



УТВЕРЖДАЮ:

И.о. директора ОГБУ «Пыщугский КЦСОН»

С.А.Мухорина

« 16 »

С.А. Мухорина

2015 год

ПОЛОЖЕНИЕ

об отделении социального обслуживания на дому

(с изменениями внесенными от 26.11.2015 г., от 16.06.2016 г.,
от 14.07.2016 г., 18.10.2016 г.)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение определяет порядок деятельности отделения социального обслуживания на дому (далее – отделение), являющегося структурным подразделением областного государственного бюджетного учреждения «Пыщугский комплексный центр социального обслуживания населения» (далее - учреждение).

1.2. Отделение осуществляет свою деятельность в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 28 декабря 2013 г. №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», законом Костромской области от 27 октября 2014 г. №575-5-ЗКО «О социальном обслуживании граждан в Костромской области», постановлением администрации Костромской области от 12 декабря 2014 г. №512-а «О Порядке предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Костромской области», национальными стандартами Российской Федерации, государственными стандартами Костромской области, иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации и Костромской области, приказами департамента социальной защиты населения, опеки и попечительства Костромской области, Уставом ОГБУ «Пыщугский КЦСОН» и настоящим Положением.

1.3. Деятельность специалистов отделения по предоставлению социальных услуг населению осуществляется в соответствии со следующими принципами:

- соблюдение прав человека и уважение достоинства личности;
- равный, свободный доступ граждан к социальному обслуживанию вне зависимости от их пола, расы, возраста, национальности, языка, происхождения, места жительства, отношения к религии, убеждений и принадлежности к общественным объединениям;
- адресность предоставления социальных услуг;
- добровольность;
- гуманность;
- конфиденциальность;

-сохранение пребывания гражданина в привычной благоприятной среде.

2.ОСНОВНЫЕ ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОТДЕЛЕНИЯ

2.1.Основной целью отделения является оказание гражданам, признанным нуждающимся в социальном обслуживании, постоянной, периодической, разовой помощи, в целях улучшения условий их жизнедеятельности, расширения возможностей самостоятельно обеспечивать свои жизненные потребности с учетом категорий получателей социальных услуг, состояния их здоровья, возраста, социального положения и других обстоятельств, которые приводят или могут привести к ухудшению условий их жизнедеятельности. Максимально возможное продление пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов в привычной социальной среде, поддержание их социального, психологического и физического статуса, а также защита их прав и законных интересов, повышение качества социального обслуживания.

2.2.Основными задачами отделения являются:

1)выявление, учет граждан пожилого возраста и инвалидов, нуждающихся в социальных услугах на дому;

2)предоставление гражданам конкретных видов социальных услуг на постоянной, периодической основе, исходя из состояния их здоровья, возможности к самообслуживанию и материально-бытового положения;

3)создание получателям социальных услуг благоприятных условий пребывания в привычной социальной среде;

4)предоставление и развитие дополнительных услуг;

5)проведение реабилитационных мероприятий, рекомендованных индивидуальной программой реабилитации;

6)внедрение в практику новых форм, технологий социального обслуживания, основанных на анализе отечественного опыта;

7)проведение мониторинга удовлетворенности качеством предоставляемых услуг.

3.ФУНКЦИИ ОТДЕЛЕНИЯ

Для достижения указанных целей и задач отделение осуществляет следующие функции:

1)выявление и учет совместно с государственными, муниципальными и общественными организациями одиноких престарелых и нетрудоспособных граждан, инвалидов, нуждающихся в надомном обслуживании;

2)предоставление социальных услуг гражданам, признанным нуждающимся в социальном обслуживании, в соответствии с индивидуальной программой предоставления социальных услуг (далее-ИППСУ):

-социально-бытовых, направленных на поддержание жизнедеятельности получателей социальных услуг в быту;

-социально-медицинских, направленных на поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг путем организации ухода, оказания содействия в проведении оздоровительных мероприятий, систематического наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья;

-социально-психологических, предусматривающих оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг для адаптации в социальной среде, в том числе оказание психологической помощи анонимно с использованием телефона доверия;

-социально-педагогических, направленных на формирование позитивных интересов (в том числе в сфере досуга), организацию их досуга;

-социально-трудовых, направленных на оказание помощи в трудоустройстве и в решении других проблем, связанных с трудовой адаптацией;

-социально-правовых, направленных на оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно, в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг;

-услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности;

3)внедрение в практику новых форм, технологий социального обслуживания в зависимости от характера нуждаемости получателей социальных услуг и местных социально – экономических условий;

4)поддержка получателей услуг в решении проблем их самообеспечения, реализации собственных возможностей и внутренних ресурсов по преодолению обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия их жизнедеятельности;

5)привлечение различных государственных органов, общественных объединений, благотворительных и религиозных организаций к решению вопросов социальной поддержки получателей социальных услуг, координация их деятельности в этом направлении;

6)ведение планирования, учета и отчетности, аналитической и иной документации по направлениям деятельности отделения;

7)обеспечение неприкосновенности личности и безопасности получателей социальных услуг;

8)осуществление мероприятий по повышению профессионального уровня работников отделения.

4.ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

4.1.Получателями социальных услуг в форме социального обслуживания на дому являются граждане пожилого возраста по месту их проживания или пребывания (женщины старше 55 лет, мужчины старше 60 лет) и инвалиды, нуждающиеся в постоянной или временной помощи, в связи с частичной утратой возможности самостоятельного удовлетворения

основных жизненных потребностей вследствие ограничения способности к самообслуживанию и (или) передвижению.

4.2. Социальное обслуживание на дому осуществляется путем предоставления гражданам социальных услуг, входящих в Перечень социальных услуг, социального сопровождения, при сохранении пребывания гражданина в привычной благоприятной среде - месте его проживания.

4.3. Социальное обслуживание на дому предоставляется гражданам, признанным нуждающимся в постоянной или временной посторонней помощи, непосредственно по месту жительства, в связи со следующими обстоятельствами:

1) частичная утрата способности либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности;

2) наличие ребенка или детей, в том числе находящихся под опекой, попечительством, испытывающих трудности в социальной адаптации;

3) отсутствие возможности обеспечения ухода, в том числе временного, за инвалидом, ребенком, детьми, а также отсутствие попечения над ними.

4.4. Социальное обслуживание отделением предоставляется во внеочередном порядке:

-инвалидам Великой Отечественной войны и инвалидам боевых действий, участникам Великой Отечественной войны;

-лицам, награжденным знаком "Жителю блокадного Ленинграда";

-военнослужащим и лицам рядового и начальствующего состава органов внутренних дел, Государственной противопожарной службы, учреждений и органов уголовно-исполнительной системы, ставшим инвалидами вследствие ранения, контузии или увечья, полученных при исполнении обязанностей военной службы (служебных обязанностей);

-проживающим на территории Российской Федерации бывшим несовершеннолетним узникам концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны;

-супруге (супругу) погибшего (умершего) инвалида Великой Отечественной войны и инвалида боевых действий, участника Великой Отечественной войны, ветерана боевых действий, военнослужащего, лица рядового и начальствующего состава органов внутренних дел, Государственной противопожарной службы, учреждений и органов уголовно-исполнительной системы и органов государственной безопасности, погибшего при исполнении обязанностей военной службы (служебных обязанностей), военнослужащего, погибшего в плену, признанного в установленном порядке пропавшим без вести в районах боевых действий (со времени исключения указанного военнослужащего из списков воинских частей), погибшего в Великой Отечественной войне, лица из числа личного состава групп самозащиты объектовых и аварийных команд местной противовоздушной обороны, а также погибшего работника госпиталей и

больниц города Ленинграда, состоявшей (состоявшему) на его иждивении и получающей (получающему) пенсию по случаю потери кормильца (имеющей (имеющему) право на ее получение);

-военнослужащим, в том числе уволенным в запас (отставку), проходившим военную службу в воинских частях, учреждениях, военно-учебных заведениях, не входивших в состав действующей армии, в период с 22 июня 1941 года по 3 сентября 1945 года не менее шести месяцев;

-военнослужащим, награжденным орденами или медалями СССР за службу в указанный период; лицам, работавшим в период Великой Отечественной войны на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и других военных объектов в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих флотов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог, членам экипажей судов транспортного флота, интернированных в начале Великой Отечественной войны в портах других государств, членам семей погибших в Великой Отечественной войне лиц из числа личного состава групп самозащиты объектовых и аварийных команд местной противовоздушной обороны, а также членам семей погибших работников госпиталей и больниц города Ленинграда, членам семей военнослужащих, погибших в плену, признанных в установленном порядке пропавшими без вести в районах боевых действий, со времени исключения указанных военнослужащих из списков воинских частей;

-гражданам старшего поколения в возрасте от 70 лет и старше, проживающим на территории Пыщугского муниципального района.

4.5.Преимущество при приеме на социальное обслуживание предоставляется:

-родителям, супругам военнослужащих, погибших (умерших) при исполнении обязанностей военной службы, инвалидам первой группы, инвалидам с детства, имеющим третью степень ограничения способности к трудовой деятельности, гражданам старше 80 лет, одиноким или одиноко проживающим гражданам, нуждающимся в постоянном постороннем уходе, не имеющим близких родственников, которые могут обеспечить им надлежащий уход.

4.6.Основанием для рассмотрения вопроса о предоставлении социального обслуживания в отделении является поданное в письменной или электронной форме заявление гражданина или его законного представителя о предоставлении социального обслуживания, либо обращение в его интересах иных граждан, обращение государственных органов, органов местного самоуправления, общественных объединений в уполномоченный орган - межрайонный территориальный отдел социальной защиты населения, опеки и попечительства №2 (далее-МТОСЗН,ОиП №2).

4.7.При принятии граждан на социальное обслуживание на дому заведующий отделением в течение 3 рабочих дней со дня регистрации заявления гражданина обязан по поручению МТОСЗН,ОиП №2 организовать

обследование условий проживания заявителя с целью оценки условий жизнедеятельности гражданина, а также обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия его жизнедеятельности, с последующим составлением акта.

4.8. МТОСЗН, ОиП №2 принимает решение о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании либо об отказе в социальном обслуживании в течение пяти рабочих дней с даты подачи заявления. О принятом решении заявитель информируется в письменной или электронной форме.

4.9. На основании решения о признании гражданина, нуждающимся в социальном обслуживании, МТОСЗН, ОиП №2 составляется ИППСУ в двух экземплярах. Экземпляр ИППСУ, подписанный МТОСЗН, ОиП №2, передается гражданину или его законному представителю в срок не более чем десять рабочих дней со дня подачи заявления гражданина о предоставлении социального обслуживания. Второй экземпляр ИППСУ остается в МТОСЗН, ОиП №2.

4.10. Вместе с заявлением о предоставлении социальных услуг и ИППСУ, разработанной МТОСЗН, ОиП №2, предоставляется следующий пакет документов:

- 1) документ, удостоверяющий личность заявителя;
- 2) документ, подтверждающий полномочия представителя (при обращении за получением социальных услуг представителем получателя социальных услуг);
- 3) справка медико-социальной экспертизы (если получатель социальных услуг имеет группу инвалидности);
- 4) индивидуальная программа реабилитации или абилитации, разработанная федеральным казенным учреждением "Главное бюро медико-социальной экспертизы по Костромской области" Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации (если получатель социальных услуг имеет группу инвалидности);
- 5) справка амбулаторно-поликлинической медицинской организации об отсутствии медицинских противопоказаний;
- 6) документы, подтверждающие состав семьи;
- 7) документы о доходах заявителя и членов его семьи (при наличии) и принадлежащем ему (им) имуществе на праве собственности, необходимые для определения среднедушевого дохода, в соответствии с Правилами определения среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно;
- 8) документ, подтверждающий место жительства и (или) пребывания, фактического проживания получателя социальных услуг (представителя);

4.11. Документы, указанные в подпунктах 1-5 пункта 4.10. настоящего Положения, представляются заявителем лично, либо копии указанных документов, заверенные в установленном законодательством порядке, направляются почтовым отправлением с описью вложения.

Документы, указанные в подпунктах 6, 8 пункта 4.10. настоящего

Положения, запрашивается посредством межведомственного взаимодействия. Заявитель вправе представить данные документы по собственной инициативе.

Документы, указанные в подпункте 7 пункта 4.10. настоящего Положения, представляются заявителем лично, за исключением документов, запрашиваемых путем межведомственного взаимодействия: справки о размере начисляемой пенсии, справки о получении (неполучении) пособия по безработице, справки о получении (неполучении) и размерах получаемых через органы социальной защиты населения, опеки и попечительства социальных выплат, сведений о социальных выплатах застрахованного лица, справки о доходах лица, являющегося индивидуальным предпринимателем, документа, содержащего сведения о суммах, взысканных по исполнительным производствам денежных средств. Заявитель вправе представить данные документы по собственной инициативе.

4.12.Получатель социальных услуг (его представитель) представляет подлинники документов либо их нотариально удостоверенные копии. Копии документов, не заверенные в установленном законом порядке, предоставляются с предъявлением оригиналов. Копии представленных документов заверяются заведующим отделением на основании представленных подлинников этого документа.

4.13.При зачислении на надомное обслуживание, а также при оказании дополнительных платных социальных учреждение в течение суток с даты предоставления ИППСУ заключает с гражданами или их законными представителями договор установленной формы. При заключении договора получатель социальных услуг (законный представитель) должен быть ознакомлен с условиями предоставления социальных услуг, правилами внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, получить информацию о своих правах, обязанностях, видах социальных услуг, которые будут им предоставлены, сроках их предоставления, стоимости оказания этих услуг. Договор составляется в двух экземплярах, один экземпляр договора передается получателю, а второй экземпляр договора хранится в личном деле.

4.14.На каждого получателя социальных услуг отделения формируется личное дело в соответствии с инструкцией о порядке формирования, ведения и хранения личных дел получателей социальных услуг отделения, утвержденной директором учреждения.

4.15.Подтверждением предоставления социальных услуг и дополнительных платных услуг является дневник получателя социальных услуг и акт сдачи-приемки оказанных услуг, содержащие сведения о получателе и поставщике этих услуг, видах предоставленных услуг, сроках, дате и об условиях их предоставления. Акт сдачи-приемки оказанных социальных услуг подтверждается подписью их получателя.

5. ОТКАЗ В ПРИЕМЕ ДОКУМЕНТОВ НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

5.1. Основанием для отказа в приеме документов на предоставление социальных услуг отделением являются:

- 1) отсутствие одного или нескольких документов, указанных в пункте 4.10. настоящего Положения;
- 2) наличие противоречий в документах, представленных заявителем;
- 3) представленное заявление не соответствует форме, утвержденной приказом Минтруда России от 28.03.2014 г. №159-н «Об утверждении формы заявления о предоставлении социальных услуг»;
- 4) наличие медицинских противопоказаний для получения социальных услуг на дому:
 - бактерио- или вирусоносительство;
 - наличие хронического алкоголизма (за исключением членов семей несовершеннолетних, находящихся в социально опасном положении);
 - карантинных инфекционных заболеваний;
 - активных форм туберкулеза;
 - тяжелых психических расстройств;
 - венерических и других заболеваний, требующих лечения в специализированных медицинских организациях.

5.2. Отказ в предоставлении гражданам социальных услуг по медицинским противопоказаниям подтверждается совместным заключением учреждения и врачебно-консультативной комиссии учреждения здравоохранения.

5.3. При принятии решения об отказе в предоставлении социальных услуг на дому, получателю социальных услуг в день обращения выдается уведомление об отказе в предоставлении социальных услуг.

6. УСЛОВИЯ ПРЕКРАЩЕНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ ОТДЕЛЕНИЕМ

6.1. Прекращение предоставления социальных услуг производится в следующих случаях:

- по личной инициативе заявителя (его законного представителя). Получатель социальных услуг или его законный представитель, заключивший с учреждением договор о предоставлении социальных услуг, вправе отказаться от предоставления отдельных или всех социальных услуг, указанных в ИППСУ. Отказ от социальных услуг оформляется в письменной форме и вносится в ИППСУ. Отказ получателя социальных услуг (его представителя) от предоставления отдельных или всех социальных услуг освобождает учреждение от ответственности за предоставление социальных услуг;
- окончание срока предоставления социальных услуг в соответствии с ИППСУ и (или) истечение срока договора о предоставлении социальных услуг;
- при нарушении гражданином (его законным представителем) условий

заключенного договора о предоставлении социальных услуг в порядке, установленном договором;

-при выявлении медицинских противопоказаний, указанных в подпункте 4 пункта 5.1. настоящего Положения;

-смерти получателя социальных услуг;

-на основании судебного решения о признании гражданина безвестно отсутствующим или умершим;

-осуждения получателя социальных услуг к отбыванию наказания в виде лишения свободы;

-ликвидация (прекращение деятельности) учреждения;

-за неоднократное нарушение получателем социальных услуг правил поведения.

6.2.Получатель социальных услуг имеет право на временное снятие с социального обслуживания по уважительным причинам, на срок не более 92 календарных дней в году, известив об этом учреждение не менее, чем за 3 рабочих дня в письменной форме. Заведующий отделением издает приказ о временном снятии с социального обслуживания и сохраняет за получателем социальных услуг место.

6.3.Решение о прекращении предоставления социальных услуг принимается директором учреждения в течение 1 рабочего дня со дня наступления оснований, указанных в пункте 6.1. настоящего Положения.

6.4.Получатель социальных услуг информирует учреждение о принятом решении об отказе от предоставления социальных услуг за 3 рабочих дня.

6.5.Повторный прием граждан на социальное обслуживание на дому осуществляется на общих основаниях.

7.ПОРЯДОК ВЗИМАНИЯ ПЛАТЫ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

7.1.Социальные услуги предоставляются в отделении бесплатно либо за плату или частичную плату на основании договора о предоставлении социальных услуг, заключаемого между учреждением и гражданином или его законным представителем, в соответствии с ИППСУ, предоставленной в отделение.

7.2.Решение об оказании социальных услуг бесплатно либо за плату или частичную плату принимается учреждением, на основании представляемых получателями социальных услуг или их законными представителями следующих документов:

1)документов, подтверждающих состав семьи;

2)документов, свидетельствующих о том, что лицо является пострадавшим в результате чрезвычайных ситуаций или вооруженных межнациональных (межэтнических) конфликтов ;

3)документов, подтверждающих совокупный доход совместно проживающих членов семьи.

7.3.Социальные услуги, входящие в перечень социальных услуг,

оказываемых отделением предоставляются бесплатно:

- 1) несовершеннолетним детям;
- 2) лицам, пострадавшим в результате чрезвычайных ситуаций, вооруженных межнациональных (межэтнических) конфликтов.
- 3) инвалидам Великой Отечественной войны и участникам Великой Отечественной войны;

4) получателям социальных услуг, чей среднедушевой доход на дату обращения, рассчитанный в соответствии с Правилами определения среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 октября 2014 года № 1075, ниже или равен полуторной величине прожиточного минимума, установленного в Костромской области для основных социально-демографических групп населения.

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

7.5. Размер платы за предоставление социальных услуг подлежит пересмотру в случае изменения:

- 1) тарифов на социальные услуги;
- 2) величины прожиточного минимума, установленного в Костромской области для основных социально-демографических групп населения;
- 3) видов и (или) объема предоставляемых социальных услуг;
- 4) доходов членов семьи или одиноко проживающего гражданина и принадлежащего им (ему) имущества на праве собственности;
- 5) состава семьи.

7.6. Размер платы за предоставление социальных услуг подлежит изменению учреждением с 1-го числа месяца, следующего за месяцем возникновения обстоятельств, указанных в подпунктах 1,2 пункта 7.5. настоящего Положения.

7.7. Размер платы за предоставление социальных услуг подлежит изменению учреждением с месяца представления сведений об изменении указанных обстоятельств, указанных в подпунктах 3,4,5 пункта 7.5. настоящего Положения.

7.8. Получатели социальных услуг или их законные представители не позднее чем в месячный срок обязаны письменно известить поставщика социальных услуг об изменении среднедушевого дохода семьи (одиноко проживающего гражданина).

7.9. Получатель социальных услуг письменно уведомляется об изменении условий оплаты социальных услуг в течение 3 рабочих дней со дня принятия решения об этом.

Все споры и разногласия по вопросу взимания платы за предоставление социальных услуг разрешаются путем переговоров. В случае, если стороны не придут к соглашению, спор передается на разрешение комиссии по

конфликтным ситуациям, созданной в ОГБУ «Пыщугкий КЦСОН» в департамент социальной защиты населения, опеки и попечительства Костромской области или в суд.

7.10.Дополнительные социальные услуги, не входящие в Перечень социальных услуг, предоставляются поставщиками социальных услуг получателям социальных услуг по их желанию на условиях полной оплаты. В целях предоставления дополнительных социальных услуг с получателем заключается дополнительное соглашение.

7.11.Плата за предоставление социальных услуг производится на основании договора о предоставлении социальных услуг, заключаемого между учреждением и получателем социальных услуг или его законным представителем.

Оплата социальных услуг, оказываемых отделением, производится:

-при предоставлении социальных услуг менее 1 месяца - не позднее дня окончания предоставления таких услуг;

-при предоставлении социальных услуг более 1 месяца - ежемесячно, в сок, предусмотренный договором о предоставлении социальных услуг.

Плата учреждению за предоставление социальных услуг, оказываемых получателям социальных услуг отделением, производится получателем социальных услуг либо его законным представителем наличными денежными средствами через кассу учреждения, либо через социального работника с применением бланков строгой отчетности.

7.12.Денежные средства, поступающие в качестве платы за предоставление социальных услуг, зачисляются на счет учреждения и расходуются в соответствии с законодательством Российской Федерации, законодательством Костромской области.

8.ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ ОТДЕЛЕНИЯ

8.1.Получатели социальных услуг на дому имеют право на:

1)ознакомление с Порядком и условиями принятия на социальное обслуживание на дому, Перечнем социальных и дополнительных услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидам на дому, Порядком, условиями и размером оплаты социальных услуг;

2)экземпляр договора (при обслуживании на условиях оплаты);

3)предъявления документа – «Удостоверения социального работника» социальным работником;

4)добросовестное исполнение обязанностей социальными работниками;

5)получение социальных услуг в соответствии с ИППСУ и условиями договора, заключенного с получателем социальных услуг или их законным представителем, а также дополнительных платных услуг, предоставляемых отделением в соответствии с утвержденными тарифами;

6)уважительное и гуманное отношение со стороны сотрудников отделения;

7) получение бесплатно в доступной форме информации о своих правах и обязанностях, видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости для получателя социальных услуг, о возможности получения этих услуг бесплатно, а также о поставщиках социальных услуг;

8) выбор поставщика социальных услуг;

9) отказ от предоставления социальных услуг;

10) конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной работнику отделения при оказании социальных услуг;

11) защиту своих прав и законных интересов в соответствии с законодательством Российской Федерации;

12) участие в составлении ИПСУ.

8.2. Получатели социальных услуг на дому обязаны:

1) предоставлять в соответствии с нормативными актами Костромской области сведения и документы, необходимые для предоставления социальных услуг;

2) своевременно информировать учреждение об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении социальных услуг;

3) соблюдать условия договора о предоставлении социальных услуг, заключенного с учреждением, в том числе своевременно и в полном объеме оплачивать стоимость предоставленных социальных услуг при их предоставлении за плату или частичную плату (до 25 числа месяца, следующего за месяцем в котором были предоставлены социальные услуги);

4) находиться дома в дни планового посещения. В случае госпитализации, выезда, посещения поликлиники и т.д, заранее сообщать об этом социальному работнику;

5) уважительно относиться к сотрудникам учреждения. Не допускать нарушений общепринятых норм поведения в быту (пьянство, брань, скандалы, угрозы, оскорбления), претензии высказывать в корректной форме.

6) соблюдать чистоту и порядок в помещении;

7) соблюдать правила содержания домашних животных;

8) предоставить свободный доступ в квартиру (дом) в согласованные дни и время (при необходимости ключ передается социальному работнику);

9) обеспечить социального работника рабочим инвентарем (тряпки, ведра, щетки), посудой, кухонными принадлежностями;

10) для приобретения продуктов питания, промышленных товаров, оплаты услуг выдать социальному работнику аванс, который должен фиксироваться в Дневнике получателя социальных услуг и подтверждаться подписью социального работника.

8.3. Получатели социальных услуг на дому не вправе:

1) оказаться от ранее заказанных товаров;

2) требовать от социального работника покупки продуктов, промтоваров, медикаментов в торговых точках, удаленных от места жительства;

3) требовать от социальных работников предоставления услуг, не входящих в ИППСУ;

4) требовать предоставления социальных услуг, оплаты приобретения товаров, оплаты коммунальных услуг в долг. Брать деньги в долг у социального работника.

8.4. Категорически запрещается:

1) требовать обслуживания, находясь в состоянии алкогольного опьянения;

2) допускать нецензурную брань по отношению к сотрудникам отделения;

3) подвергать риску морально-психическое и физическое здоровье сотрудников отделения (присутствие третьих лиц в состоянии алкогольного опьянения или под воздействием наркотических средств, агрессивных животных) и пр. В противном случае социальный работник имеет право отказаться от предоставления социальных услуг получателю и покинуть помещение.

9. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОТДЕЛЕНИЯ

9.1. Отделение создано для предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому гражданам, признанным в установленном порядке нуждающимися в социальном обслуживании и имеющим ИППСУ, проживающими в Пыщугском муниципальном районе.

9.2. Деятельность отделения организуется в соответствии с планами работы (на месяц, год).

9.3. Отделение подчиняется директору учреждения.

Деятельность отделения социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов осуществляет заведующий отделением.

Заведующий отделением состоит в штате учреждения, назначается на должность и увольняется приказом директора учреждения. Заведующий отделением несет персональную ответственность за деятельность отделения.

Обслуживание граждан осуществляется социальными работниками. Социальный работник состоит в штате учреждения, назначается на должность и увольняется приказом директора, по согласованию с заведующим отделением. Отделение располагает необходимым числом социальных работников в соответствии со штатным расписанием.

Трудовые отношения между учреждением и работниками отделения оформляются трудовыми договорами. Работники отделения могут приниматься на работу с испытательным сроком. Оплата труда работников отделения производится в соответствии с положением «Об оплате труда работников ОГБУ «Пыщугский комплексный центр социального обслуживания населения», положением «О выплатах стимулирующего характера и оказании материальной помощи работникам ОГБУ «Пыщугский комплексный центр социального обслуживания населения».

9.4. Функциональные обязанности, права, ответственность заведующего и социальных работников отделения регламентируются должностными инструкциями, утвержденными директором учреждения.

9.5. Режим работы отделения определяется Правилами внутреннего трудового распорядка учреждения.

9.6. Социальные работники распределяются для обслуживания получателей социальных услуг территориально и оказывают предоставление государственных социальных услуг в соответствии с графиком работы. Зоны обслуживания для социальных работников и график работы устанавливается заведующим отделением с учетом степени и характера нуждаемости получателей социальных услуг в помощи, компактности их проживания, транспортных связей, наличия предприятий торговли, общественного питания и бытового обслуживания, но при условии посещения социальными работниками обслуживаемых на дому на основании утвержденной ИПСУ.

9.7. Лица, принимаемые на должность социального работника, проходят предварительный медицинский осмотр с оформлением допуска к работе. Дальнейший порядок и периодичность медицинских осмотров социальных работников устанавливается в законодательном порядке.

9.8. Условия труда работников отделения, организация рабочих мест определяются и регулируются в соответствии с действующим законодательством.

9.9. Утверждение структуры отделения, штатного расписания осуществляет директор учреждения в соответствии с действующим законодательством.

9.10. Численный состав сотрудников отделения определяется штатным расписанием в соответствии с целями, задачами и объемом деятельности отделения. Численность получателей социальных услуг на одного социального работника определяется объемом и периодичностью предоставляемых услуг на одного получателя социальных услуг в соответствии с установленными нормами обслуживания. Количество получателей социальных услуг может быть увеличено (в соответствии с нагрузкой и хронометражами рабочего времени).

9.11. Информационное обеспечение о деятельности отделения осуществляется на официальном сайте учреждения.

9.12. Отделение осуществляет разработку и внедряет в практику технологии социального обслуживания.

9.13. Отделение создается, реорганизуется и ликвидируется приказом директора учреждения по согласованию с департаментом социальной защиты населения, опеки и попечительства Костромской области.

9.14. Отделение по всем вопросам, отнесенным к его компетенции, взаимодействует с другими структурными подразделениями учреждения, соответствующими учреждениями и отделами системы социальной защиты населения, органов законодательной и исполнительной власти, образования, здравоохранения, занятости населения, культуры и спорта, общественными организациями, благотворительными фондами и др.

10. ПОРЯДОК КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

1. Основные требования к качеству предоставляемых услуг

1.1. Деятельность отделения в области контроля качества предоставляемых социальных услуг, оказываемых гражданам, направлена на полное удовлетворение нужд граждан, непрерывное повышение качества оказываемых социальных услуг и эффективности социальной адаптации и реабилитации граждан, нуждающихся в предоставлении социальных услуг на дому и дополнительных платных услуг.

1.2. Основными факторами, влияющими на качество социальных услуг, оказываемых гражданам отделением, являются:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует отделение;

- условия размещения отделения, в том числе соответствие требованиям санитарно-гигиенических норм и правил;

- укомплектованность отделения специалистами, имеющими соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей;

- техническое оснащение отделения;

- состояние информации об отделении, порядке и правилах оказания социальных услуг гражданам;

- наличие контроля за деятельностью отделения.

1.3. Социальные услуги, оказываемые получателям социальных услуг отделением, должны отвечать следующим критериям:

- полнота оказания социальных услуг в соответствии с установленными требованиями и их своевременность;

- результативность (эффективность) оказания социальных услуг:

- а) материальная (степень решения материальных или финансовых проблем гражданина), оцениваемая непосредственным контролем результатов оказания социальных услуг;

- б) нематериальная (степень улучшения психоэмоционального, физического состояния гражданина, решения его правовых, бытовых и других проблем в результате оказания ему социальных услуг), оцениваемая косвенным методом, в том числе, путем проведения социальных опросов, при этом должен быть обеспечен приоритет гражданина в оценке качества, оказанных ему социальных услуг.

- отсутствие обоснованных жалоб на работу социальных работников.

1.4. Услуги, оказываемые гражданам в отделении, должны обеспечивать своевременное, полное и в соответствующей форме квалифицированное предоставление помощи в решении проблем и вопросов, интересующих граждан, удовлетворять их запросы и потребности в целях создания им нормальных условий жизнедеятельности.

1.5. Услуги, оказываемые гражданам в отделении, должны соответствовать установленным нормам, нормативам, санитарно-

гигиеническим требованиям и оказываться с учетом состояния здоровья граждан.

1.6. При контроле и оценке качества услуг необходимо:

- проверять и идентифицировать услуги на соответствие нормативным документам, регламентирующим их предоставление;

- обеспечить самоконтроль персонала, представляющего услуги, как составляющую часть процесса контроля;

- обеспечить приоритет получателей социальных услуг в оценке качества услуг;

- 1 раз в квартал проводить анкетирование получателей социальных услуг отделения на предмет оценки их удовлетворенности качеством предоставляемых услуг.

2. Документальное оформление системы качества

2.1. В отделении оформляется документация системы качества, как составная часть всей документации учреждения. Система качества оформлена в виде комплекта документов (руководств, положений, инструкций, методик, справок и тд.).

2.2. Организация контроля качества предоставляемых социальных услуг отделения представлена в виде графика контроля, а также комплекса задач по организации контроля в отделении.

2.3. График проверок качества социальных услуг отделения утверждается директором на год.

2.4. Проверки системы качества проводятся с целью регулярной оценки её эффективности и соответствия установленным требованиям, а также для получения информации, необходимой для обеспечения эффективного функционирования отделения.

2.5. Эффективность системы качества отделения определяется по результатам ее оценок, полученных при проверке.

2.6. После окончания проверки её результаты оформляются в виде справки о состоянии дела, в котором отражаются данные анализа соответствия показателей и результатов деятельности отделения в области обеспечения качества предоставляемых услуг установленным требованиям.

2.7. Результаты проверок рассматриваются на ежемесячных планерках.

2.8. Система качества контроля периодически анализируется заведующим для того, чтобы можно было убедиться, что она удовлетворяет предъявленным к ней требованиям и эффективна.

11. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Отделение несет **ответственность**:

1) за ненадлежащее исполнение или неисполнение без уважительных причин своих должностных обязанностей, правил внутреннего трудового распорядка, приказов директора в пределах действующего трудового законодательства РФ;

2) за правонарушение, совершенное в процессе своей деятельности в пределах определенных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством РФ;

3) за несвоевременное рассмотрение документов, связанных с предоставлением социальных услуг, взимание их оплаты в соответствии с законодательством или мотивированным отказе в их предоставлении;

4) за причинение материального ущерба в пределах определенных действующим трудовым и гражданским законодательством РФ;

5) за разглашение конфиденциальной информации о получателях социальных услуг, содержащей профессиональную тайну; сведения личного характера, ставшие известными сотруднику при оказании социальных услуг, составляют профессиональную тайну. Сотрудник, виновный в разглашении профессиональной тайны, несет ответственность в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

6) за нарушение требований действующего законодательства о обработке персональных данных получателей социальных услуг;

7) за выполнение ненадлежащим образом и не в полном объеме возложенных на него функций;

8) за несвоевременное представление отчетности и информации в соответствующие органы и учреждения;

9) за нарушение специалистами отделения правил профессиональной этики в процессе обслуживания граждан;

10) за качество предоставляемых социальных услуг населению.

12. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

12.1. Настоящее Положение может изменяться и дополняться, в связи с совершенствованием форм и методов работы отделения.