

Приложение 2

УТВЕРЖДЕНО

приказом государственного
бюджетного учреждения
социального обслуживания
Краснодарского края «Славянский
комплексный центр социального
обслуживания населения»
от 14.10.2019 № 162

ПОЛОЖЕНИЕ

об отделении срочного социального обслуживания

1. Общие положения

1.1. Поставщик социальных услуг – государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Краснодарского края «Славянский комплексный центр социального обслуживания населения» (далее – поставщик) (п. 4 ст.3 ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ).

1.2. Отделение срочного социального обслуживания (далее – отделение) является структурным подразделением поставщика.

1.3. Получателями социальных услуг (далее – получатели) являются граждане пожилого возраста (женщины старше 55 лет, мужчины старше 60 лет) и инвалиды (в том числе дети-инвалиды), признанные нуждающимися в социальном обслуживании вследствие существования обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия их жизнедеятельности (ст. 15 ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ).

1.4. Отделение предназначено для оказания получателям неотложной помощи разового характера, направленной на поддержание их жизнедеятельности путем предоставления социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических и социально-правовых услуг.

1.5. В своей деятельности отделение руководствуется действующими законодательными и нормативными актами Российской Федерации и Краснодарского края в области социального обслуживания, нормативно-методическими документами Министерства труда и социального развития Краснодарского края, Национальными стандартами, Уставом учреждения, настоящим Положением, приказами и распоряжениями директора.

1.6. Организация и ликвидация отделения осуществляется в установленном порядке по решению поставщика.

2. Цель, задачи и направления деятельности

2.1. Основной целью деятельности отделения является своевременное и качественное удовлетворение индивидуальных потребностей получателей, оказание помощи разового характера, направленной на поддержание их жизнедеятельности, социального, физического и психологического статуса, расширения возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.

2.2. Основные задачи работы отделения:

1) предоставление получателям срочных социальных услуг с учетом их интересов и индивидуальных потребностей, направленных на:

поддержание жизнедеятельности получателей социальных услуг в быту – социально-бытовые;

поддержание и сохранение здоровья путем организации ухода, оказания содействия в проведении оздоровительных мероприятий – социально-медицинские;

оказание помощи в коррекции психологического состояния для адаптации в социальной среде, в том числе оказание психологической помощи анонимно с использованием телефона доверия – социально - психологические;

оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно, в защите прав и законных интересов - социально-правовые;

оказание неотложной помощи разового характера, остро нуждающимся в социальной поддержке – срочные социальные услуги, необходимые для удовлетворения основных жизненных потребностей получателей;

2) определение объемов необходимых социальных услуг;

3) информирование граждан о видах предоставляемых срочных социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, тарифах на эти услуги;

4) участие в формировании регистра получателей;

5) внедрение в практику новых эффективных форм срочного социального обслуживания.

2.3. Основными направлениями деятельности отделения являются:

1) предоставление конкретных видов и форм социальных услуг разового характера в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг на территории Краснодарского края (Закон Краснодарского края от 17 декабря 2014 г. № 3087 «Об утверждении перечня социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг на территории Краснодарского края»);

2) предоставление социальных услуг, не входящих в перечень социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг на территории Краснодарского края, предоставляемых на условиях оплаты в соответствии с тарифами на платные социальные услуги, утвержденными Поставщиком и согласованных с министерством труда и социального развития Краснодарского края.

3) соблюдение требований к качеству, порядку и условиям предоставле-

ния социальных услуг;

4) осуществление мероприятий по повышению качества предоставляемых социальных услуг;

5) привлечение различных государственных, муниципальных органов и общественных объединений к решению вопросов срочной социальной помощи получателям социальных услуг.

2.4. Отделение осуществляет свою работу на принципах адресности, оперативности, конфиденциальности и комплексности предоставления услуг получателям.

3. Порядок и условия предоставления социальных услуг

3.1. Социальные услуги предоставляются отделением в соответствии с ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ и перечнем социальных услуг, предоставляемых поставщиком (Закон Краснодарского края от 17 декабря 2014 г. № 3087 «Об утверждении перечня социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг на территории Краснодарского края»).

3.7. При предоставлении социальных услуг работники отделения (далее – работники) должны обеспечивать безопасность получателей, среды их обитания, соблюдать все установленные нормы и правила пожарной безопасности, предусмотренные Федеральным законом о пожарной безопасности, государственных санитарно-эпидемиологических правил и нормативов, приниматься все необходимые меры по профилактике травматизма и предупреждению несчастных случаев.

3.8. Работники обязаны соблюдать права человека и гражданина; обеспечивать неприкосновенность личности и безопасность получателей, использовать информацию о получателях в соответствии с установленными законодательством Российской Федерации о персональных данных (Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»).

3.9. При оказании социальных услуг работники проявляют к получателям максимальную чуткость, вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение, учитывают их физическое и психическое состояние.

3.10. При предоставлении социальных услуг работники не вправе: ограничивать права, свободы и законные интересы получателей; использовать в личных целях информацию о получателях, поступившую в результате предоставления социальных услуг;

применять физическое или психологическое насилие в отношении получателей, допускать их оскорбление, грубое обращение с ними.

4. Организация деятельности

4.1. Предоставление срочных социальных услуг осуществляется во всех населенных пунктах муниципального образования Славянский район.

4.2. Отделение срочного социального обслуживания предоставляет сле-

дующие виды социальных услуг:

социально-бытовые, направленные на поддержание жизнедеятельности получателей социальных услуг в быту;

социально-медицинские, направленные 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-психологические, предусматривающие оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг для адаптации в социальной среде;

социально-правовые, направленные на оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно, в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг.

4.3. Основанием для предоставления срочных социальных услуг является заявление гражданина, нуждающегося в предоставлении срочных социальных услуг, составленное по форме, утвержденной приказом министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28 марта 2014 г. № 159н «Об утверждении формы заявления о предоставлении социальных услуг».

4.4. Информация о гражданах, нуждающихся в предоставлении срочных социальных услуг, может поступать от медицинских, образовательных или иных организаций, не входящих в систему социального обслуживания (п. 2 ст. 21ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ).

4.5. Перечень документов, представляемых для оказания срочных социальных услуг:

1) документ, удостоверяющий личность гражданина (копия), обратившегося за предоставлением срочных социальных услуг (при наличии);

2) документы (сведения), подтверждающие наличие у гражданина обстоятельства, которые ухудшают или могут ухудшить условия его жизнедеятельности, определяющих нуждаемость в предоставлении срочных социальных услуг (при наличии).

4.6. Предоставление срочных социальных услуг осуществляется в сроки, обусловленные нуждаемостью получателя социальных услуг без составления индивидуальной программы и заключения договора.

4.7. Подтверждением предоставления срочных социальных услуг является акт о предоставлении срочных социальных услуг, содержащий сведения о получателе и поставщике этих услуг, видах предоставленных социальных услуг, сроках, дате и об условиях их предоставления. Акт о предоставлении срочных социальных услуг подтверждается подписью получателя.

4.8. Срочные социальные услуги поставщик социальных услуг осуществляет как по месту проживания, так и по месту нахождения получателя социальных услуг.

4.9. Сведения о получателе срочных социальных услуг, с указанием фамилии, имени, отчества, года рождения, домашнего адреса, социальной катего-

рии, перечня оказанных услуг поставщик социальных услуг вносит в регистр получателей социальных услуг.

4.10 Отделение имеет право предоставлять гражданам по их желанию дополнительные услуги за плату, по тарифам утвержденным приказом директора учреждения и согласованных с министерством труда и социального развития Краснодарского края.

4.11. Основанием для предоставления дополнительных социальных услуг является заявка на оказание дополнительных социальных услуг за плату. Подтверждением предоставления услуги является акт о предоставлении дополнительной социальной услуги.

4.12. Заявки, поступающие от получателя социальных услуг, и информацию о выполнении социальной услуги с указанием даты, поставщик социальных услуг заносит в журнал учета обращений получателей социальных услуг.

4.13. В случае отказа в предоставлении социальных услуг, решение об отказе в выполнении заявки доводится до получателя социальных услуг письменно с указанием причины отказа.

4.14. Отделение организует работу «Мобильной бригады» для предоставления социальных услуг, нуждающимся категориям граждан по месту их проживания в отдаленных населенных пунктах.

4.15. Отделение осуществляет выдачу технических средств реабилитации и предметов ухода за пожилыми гражданами и инвалидами на условиях временного пользования.

4.16. Технические средства выдаются получателям бесплатно на основании договора о предоставлении во временное пользование технического средства (далее – договор) заключенного между учреждением и получателем на основании следующих документов:

- 1) заявления о выдаче технического средства;
- 2) паспорта или иного документа, удостоверяющего личность;
- 3) индивидуальной программы реабилитации инвалида (индивидуальной программы реабилитации или адаптации инвалида) или заключения медицинской организации о нуждаемости получателя в техническом средстве на период выздоровления.

4.17. Отделение осуществляет работу «школы» по уходу за гражданами пожилого возраста (за лежачими больными) для родственников и персонала, для достижения оптимального возможного уровня жизни и социальной адаптации инвалида или пожилого человека привычной для них домашней обстановки (далее – Школа ухода).

4.18. Семинары проводятся бесплатно на основании заявления родственников, объемы, сроки и темы семинаров утверждаются приказом директора учреждения.

5. Структура и штатное расписание

5.1. Штатная численность отделений утверждаются приказом директора.

При изменении штатного расписания вносятся изменения в штатную численность отделений.

5.2. В штатное расписание отделения входят должности: специалист по социальной работе, юрисконсульт, психолог, парикмахер, медицинская сестра, социальный работник, рабочий по комплексному обслуживанию и ремонту зданий. При наличии транспортного средства в штатное расписание вводится единица водителя.

5.3. Отделение возглавляет специалист по социальной работе (далее – руководитель структурного подразделения), назначаемый директором поставщика.

5.4. В период временного отсутствия специалиста по социальной работе, его обязанности выполняет работник, назначенный приказом руководителя, который приобретает соответствующие права и несет ответственность за надлежащее исполнение возложенных на него обязанностей.

5.5. Предоставление социальных услуг получателям осуществляют работники отделения.

5.6. Работники должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей.

5.7. Работники отделения оказывают неотложную помощь разового характера Получателям, остро нуждающимся в социальной поддержке, предоставляют срочные социальные услуги, необходимые для удовлетворения основных жизненных потребностей

5.8. Специалист по социальной работе информирует граждан об услугах, предоставляемых поставщиком, порядке их предоставления, оказывает содействие в оформлении необходимых документов для получения социальных услуг, оказывает содействие в предоставлении получателям срочных социальных услуг (п. 1 ст. 21ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ).

5.9. Социальный работник предоставляет социально-бытовые услуги разового характера, направленные на поддержание жизнедеятельности получателей.

5.10. Юрисконсульт оказывает консультации по вопросам, связанным с правом на предоставление социальных услуг, иным правовым вопросам, оказывает помощь в оформлении документов.

5.11. Водитель осуществляет доставку продуктов питания и одежды получателям, при необходимости доставку в медицинские учреждения.

5.12. Отделение размещается в специально предназначенном здании или помещении, доступном для инвалидов. Помещение должно быть обеспечено всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащено телефонной и электронной связью.

6. Контроль деятельности

6.1. Осуществление контроля за деятельностью отделения и отдельных

его работников по оказанию социальных услуг на соответствие их национальным стандартам, законам Российской Федерации, Краснодарского края и иным нормативным правовым актам по социальному обслуживанию находится в компетенции поставщика.

6.1.1. Для осуществления контроля за деятельностью руководителя структурного подразделения и работников отделения по предоставлению социальных услуг в учреждении создаётся комиссия по организации внутреннего контроля качества предоставляемых социальных услуг (далее – комиссия по контролю).

6.1.2. Комиссия по контролю осуществляет плановые, внеплановые и повторные проверки количественных и качественных показателей предоставляемых социальных услуг получателям.

6.1.5. При проведении плановых и внеплановых проверок отделения и отдельных его работников комиссия по контролю в обязательном порядке:

проверяет и идентифицирует услуги на соответствие нормативным документам, регламентирующим их предоставление;

проводит оценку степени удовлетворенности получателей путем проведения опроса (анкетирования);

проводит анализ потребности получателей в услугах, а также качество их предоставления.

6.1.6. Повторный контроль проводится комиссией с целью определения устранены ли недостатки, выявленные при плановой проверке, по истечении срока устранения нарушений после планового.

6.2. Контроль за выполнением услуг осуществляется путем учета мнения получателей о качестве предоставляемых услуг и отражается в акте выполненных социальных услуг.

6.3. Контроль за своевременностью внесения оплаты получателем за предоставленные социальные услуги осуществляет и несёт за это персональную ответственность руководитель.

6.4. Проверки за качеством оказываемых услуг работниками отделения проводятся руководителем структурного подразделения ежемесячно, а также при наличии претензий, жалоб со стороны получателей, либо их законных представителей, при возникновении конфликтной ситуации между получателем и работниками отделения. Выезд по месту проживания получателей (месту фактического предоставления услуг) осуществляется специалист по социальной работе немедленно по факту получения сведений.

6.4.1. Основным методом проверки является личное собеседование с получателями или его законным представителем.

6.4.2. Если в результате собеседования конфликтная ситуация не урегулирована положительно, то руководитель сообщает немедленно директору учреждения. Урегулирование конфликтной ситуации переходит в ведение комиссии по контролю

6.4.3. Итоги проведения проверки руководитель структурного подразделения оформляет актом, где в обязательном порядке прописывает причину, побудившую провести проверку, факторы, способствовавшие возникновению

необходимости проведения проверки, а также результат. Данный акт руководитель структурного подразделения заносит в журнал контроля.

6.4.4. Результаты контроля рассматриваются на планерных совещаниях в отделении. При грубых нарушениях, допущенных работниками отделения при исполнении своих должностных обязанностей, руководитель структурного подразделения пишет служебную записку (докладную) на имя директора учреждения для дальнейшего принятия мер в отношении работника, допустившего эти нарушения.

7. Права работников

Работники отделения срочного социального обслуживания имеют право на:

7.1. Получение в установленном действующим законодательством порядке от государственных органов и органов местного самоуправления, правоохранительных органов, организаций и граждан информации, необходимой для исполнения должностных обязанностей.

7.2. Обеспечение при исполнении служебных обязанностей специальной одеждой, обувью и инвентарем или получение денежной компенсации на их приобретение в порядке и на условиях, определяемых органами исполнительной власти Краснодарского края.

7.3. Проезд на транспорте общего пользования (кроме такси), если их профессиональная деятельность связана с разъездами, за счет работодателя в порядке и на условиях, определяемых органами исполнительной власти Краснодарского края;

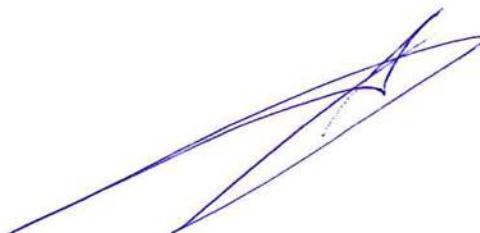
7.4. Обязательный профилактический медицинский осмотр и обследование в государственных и муниципальных учреждениях здравоохранения за счет соответствующих бюджетных ассигнований.

7.5. Внеочередное обслуживание при исполнении служебных обязанностей государственными и муниципальными предприятиями торговли, общественного питания, быта, связи и учреждениями, оказывающими юридическую помощь.

7.6. Получение льгот по оплате жилищно-коммунальных услуг (специалисты) в случае, если они проживают и работают в сельской местности или поселках городского типа и на условиях, определяемых органами исполнительной власти Краснодарского края.

7.7. Повышение квалификации.

Заместитель директора



И.А. Дмитриев