



УТВЕРЖДАЮ

И.о. директора ОГБУ «Пыщугский КЦСОН»

С.А. Мухорина

2015 г.

« 16 »

ПОЛОЖЕНИЕ

об отделении срочного социального обслуживания

(с изменениями, внесенными от 26.11.2015 года)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение определяет порядок деятельности отделения срочного социального обслуживания (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 года № 442 – ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», законом Костромской области от 27 октября 2014 года № 575-5-ЗКО «О социальном обслуживании граждан Костромской области», постановлением администрации Костромской области от 12 декабря 2014 года № 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:

- 1) соблюдение прав человека и уважение достоинства личности;
- 2) 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;
- 3) адресность предоставления социальных услуг;
- 4) сохранение пребывания гражданина в привычной благоприятной среде;
- 5) добровольность;
- 6) конфиденциальность;
- 7) гуманность.

2. ОСНОВНЫЕ ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОТДЕЛЕНИЯ

2.1. Основной целью отделения является оказание гражданам, остро нуждающимся в социальной поддержке, периодической, разовой помощи в целях улучшения условий их жизнедеятельности, расширения возможностей самостоятельно обеспечивать свои жизненные потребности с учетом категорий получателей социальных услуг, состоянием их здоровья, возраста, социального положения и других обстоятельств, которые приводят или могут привести к ухудшению условий их жизнедеятельности, 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 и учет граждан, нуждающихся в социальной поддержке, социальном обслуживании;

2) Содействие в улучшении социального положения остро нуждающихся граждан через оказание комплекса социальных услуг и всех видов помощи на заявительной основе;

3) осуществление социального сопровождения граждан (при необходимости), взаимодействие с органами исполнительной власти, органами местного самоуправления, различными учреждениями и организациями по вопросам предоставления различных видов помощи нуждающимся;

4) внедрение в практику новых форм, технологий социального обслуживания в зависимости от характера нуждаемости получателей социальных услуг;

5) проведение мониторинга удовлетворенности качеством предоставляемых услуг;

6) привлечение различных государственных, муниципальных и негосударственных структур к решению вопросов оказания социальной поддержки граждан.

3. ОСНОВНЫЕ ФУНКЦИИ ОТДЕЛЕНИЯ

3.1. Для достижения указанных целей и задач отделение осуществляет следующие функции:

1) проведение мониторинга социальной и демографической ситуации, уровня социально-экономического благополучия граждан на территории района;

2) выявление, совместно с государственными, муниципальными органами, общественными и другими организациями граждан, нуждающихся в социальной помощи разового и временного характера, и их дифференцированный учет;

3) предоставление социальных услуг гражданам, нуждающимся в социальной поддержке:

К числу срочных социальных услуг относятся:

а) обеспечение бесплатным горячим питанием или наборами продуктов, талонами на питание;

б) обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости;

в) содействие в получении временного жилого помещения;

г) содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг;

д) содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей;

е) содействие в оказании государственной социальной помощи;

ж) оказание помощи в оформлении и восстановлении документов получателей социальных услуг;

з) консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание, предоставление мер социальной поддержки;

и) оказание помощи в трудоустройстве.

Услуги, предоставляемые в полустационарных условиях:

- организация и проведение клубной и кружковой работы для формирования и развития интересов получателей социальных услуг.

Услуги, предоставляемые на дому:

а) к числу социально-бытовых услуг относятся:

- покупка за счет средств получателя социальных услуг и доставка на дом продуктов питания, горячих обедов, промышленных товаров первой необходимости, средств ухода, книг, газет, журналов*;

а) к числу социально-медицинских услуг относится:

- доставка лекарственных препаратов и изделий медицинского назначения (по заключению врача)*.

* услуга предоставляется для граждан, проживающих в отдаленных поселениях.

4) информирование населения (размещение информации на информационных стендах, в СМИ, сайте учреждения, распространение информационных буклетов, листовок и др.) о видах предоставляемых срочных социальных услуг, сроках, порядке и условиях их предоставления;

5) консультирование по вопросам оказания срочной социальной помощи, определение объема и характера помощи;

6) обследование материально-бытовых условий проживания граждан, с целью выявления или подтверждения нуждаемости в срочных социальных услугах, определения конкретных форм и видов помощи гражданам, исходя из их индивидуальных потребностей;

7) прием и рассмотрение заявлений граждан или их законных представителей о предоставлении социального обслуживания, обращений в их интересах иных граждан, обращений государственных органов, органов местного самоуправления, общественных объединений и принятия мер по их реализации;

8) организация работы «Мобильной бригады»;

9) поддержка получателей социальных услуг в решении проблем их самообеспечения, реализации собственных возможностей и внутренних ресурсов по преодолению обстоятельств, которые ухудшают или могут

ухудшить условий их жизнедеятельности;

10) привлечение безвозмездных пожертвований, благотворительной помощи для оказания помощи гражданам, признанных нуждающимися в срочном социальном обслуживании;

11) внедрение в практику работы новых эффективных форм срочного социального обслуживания граждан;

12) проведение мероприятий по повышению профессионального уровня специалистов отделения;

13) обеспечение неприкосновенности личности и безопасности получателей социальных услуг;

14) ведение планирования, учета и отчетности, аналитической и иной документации по направлениям деятельности отделения.

4. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

4.1. Предоставление срочных социальных услуг в целях оказания неотложной помощи осуществляется в сроки, обусловленные нуждаемостью гражданина, без составления индивидуальной программы и без заключения договора о предоставлении социальных услуг.

4.2. Основанием для предоставления срочных социальных услуг 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, либо переданные заявления или обращения в рамках межведомственного взаимодействия на имя директора учреждения.

Также гражданин, его законный представитель, общественные объединения и другие организации могут обратиться по телефону.

4.3. Вместе с заявлением гражданин (его законный представитель) предоставляет следующие документы:

1) документ, удостоверяющий личность получателя социальных услуг;

2) документ, подтверждающий полномочия представителя (при обращении за получением социальных услуг представителем получателя социальных услуг);

3) документы, подтверждающие нуждаемость гражданина в социальном обслуживании в соответствии с обстоятельствами:

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

б) наличие в семье инвалида или инвалидов, в том числе ребенка-инвалида или детей-инвалидов, нуждающихся в постоянном постороннем уходе;

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

г) отсутствие возможности обеспечения ухода (в том числе временного) за инвалидом, ребенком, детьми, а также отсутствие попечения над ними;

д) 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;

е) 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;

ж) отсутствие работы и средств к существованию.

4.4. Документы, указанные в пункте 4.3 настоящего Положения, предоставляются заявителем лично, либо копии указанных документов, заверенные в установленном законодательством порядке, направляются почтовым отправлением с описью вложения.

Копии документов, не заверенные в установленном законом порядке, предоставляются с предъявлением оригиналов для обозрения. Копии предоставленных документов заверяются заведующим или специалистом отделения на основании предоставленных подлинников этого документа.

4.5. Заявления, поступающие от граждан (их законных представителей) в письменной, электронной и устной форме, фиксируются в журнале учета обращений граждан. Решение об оказании срочных социальных услуг принимается немедленно (в день подачи заявления или обращения).

При принятии решения о предоставлении конкретных социальных услуг учитывают интересы получателя социальных услуг, состояние его здоровья, содержание индивидуальной программы реабилитации, кратковременность или долговременность потребности в этих услугах, материальные возможности получателя социальных услуг и другие объективные факторы.

4.6. Подтверждением предоставления срочных социальных услуг является акт о предоставлении срочных социальных услуг, содержащий сведения о получателе социальных услуг и учреждении, видах предоставления срочных социальных услуг, сроках, дате начала и об условиях их предоставления. Акт о предоставлении срочных социальных услуг подтверждается подписью их получателя.

4.7. Подтверждением предоставления срочных социальных услуг по телефону является запись в журнале учета обращений за предоставлением социальных услуг по телефону. При предоставлении срочных социальных услуг по телефону акт о предоставлении срочных социальных услуг не составляется.

4.8. Решение об отказе в предоставлении срочных социальных услуг может быть обжаловано в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ ОТДЕЛЕНИЯ

5.1. Получатели социальных услуг имеют право на:

- 1) получение бесплатно в доступной форме информации о своих правах, обязанностях и условиях предоставления социальной услуги, а также о поставщиках социальных услуг;
- 2) добросовестное исполнение обязанностей работниками отделения;
- 3) уважительное и гуманное отношение со стороны работников отделения;
- 4) конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной работнику отделения при предоставлении социальной услуги;
- 5) выбор поставщика социальных услуг;
- 6) отказ от предоставления социальных услуг;
- 7) защиту своих прав и законных интересов в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.2. Получатели социальных услуг обязаны:

- 1) предоставлять в соответствии с нормативными правовыми актами Костромской области сведения и документы, необходимые для предоставления социальной услуги;
- 2) своевременно информировать учреждение об изменениях обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении социальных услуг.

5.3. Категорически запрещается:

- 1) требовать оказания социальной услуги, 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 специалист по социальной работе имеет право отказаться от предоставления социальных услуг.

6. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОТДЕЛЕНИЯ

6.1. Отделение создано для предоставления социальных услуг в целях оказания неотложной помощи в сроки, обусловленные нуждаемостью получателя социальных услуг, без составления индивидуальной программы и без заключения договора о предоставлении социальных услуг гражданам, проживающим в Пыщугском муниципальном районе.

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

6.3. Отделение подчиняется директору учреждения.

Деятельность отделения осуществляет заведующий отделением.

Заведующий отделением состоит в штате учреждения, назначается на должность и освобождается от нее приказом директора учреждения.

Заведующий отделением несет персональную ответственность за деятельность отделения.

Обслуживание граждан осуществляется специалистами по социальной работе. Специалист по социальной работе отделения состоит в штате учреждения, назначается на должность и освобождается от нее приказом директора по согласованию с заведующим отделением. Отделение располагает необходимым числом специалистов по социальной работе в соответствии со штатным расписанием.

Трудовые отношения между учреждением и работниками отделения оформляются трудовым договором. 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 оказания материальной помощи работникам ОГБУ «Пыщугский комплексный центр социального обслуживания населения».

6.4. Функциональные обязанности, права и ответственность заведующего и специалистов по социальной работе отделения регламентируются должностными инструкциями, утвержденными директором учреждения.

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

6.6. Специалисты по социальной работе оказывают социальные услуги в соответствии с графиком работы.

6.7. Лица, принимаемые на работу в отделение, проходят предварительный медицинский осмотр с оформлением допуска к работе. Дальнейший порядок и периодичность медицинских осмотров устанавливается в законодательном порядке.

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

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

6.10. Численный состав сотрудников отделения определяется штатным расписанием в соответствии с целями, задачами и объемом деятельности отделения.

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

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

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

6.14. Отделение выполняет возложенные на него функции во

взаимодействии с другими подразделениями учреждения, соответствующими учреждениями и отделами системы социальной защиты населения, органов законодательной и исполнительной власти, образования, здравоохранения, занятости населения, культуры и спорта, общественными, благотворительными фондами и др.

7. 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.

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 гражданам 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 сотрудников отделения.

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.

8. 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 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.

9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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