

ПОЛОЖЕНИЕ
об отделении срочного социального обслуживания
Государственного бюджетного учреждения «Центр социального
обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов
Бутурлинского района»
(далее – Положение)

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано на основании Федерального Закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Закона Нижегородской области от 5 ноября 2014 г. № 146-З «О социальном обслуживании граждан в Нижегородской области», постановления Правительства Нижегородской области от 25 августа 2006 г. № 277 «О порядке деятельности государственных бюджетных учреждений Нижегородской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов», постановления Правительства Нижегородской области от 30 марта 2016 г. № 176 «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания», приказа министерства социальной политики Нижегородской области от 30 июня 2015 г. № 414 «Об утверждении перечня комплексных социальных услуг с набором социальных услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидам государственными учреждениями социального обслуживания Нижегородской области и их структурными подразделениями».

1.2. Отделение срочного социального обслуживания (далее – отделение) является структурным подразделением Государственного бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Бутурлинского района» (далее - учреждение), создается, реорганизуется и ликвидируется на основании приказа директора учреждения по согласованию с Учредителем.

1.3. Отделение предназначено для оказания гражданам, остро нуждающимся в социальной поддержке, неотложной помощи, направленной на поддержание их жизнедеятельности.

1.4. Деятельность отделения основывается на соблюдении прав человека и уважении достоинства личности, носит гуманный характер и не допускает унижения чести и достоинства человека.

1.5. Деятельность отделения осуществляется на принципах:

- равного, свободного доступа 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;

- адресности предоставления социальных услуг;

- добровольности;

- защиты прав и интересов получателей социальных услуг;
- конфиденциальности.

1.6. В своей деятельности отделение руководствуется Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами, Указами Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Законами и иными нормативными правовыми актами Нижегородской области, приказами министерства социальной политики Нижегородской области, Уставом учреждения, настоящим Положением и иными локальными актами учреждения.

2. Цели и задачи отделения

2.1. Целями работы отделения являются:

- 1) реализация на территории Бутурлинского района единой государственной социальной политики;
- 2) повышение уровня жизни получателей социальных услуг;
- 3) снижение неблагоприятия граждан путем обеспечения социальной поддержки;
- 4) обеспечение выполнения действующего законодательства в части защиты законных прав и интересов получателей социальных услуг.

2.2. Задачи отделения:

- 1) выявление и учет граждан, остро нуждающихся в социальной помощи;
- 2) принятие безотлагательных мер и оказание экстренной социальной помощи, направленных на поддержание жизнедеятельности граждан, остро нуждающихся в социальной поддержке, в связи с возникновением трудной жизненной ситуации;
- 3) определение конкретных форм помощи гражданам, исходя из состояния их здоровья, возможности к самообслуживанию и конкретной жизненной ситуации;
- 4) выполнение требований по качеству предоставления социальных услуг;
- 5) выполнение государственного задания и планов работы;
- 6) повышение уровня профессионализма работников отделения.

3. Функции отделения

3.1. В соответствии с возложенными задачами отделение осуществляет следующие функции:

- 1) прием граждан, рассмотрение в установленном порядке письменных и устных заявлений, телефонных звонков в пределах своей компетенции;
- 2) выявление и учет на территории района одиноких престарелых, инвалидов и других социально незащищенных слоев населения, нуждающихся в различных видах и формах социальной поддержки;
- 3) консультирование граждан по различным вопросам социальной защиты.
- 4) предоставление бесплатно в доступной форме получателям социальных услуг или их законным представителям информации об их правах на социальное обслуживание и обязанностях, о видах социальных услуг, сроках, порядке и условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости либо о возможности получать услуги бесплатно, об организациях социального обслуживания, включая данные об их местонахождении, режиме работы, контактных телефонах, выполняемых функциях;

5) социальный патронаж граждан, нуждающихся в социальном обслуживании на дому на период до зачисления их в отделения социально-бытового или социально-медицинского обслуживания на дому или помещения их в дом-интернат, медицинские учреждения;

6) сбор документов и оформление граждан на надомное обслуживание, в дома-интернаты, палаты сестринского ухода, лечебные учреждения;

7) осуществление социального сопровождения в соответствии со статьей 22 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации";

8) предоставление социальных услуг получателям социальных услуг в соответствии с индивидуальными программами и условиями договоров на основании требований Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации";

9) предоставление срочных социальных услуг в соответствии со статьей 21 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ;

10) информирование населения о работе отделения, в т.ч. через сайт учреждения и СМИ, предоставление гражданам в доступной форме информационных материалов (памяток, буклетов, брошюр);

11) осуществление мероприятий по предоставлению получателю социальных услуг льгот и преимуществ, установленных правовыми актами;

12) организация работы «Мобильной бригады»;

13) анкетирование получателей социальных услуг по вопросам качества предоставляемых социальных услуг;

14) ведение регистра получателей социальных услуг;

15) участие в социально значимых мероприятиях;

16) разработка методических и информационных материалов по актуальным вопросам социальной защиты;

17) организация работы пункта натуральной вещевой помощи;

18) оказание платных услуг в соответствии с Уставом учреждения;

19) изучение передового опыта работы, новых форм и методов социального обслуживания населения и внедрение их в практику.

4. Категории граждан, обслуживаемые в отделении

Категории граждан, имеющие право на социальное обслуживание в отделении срочного социального обслуживания:

- граждане пожилого возраста;
- инвалиды;
- лица без определенного места жительства;
- лица, оставшиеся без работы и средств к существованию;
- лица, признанные в установленном порядке: жертвами насилия; вынужденными переселенцами; пострадавшими от межэтнических конфликтов; пострадавшими от стихийных бедствий, радиационных и техногенных катастроф;

- одиноко проживающие граждане трудоспособного возраста, частично утратившие способность к самообслуживанию в связи с продолжительной (более одного месяца) болезнью, родственники которых по объективным причинам не имеют возможности осуществлять за ними уход;

- иные граждане, имеющие право на социальное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации и Нижегородской

области.

5. Организация деятельности отделения

5.1. Руководство отделением осуществляет заведующий, имеющий профильное образование, назначаемый на должность и освобождаемый от должности приказом директора учреждения.

5.2. В случае временного отсутствия заведующего отделением директор учреждения приказом возлагает обязанности на другого заведующего либо на работника данного отделения.

5.3. Работники отделения осуществляют свою работу в соответствии с должностными инструкциями, утвержденными директором.

5.4. Работа отделения строится как на базе учреждения, так и по территориальному (участковому) принципу, организуется с учетом специфики отделения и режима работы учреждения.

5.5. В штатный состав отделения входят заведующий отделением и специалисты по социальной работе.

5.6. В отделении ведется документация в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

5.7. Отделение обеспечено всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащено телефонной связью, соответствует санитарно-гигиеническим нормам и требованиям пожарной безопасности.

5.8. Деятельность отделения строится на сотрудничестве с различными государственными учреждениями, общественными, благотворительными, религиозными организациями и объединениями, фондами, а также отдельными гражданами.

5.9. Контроль за деятельностью отделения осуществляется заместителем директора и директором учреждения.

6. Перечень услуг, предоставляемых отделением

6.1. Отделение предоставляет гражданам услуги:

Социально-бытовые услуги:

- содействие в получении транспортных услуг «Социального такси».

Социально-медицинские:

- содействие в организации первичного медицинского осмотра и первичной санитарной обработки;

- систематическое наблюдение за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья;

- содействие в госпитализации;

- содействие в обеспечении слуховыми аппаратами;

- содействие в проведении медико-социальной экспертизы.

Социально-психологические:

- социально-психологическое консультирование, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений (беседа, общение, выслушивание, подбадривание, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса);

- психологическая помощь и поддержка, в том числе гражданам, осуществляющим уход на дому за тяжелобольными получателями социальных услуг;

- социально-психологический патронаж.

Социально-правовые услуги:

- содействие в получении юридических услуг (оформление и восстановление документов, сбор документов для оформления в дома-интернаты, палаты сестринского ухода, больницы, сбор документов для оказания материальной помощи);

- консультирование по вопросам, связанным с защитой прав и законных интересов получателей социальных услуг в сфере социального обслуживания и по вопросам установленных мер социальной поддержки;

- содействие в оформлении полисов ОМС;

- доставка уведомлений жителям района по вопросам, связанным с защитой прав и законных интересов получателей социальных услуг в сфере социального обслуживания, и по вопросам установленных мер социальной поддержки.

Социально-трудовые:

- консультирование по вопросам самообеспечения.

Срочные социальные услуги:

- содействие в обеспечении бесплатным горячим питанием или наборами продуктов;

- обеспечение одеждой, обувью и предметами первой необходимости;

- содействие в получении временного помещения для проживания (социальная койка лечебного учреждения);

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

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

Иные срочные социальные услуги:

- обследование граждан с оформлением акта установленного образца при обращении граждан по вопросам материальной помощи и дополнительной государственной социальной поддержкой;

- обследование граждан с оформлением акта установленного образца для предоставления социальных услуг на дому;

- обследование граждан с оформлением акта установленного образца при обращении в ПВС, для получения гражданства РФ;

- обследование совершеннолетних недееспособных (опекаемых) граждан с оформлением акта установленного образца;

- обследование граждан с оформлением акта в связи со срочными сигналами;

- оказание помощи в проведении массовых социально-реабилитационных и культурно-досуговых мероприятий к социально-значимым датам.

6.2. Отделение может предоставлять гражданам:

6.2.1 социально-значимые услуги в рамках предпринимательской деятельности в соответствии с Уставом:

- услуги проката;

- услуги по изготовлению копий документов;

- транспортные услуги.

6.2.2 услуги сверх установленного государственного задания:

- услуги проката необходимых предметов;

- гигиенические услуги;

- услуги по уборке и содержанию помещений;

- работа во дворе и на приусадебном участке;

- заготовка дров;
- услуги по уходу за местами захоронения близких и родственников.

7. Порядок предоставления услуг гражданам в отделении

7.1. Порядок предоставления социальных услуг, за исключением срочных социальных услуг.

7.1.1. Получатели социальных услуг вправе обратиться за получением социальных услуг лично либо через законного представителя, иных граждан, государственных органов, органов местного самоуправления, общественных объединений (далее – представитель).

7.1.2. Основанием для рассмотрения вопроса о предоставлении социальных услуг (за исключением срочных социальных услуг) является поданное в письменной форме получателем социальных услуг (его представителем) заявление о предоставлении социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания с приложением следующих документов:

- копия документа, удостоверяющего личность получателя социальных услуг (его представителя);
- документ, подтверждающий полномочия представителя (при обращении представителя);
- действующая индивидуальная программа;
- иные документы, которые имеют значение для зачисления на социальное обслуживание (по желанию получателя социальных услуг).

7.1.3. В течение суток с даты обращения получателя социальных услуг с заявлением и прилагаемыми к нему документами:

7.1.3.1. Специалист отделения:

- принимает и регистрирует в журнале регистрации заявлений на полустационарное социальное обслуживание поступившие от получателя социальных услуг документы;
- проверяет комплектность предоставленных документов, правильность заполнения заявления, срок действия документов.

7.1.3.2. Заведующий отделением с согласия директора учреждения принимает решение:

- о предоставлении социальных услуг, о чем извещает получателя по телефону, а также информирует его о необходимости прийти для заключения договора о предоставлении социальных услуг;
- об отказе в предоставлении социальных услуг получателю в случае, если предоставлен неполный пакет документов, о чем извещает получателя социальных услуг путем направления ему по почтовому адресу, указанному в заявлении, письменного уведомления с разъяснением причин отказа.

7.1.3.3. Директор учреждения заключает с получателем социальных услуг (его представителем) договор о предоставлении социальных услуг по форме, утвержденной приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 10 ноября 2014 года № 874н.

7.1.4. Предоставление социальных услуг отделением осуществляется с учетом индивидуальных потребностей получателей социальных услуг, указанных в индивидуальной программе предоставления социальных услуг, за исключением срочных социальных услуг.

7.1.5. Получатель социальных услуг или его законный представитель имеют

право отказаться от предоставления социальных услуг. Отказ оформляется письменным заявлением на имя директора учреждения с отметкой в индивидуальной программе и подписанием сторонами дополнительного соглашения о расторжении договора о предоставлении социальных услуг. При этом получателю социальных услуг (его законному представителю) разъясняются возможные последствия принятого им решения.

7.1.6. Основаниями прекращения предоставления социальных услуг являются:

1) письменное заявление получателя социальных услуг, указанное в п. 7.1.5. настоящего пункта;

2) окончание срока предоставления социальных услуг;

3) смерть получателя социальных услуг или ликвидация (прекращение деятельности) учреждения;

4) решение суда о признании получателя социальных услуг безвестно отсутствующим или умершим;

5) осуждение получателя социальных услуг к отбыванию наказания в виде лишения свободы.

7.1.7. При прекращении предоставления социальных услуг издается приказ, копия которого подшивается в личное дело получателя социальных услуг.

Специалист отделения вносит соответствующую запись в журнал учета получателей социальных услуг с указанием причины прекращения предоставления социальных услуг.

7.1.8. Для подготовки заключения о выполнении индивидуальной программы учреждение представляет сведения в ГКУ НО "УСЗН района (города, городского округа)", выдавшее индивидуальную программу.

7.2. Порядок предоставления срочных социальных услуг.

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

7.2.2. Срочные социальные услуги предоставляются гражданам на основании документа, удостоверяющего личность (при наличии), письменного заявления на имя директора учреждения или информации о гражданах, нуждающихся в предоставлении срочных социальных услуг, полученной от медицинских, образовательных и иных организаций, не входящих в систему социального обслуживания.

7.2.3. Подтверждением предоставления срочных социальных услуг является акт о предоставлении срочных социальных услуг, содержащий сведения о получателе и учреждении, видах предоставленных срочных социальных услуг, сроках, дате и об условиях их предоставления.

Акт о предоставлении срочных социальных услуг подтверждается подписью получателя услуг.

7.2.4. Основаниями для отказа в предоставлении срочных социальных услуг гражданам являются:

- состояние алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- наличие явных признаков психического расстройства;
- видимые заболевания кожи и волос.

7.3. Социальные услуги в рамках установленного государственного задания предоставляются в отделении всем категориям граждан, имеющим право на социальное обслуживание в соответствии с Законом Нижегородской области от 05.11.2014 года № 146-З «О социальном обслуживании граждан в Нижегородской области», бесплатно.

7.4. Результатом предоставления социальных услуг является улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг.

7.5. Услуги, предоставляемые сверх установленного государственного задания и социально-значимые услуги, предоставляемые в рамках предпринимательской деятельности, оказываются в соответствии и на условиях, установленных локальными актами учреждения.

7.6. В случае смерти получателя социальных услуг и при отсутствии у него родственников или их нежелании организовать погребение, отделение осуществляет обращение в специализированную службу с целью погребения по гарантированному перечню услуг за счет средств Пенсионного фонда Российской Федерации.

8. Права и обязанности работников отделения

8.1. Для осуществления задач и функций работники отделения имеет право:

8.1.1. Получать информацию, ознакомиться с инструктивными и методическими материалами, необходимыми для работы отделения.

8.1.2. Запрашивать в установленном порядке и получать от государственных органов, предприятий, учреждений, граждан, общественных объединений сведения необходимые для надлежащего выполнения задач отделения, требовать их своевременного и полного представления.

8.1.3. Участвовать в совещаниях, семинарах и других мероприятиях учреждения при обсуждении вопросов, относящихся к предмету ведения отделения, принимать решения и участвовать в их подготовке в соответствии с полномочиями отделения.

8.1.4. Давать консультации, рекомендации, предложения по вопросам, отнесенным к компетенции отделения.

8.1.5. Вносить на рассмотрение руководства предложения, направленные на совершенствование работы учреждения и отделения.

8.1.6. Требовать создания организационно-технических и безопасных условий работы, необходимых для реализации своих полномочий.

8.1.7. Пользоваться иными правами, установленными трудовым законодательством РФ и локальными нормативными актами.

8.2. Работники отделения обязаны:

8.2.1. Выполнять государственное задание отделения качественно и в полном объеме.

8.2.2. Своевременно и качественно в соответствии с законодательством, нормативно-правовыми, локальными, организационно-распорядительными актами выполнять возложенные задачи.

8.2.3. Не разглашать информацию о получателе социальных услуг, отнесенной законодательством Российской Федерации к информации конфиденциального характера или служебной информации, которая стала известна в связи с исполнением профессиональных и иных обязанностей.

8.2.4. Своевременно рассматривать обращения граждан, предприятий, учреждений, организаций.

8.2.5. Предоставлять достоверную информацию, отчетные и статистические данные.

8.2.6. Соблюдать должностные инструкции, правила внутреннего трудового распорядка, трудовой дисциплины, Кодекс этики и служебного поведения работников учреждения, инструкции по охране труда и настоящее положение об отделении.

8.2.7. Использовать информацию о получателях социальных услуг в соответствии с установленным законодательством Российской Федерации о персональных данных требованиями о защите персональных данных.

9. Ответственность работников отделения

9.1. Работники отделения несут ответственность за:

9.1.1 несвоевременное и некачественное выполнение обязанностей, задач и функций, возложенных на отделение в соответствии с настоящим Положением;

9.1.2 несвоевременное выполнение приказов и поручений директора учреждения, государственного казенного учреждения Нижегородской области «Управление социальной защиты населения Бутурлинского района», министерства социальной политики Нижегородской области в пределах своей компетенции;

9.1.3 несоблюдение требований законодательства, нормативно-правовых, локальных, организационно-распорядительных актов, регламентирующих деятельность отделения.

9.2. Заведующий отделением несет:

9.2.1 персональную ответственность за руководство повседневной деятельностью отделения в объеме, предусмотренном настоящим Положением, заключенным с ним трудовым договором и должностной инструкцией;

9.2.2 дисциплинарную ответственность за несвоевременное и некачественное выполнение отделением возложенных на него задач и функций.

10. Контроль качества предоставляемых услуг

10.1. Контроль за качеством предоставления социальных услуг осуществляется внутренней службой контроля путем проведения плановых и внеплановых проверок, опросов получателей социальных услуг.

10.2. Основными показателями, определяющими качество социальных услуг, предоставляемых получателям социальных услуг, являются:

а) показатели, характеризующие удовлетворенность социальными услугами получателей социальных услуг, отсутствие обоснованных жалоб, число положительных отзывов о работе поставщика социальных услуг;

б) обеспечение открытости документов, в соответствии с которыми отделение осуществляет деятельность в сфере полустационарного социального обслуживания (устав (положение); руководства, правила, инструкции, методики работы с получателями социальных услуг и собственной деятельности; эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру, иные документы);

в) численность получателей социальных услуг, охваченных социальными услугами;

г) доступность условий размещения (в том числе доступность предоставления социального обслуживания для инвалидов и других лиц с учетом ограничений их жизнедеятельности, иные условия, влияющие на качество социальных услуг, предоставляемых получателям социальных услуг);

д) укомплектованность штата специалистами и их квалификация;

е) наличие специального и технического оснащения (оборудование, приборы, аппаратура);

ж) состояние информации о порядке и правилах предоставления социальных услуг, организации полустационарного социального обслуживания;

з) повышение качества социальных услуг и эффективности их оказания (определяется исходя из мероприятий, направленных на совершенствование деятельности отделения при предоставлении социального обслуживания).

10.3. При оценке качества социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания, предоставляемых отделением, используются следующие критерии:

1) полнота предоставления социальной услуги в полустационарной форме социального обслуживания, в том числе с учетом объема предоставляемых социальных услуг, сроков предоставления социальных услуг, иных критериев, позволяющих оценить полноту предоставления социальных услуг;

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).

10.4. Результаты контрольных проверок являются основанием для разработки и реализации мероприятий по совершенствованию работы отделения.