новь», по вопросам пропаганды в СМИ по работе отделения.
- с Районной организацией Совета Ветеранов района, по вопросам поддержания связи с учреждениями, где трудились клиенты, для организации и проведения значимых мероприятий.
- с Министерством труда и социального развития Новосибирской области, которое осуществляет методическое руководство.
- с областными и государственными учреждениями социальной защиты населения по вопросам обслуживания клиентов.
- отделом социального обслуживания администрации р.п. Чистоозерного района.
- ГКУ НСО «Центр социальной поддержки населения» Чистоозерного района по вопросам оформления выплат клиентам и предоставления информации.
- Магазин «Ритуальные услуги», по вопросам предоставления ритуальных услуг клиентам, а также магазины «Меркурий», «Магнит» и другие для покупки продуктов питания клиентам.

5. Создание и ликвидация отделения

5. Отделение создается и ликвидируется приказом директора Учреждения в порядке, определенном Уставом Учреждения и действующим законодательством.

6. Штатное расписание

6. Отделение укомплектовано социальными работниками согласно штатному расписанию Муниципального казенного учреждения «Комплексного центра

социального обслуживания населения» Чистоозерного района Новосибирской области.

Заведующая отделением - 1 единица

Социальный работник – 15,5 единиц

Специалист по социальной работе – 1 единица

7. Руководство отделением

7. Руководство отделением осуществляет заведующий, назначаемый приказом директора Учреждения.

8. Основные задачи деятельности

8. Задачи деятельности отделения:

- выявление совместно с государственными и муниципальными органами (здравоохранения, образования, внутренних дел, занятости и др.), общественными и религиозными организациями и объединениями граждан, нуждающихся в социальном обслуживании на дому, и их учет;
- оказание необходимых гражданам социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-правовых, социально-трудовых услуг, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг в соответствии с Законом Новосибирской области от 18.12.2014 № 499-ОЗ «Об отдельных вопросах организации социального обслуживания граждан в Новосибирской области», а также оказание по их желанию, дополнительных социальных услуг.
- внедрение в практику новых и более эффективных форм социального обслуживания населения;
- реализация федеральных, областных и городских программ социальной сферы;
- предоставление социальных услуг в соответствии с индивидуальной программой предоставления социальных услуг;
- внедрение современных форм и инновационных технологий социального обслуживания получателей социальных услуг, находящихся на обслуживании социальной помощи на дому;
- максимально возможное продление пребывания граждан пожилого возраста в привычной среде обитания и поддержка их социального, психологического и физического статуса.

9. Порядок принятия (зачисления) граждан на обслуживание и снятие с него

Социальные услуги в форме социального обслуживания на дому предоставляются по месту проживания или пребывания гражданам пожилого возраста (женщинам старше 55 лет, мужчинам старше 60 лет) и инвалидам (в

том числе детям-инвалидам), нуждающимся в постоянной или временной посторонней помощи в связи с частичной или полной утратой возможности самостоятельно удовлетворять свои основные жизненные потребности вследствие ограничения способности к самообслуживанию и (или) передвижению), признанным нуждающимся в социальном обслуживании в форме социального обслуживания на дому.

Основанием для рассмотрения вопроса о предоставлении социального обслуживания является поданное гражданином или его законным представителем в письменной или электронной форме заявление о предоставлении социального обслуживания либо обращение в его интересах иных граждан, обращение государственных органов, органов местного самоуправления, общественных объединений в отдел социальной защиты населения Администрации Чистоозерного района Новосибирской области (месту пребывания) гражданина либо переданное заявление или обращение в рамках межведомственного взаимодействия. Уполномоченный орган принимает решения о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании либо об отказе в социальном обслуживании, составляет индивидуальную программу предоставления социальных услуг.

При принятии на социальное обслуживание на дому гражданин (его законный представитель) предъявляет поставщику социальных услуг личное дело и индивидуальную программу. Социальные услуги предоставляются гражданину на основании договора о предоставлении социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, заключаемого между поставщиком социальных услуг и гражданином или его законным представителем в течение суток с даты представления индивидуальной программы поставщику социальных услуг.

Существенными условиями договора являются положения, определенные индивидуальной программой, а также стоимость социальных услуг в случае, если они предоставляются за плату или частичную плату.

При заключении договора гражданин (законный представитель несовершеннолетнего, недееспособного гражданина) должен быть ознакомлен с условиями предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, ему должна быть предоставлена информация о правах, обязанностях, о видах социальных услуг, которые будут предоставлены, сроках, порядке их предоставления, стоимости оказания социальных услуг.

В случае отказа гражданина, его законного представителя от заключения договора, поставщик социальных услуг вправе отказать гражданину в предоставлении социального обслуживания.

Право внеочередного приема на обслуживание отделением социальной помощи на дому предоставляется инвалидам и участникам Великой Отечественной войны и лицам, награжденным знаком «Жителю блокадного Ленинграда»

Медицинскими противопоказаниями к приему граждан на социальное обслуживание на дому являются:

- туберкулез любых органов и систем с бактериовыделением, подтвержденным методом посева;
- лепра;
- злокачественные новообразования, сопровождающиеся обильными выделениями;
- хронические и затяжные психические расстройства с тяжелыми стойкими или часто обостряющимися болезненными проявлениями;
- эпилепсия с частыми припадками;
- гангрена и некроз легкого, абсцесс легкого;
- трахеостома, каловые и мочевые свищи, пожизненная нефростома, стома мочевого пузыря (при невозможности выполнения реконструктивной операции на мочевых путях и закрытия стомы), не корригируемое хирургическое недержание мочи, противоестественный анус (при невозможности восстановления непрерывности желудочно-кишечного тракта);
- пороки развития лица и черепа с нарушением функций дыхания, жевания, глотания;
- тяжелые хронические заболевания кожи с множественными высыпаниями и обильным отделяемым;
- заболевания, осложненные гангреной конечности;
- высококонтагиозные инфекционные заболевания (корь, краснуха, эпидемический паротит, менингококковая инфекция, ветряная оспа, грипп), инфекции, вызванные кишечной этиологии, а также лихорадки неясной этиологии;

Основаниями прекращения предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому являются:

- 1) личное письменное заявление гражданина (его законного представителя);
- 2) изменения обстоятельств, являющихся основанием для признания гражданина нуждающимся в социальном обслуживании;
- 3) окончание срока предоставления социальных услуг в соответствии с индивидуальной программой предоставления социальных услуг и (или) истечение срока договора о предоставлении социальных услуг;
- 4) нарушение гражданином (его законным представителем) условий, предусмотренных договором;
- 5) смерть гражданина, либо наличия решения суда о признании гражданина безвестно отсутствующим или умершим;
- 6) вступление в законную силу приговора суда, в соответствии с которым гражданин осужден к отбыванию наказания в виде лишения свободы в исправительном учреждении.

Поставщиком социальных услуг разъясняются возможные последствия отказа от предоставления социальных услуг получателям социальных услуг, а также их законным представителям.

10. Перечень документов, необходимых для принятия решения о предоставлении социального обслуживания в форме социального обслуживания на дому, предоставляемых гражданином в отдел социальной защиты населения Администрации Чистоозерного района Новосибирской области

- 1) документ, удостоверяющий личность гражданина;
- 2) документ, удостоверяющий личность представителя гражданина (при обращении представителя);
- 3) заключение медицинской организации о наличии (отсутствии) заболеваний, включенных в перечень медицинских противопоказаний, о частичной или полной утрате гражданином способности к самообслуживанию и нуждаемости в постоянном постороннем уходе;
- 4) страховое свидетельство государственного пенсионного страхования (предоставляется по собственной инициативе);
- 5) справка медико-социальной экспертизы и индивидуальная программа реабилитации инвалида (для граждан, являющихся инвалидами);
- 6) пенсионное удостоверение (при наличии);
- 7) документы о доходах гражданина и доходах членов его семьи (при наличии) за двенадцать последних календарных месяцев, предшествующих месяцу подачи заявления о предоставлении социальных услуг;
- 8) документы о составе семьи гражданина либо справка из организации, осуществляющей функции по управлению объектами жилищного фонда, о наличии жилого помещения у гражданина с указанием состава семьи, их родственных отношений с гражданином (выписка из домовой книги);
- 9) договор социального найма (в случае, если жилое помещение закреплено за гражданином на условиях договора социального найма);
- 10) правоустанавливающий документ на жилое помещение, право на которое не зарегистрировано в Едином государственном реестре прав на недвижимое имущество и сделок с ним. Если право на жилое помещение зарегистрировано в Едином государственном реестре прав на недвижимое имущество и сделок с ним, гражданин вправе представить правоустанавливающий документ на жилое помещение по собственной инициативе (для граждан, имеющих жилое помещение на праве собственности);
- 11) индивидуальная программа предоставления социальных услуг (далее - индивидуальная программа) (при наличии действующей индивидуальной программы);
- 12) иные документы (сведения), подтверждающие наличие у гражданина обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия его жизнедеятельности, являющиеся основанием для признания гражданина нуждающимся в социальном обслуживании в форме социального обслуживания на дому (при наличии).

Документы представляются в подлинниках или нотариально заверенных копиях.

Основаниями для отказа в предоставлении социальных услуг на дому являются:

- непредставление или представление не в полном объеме документов, предоставляемых гражданином лично (его законным представителем);
- выявление в заявлении и (или) в представленных документах недостоверных сведений;
- заключение медицинской организации о наличии у гражданина, медицинских противопоказаний;
- письменный отказ гражданина от социального обслуживания.

11. Условия оплаты предоставляемых услуг

Социальные услуги в форме социального обслуживания на дому предоставляются бесплатно и на условиях оплаты (частичная, полная).

11.1. Социальные услуги предоставляются бесплатно в объемах, определенных индивидуальной программой предоставления социальных услуг, следующим категориям граждан:

- 1) лицам, пострадавшим в результате чрезвычайных ситуаций, вооруженных межнациональных (межэтнических) конфликтов;
- 2) инвалидам Великой Отечественной войны;
- 3) участникам Великой Отечественной войны;
- 4) одиноко проживающим супругам погибших (умерших) инвалидов Великой Отечественной войны, участников Великой Отечественной войны.
- 5) получателям социальных услуг, если на дату обращения среднедушевой доход получателя социальных услуг ниже или равен полуторной величине прожиточного минимума, установленного в Новосибирской области для основных социально-демографических групп населения.

11.2. Социальные услуги на условиях оплаты предоставляются:

Социальные услуги в форме социального обслуживания на дому предоставляются за плату, если на дату обращения среднедушевой доход получателя социальных услуг превышает полуторную величину прожиточного минимума, установленного в Новосибирской области для основных социально-демографических групп населения.

Размер ежемесячной платы за предоставление социальных услуг на дому рассчитывается на основе тарифов на социальные услуги № 432-ТС от 14.12.2021 года, но не может превышать пятьдесят процентов разницы между величиной среднедушевого дохода получателя социальной услуги и полуторной величиной прожиточного минимума, установленного в Новосибирской области для основных социально-демографических групп населения.

Расчет среднедушевого дохода получателя социальных услуг осуществляется органом, уполномоченным на признание гражданина нуждающимся в социальном обслуживании, а также составление индивидуальной программы предоставления социальных услуг (далее – уполномоченный орган).

Расчет среднедушевого дохода в отношении получателя социальных услуг, производится на дату обращения и осуществляется на основании документов (сведений) о составе семьи, наличии (отсутствии) доходов членов семьи или одиноко проживающего гражданина и принадлежащем им (ему) имуществе на праве собственности, указанных в настоящем Порядке в соответствии с Правилами расчета среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 23.12.2024 № 1873 «Об утверждении Правил определения среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно».

В отношении лиц, указанных в подпунктах 11.1 пункта 11, расчет среднедушевого дохода не производится.

Поставщики социальных услуг вправе предоставлять гражданам, находящимся на социальном обслуживании в форме социального обслуживания на дому, по их желанию социальные услуги сверх объемов, определенных в индивидуальной программе предоставления социальных услуг, на условиях полной оплаты по тарифам на социальные услуги, утвержденным департаментом по тарифам Новосибирской области.

Условия предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому (бесплатно, за плату), размер платы и порядок ее взимания определяются в договоре о предоставлении социальных услуг, заключаемом между получателем социальных услуг (его представителем) и поставщиком социальных услуг.

При изменении дохода получателя социальных услуг поставщик социальных услуг производит перерасчет среднедушевого дохода получателя социальных услуг.

В случае изменения установленной в Новосибирской области предельной величины среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно, а также изменения величины среднедушевого дохода гражданина, находящегося на социальном обслуживании в форме социального обслуживания на дому, объема предоставляемых ему социальных услуг поставщиком социальных услуг производится перерасчет размера платы за предоставление социальных услуг гражданину, находящемуся на социальном обслуживании в форме социального обслуживания на дому.

Плата за предоставление социальных услуг на дому производится в соответствии с договором о предоставлении социальных услуг, заключенным между получателем социальных услуг и поставщиком социальных услуг.

Поставщики социальных услуг вправе предоставлять гражданам по их желанию социальные услуги, сверх объемов, утвержденных в индивидуальной программе предоставления социальных услуг, а также дополнительные социальные услуги на условиях полной оплаты по тарифам, установленным нормативными правовыми актами Новосибирской области.

12. Перечень предоставляемых социальных услуг на дому гражданам пожилого возраста и инвалидам

12.1.1. Социально-бытовые услуги:

- оказание помощи в написании и прочтении писем;
- приобретение книг, газет, журналов
- покупка и доставка промышленных товаров весом до 7 кг
- покупка и доставка продуктов питания, горячих обедов весом до 7 кг
- заполнение квитанций, оплата за услуги связи
- заполнение квитанций, оплата за жилищно-коммунальные услуги
- стрижка волос
- замена постельного белья
- стрижка ногтей (с предварительной подготовкой)
- помощь в приеме пищи
- организация вывоза угля, дров
- доставка угля в дом
- доставка дров в дом
- доставка воды в дом
- топка одной печи
- помощь в протопке печи
- приобретение материалов для ремонта жилья, в том числе клей, обои, краска весом до 7 кг
- очистка от пыли полов, стен, мебели, ковров пылесосом
- влажная уборка помещений
- вынос мусора в контейнер (1 ведро – 7л)
- вынос нечистот
- очищение дорожек от снега длиной до 20 м
- помощь (содействие) в приготовлении пищи (полуфабрикатов)
- приготовление горячего блюда
- мытье посуды
- сопровождение вне дома, в том числе к врачу

12.1.2. Социально-медицинские услуги:

- вызов врача
- посещение в случае госпитализации
- приобретение лекарственных препаратов и изделий медицинского назначения

12.1.4. Социально-правовые услуги:

- получение по доверенности пенсий, пособий, других социальных выплат

12.1.5 Социально-педагогические услуги:

- доставка книг из библиотеки
- предоставление печатных изданий, настольных игр

12.2. Дополнительные социальные услуги, не предусмотренные перечнем социальных услуг, утвержденным Законом Новосибирской области № 499-ОЗ, предоставляются на условиях полной оплаты, согласно тарифам,

установленным приказом департамента по тарифам Новосибирской области № 432-ТС от 14.12.2021 года «Об установлении предельных максимальных тарифов на социальные услуги, предоставляемые поставщиками социальных услуг получателям социальных услуг на территории Новосибирской области».

13. Услуги оказываются специалистами Отделения в соответствии с их должностными инструкциями.

14. Документы отделения (выдержка из номенклатуры дел Центра).

Положение об отделении социального обслуживания на дому, штатное расписание, должностные инструкции работников отделения, нормативные документы, отчеты о проделанной работе социальными работниками за месяц, план работы (месячный, годовой), личные дела обслуживаемых, дневник деятельности социального работника с отражением в нем видов предоставляемых услуг, списочный состав социальных работников, список обслуживаемых социальными работниками, график посещений по контролю обслуживания на дому, документы по системе контроля качества, график прохождения медосмотра, папка методических рекомендаций, журнал приема граждан и телефонных звонков, номенклатура дел отделения социального обслуживания на дому, журнал реестров на договора, папка отчетов отделения, постановления об установлении величины прожиточного минимума, журнал приказов по учету обслуживания надомного отделения, журнал графики отпусков, папка инструкций по проведению социально-бытовой услуги, папка анкеты для граждан находящихся на социальном обслуживании на дому, график посещения обслуживаемых социальным работником, журнал реестров на снятие и принятие на обслуживание, журнал исходящей корреспонденции, журнал входящей корреспонденции, журнал регистрации престарелых, инвалидов, вдов, пенсионеров, журнал инструктажа правил этикета с инвалидами, журнал нормативов времени, журнал ознакомления получателей услуг с правилами внутреннего распорядка, журнал запросов ЦРБ.

15. Контроль качества оказываемых отделением услуг осуществляется в соответствии с Руководством о контроле качества учреждения. Основными показателями, определяющими качество социальных услуг, предоставляемых получателям социальных услуг, являются:

- 1) полнота предоставления социальной услуги в соответствии с требованиями федерального законодательства и законодательства Новосибирской области, в том числе с учетом ее объема, сроков предоставления, иных критериев, позволяющих оценить полноту предоставления социальной услуги;
- 2) своевременность предоставления социальной услуги, в том числе с учетом степени нуждаемости получателя социальных услуг;

3) результативность (эффективность) предоставления социальной услуги (улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг).

При оценке качества социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, предоставляемых получателям социальных услуг, используются следующие критерии:

1) полнота предоставления социальной услуги в соответствии с требованиями федерального законодательства и законодательства Новосибирской области, в том числе с учетом ее объема, сроков предоставления, иных критериев, позволяющих оценить полноту предоставления социальной услуги;

2) своевременность предоставления социальной услуги, в том числе с учетом степени нуждаемости получателя социальных услуг;

3) результативность (эффективность) предоставления социальной услуги (улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг).

15.1. Оценка качества оказания социально-бытовых услуг включает в себя оценку:

1) содействия в приобретении и доставке на дом продуктов питания, промышленных товаров первой необходимости, средств санитарии и гигиены, средств ухода, книг, газет, журналов, приобретении топлива, оплате жилищно-коммунальных услуг и услуг связи и т.п., которое должно удовлетворять потребности получателей социальных услуг в своевременном и по умеренным ценам приобретении необходимых продовольственных и промышленных товаров, а также в решении ими вопросов в сфере коммунально-бытового обслуживания, связи и т.д.

2) оказания помощи в приготовлении пищи, приеме пищи (кормлении), обеспечении водой, уборке жилых помещений, отправке почтовой корреспонденции, организации помощи в проведении ремонта жилых помещений, которая должна обеспечивать удовлетворение нужд и потребностей получателей социальных услуг в решении этих проблем в целях создания им нормальных условий жизнедеятельности;

15.2. Оценка качества социально-правовых услуг включает в себя оценку:

1) оказания помощи в оформлении и восстановлении документов, которая должна обеспечивать разъяснение получателям социальных услуг содержания необходимых документов в зависимости от их предназначения, изложение и написание (при необходимости) текста документов или заполнение форменных бланков, написание сопроводительных писем;