

## Приложение 1

### УТВЕРЖДЕНО

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

## ПОЛОЖЕНИЕ

### об отделении социального обслуживания на дому

#### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение регулирует деятельность отделения социального обслуживания на дому государственного бюджетного учреждения социального обслуживания Краснодарского края «Славянский комплексный центр социального обслуживания населения» (далее – учреждение).

1.2. Отделение социального обслуживания на дому (далее – отделение) является структурным подразделением учреждения, поставщика социальных услуг.

1.3. Отделение предназначено для временного или постоянного оказания услуг гражданам, частично утратившим способность к самообслуживанию в связи с пожилым возрастом, инвалидностью, не имеющим родственников или имеющим родственников, которые не могут по объективным причинам обеспечить им помощь и уход.

1.4. Отделение осуществляет социальное обслуживание в форме социального обслуживания на дому.

1.5. Отделение реорганизуется и ликвидируется в соответствии с Уставом учреждения в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

1.6. Оперативное руководство за деятельностью отделения возложено на заместителя директора, который назначается и освобождается от занимаемой должности приказом директора учреждения. Заместитель директора организует и контролирует работу отделения, несет ответственность за его деятельность, представляет по поручению директора интересы учреждения в государственных, общественных объединениях и других организациях. Заместитель директора подчиняется директору учреждения, в его отсутствие – лицу, исполняющему обязанности директора учреждения.

1.7. Возглавляет отделение специалист по социальной работе, выполняющий трудовые функции заведующего отделением, который назначается на

должность и освобождается от занимаемой должности приказом директора учреждения. Специалист по социальной работе, выполняющий трудовые функции заведующего отделением, подчиняется директору и заместителю директора, курирующему данное направление.

1.8. Местонахождение отделения: во всех населенных пунктах муниципального образования Славянский район.

1.9. Отделение размещается в специально предназначенном здании или помещении. Помещение обеспечено всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащено телефонной связью.

1.10. Отделение обеспечено коммунально-бытовыми услугами всех видов (отоплением, водопроводом, канализацией, телефоном и т.д.), условия работы соответствуют санитарно-гигиеническим нормам и требованиям пожарной безопасности.

1.11. Режим работы отделения определяется Правилами внутреннего трудового распорядка.

1.12. Работники отделения должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей, закрепленных в должностной инструкции. Должностная инструкция работника отделения утверждается директором учреждения.

1.13. При оказании услуг работники отделения должны проявлять к получателям социальных услуг максимальную чуткость, вежливость, внимание, поддержку, предусмотрительность, терпение, учитывать их физическое и психическое состояние.

1.14. Право на внеочередное оказание социальных услуг предоставляется инвалидам войны, участникам Великой Отечественной войны и лицам, награжденным знаком «Жителю блокадного Ленинграда».

1.15. В своей деятельности отделение руководствуется Конституцией РФ, Гражданским кодексом РФ, нормативными правовыми актами РФ, Краснодарского края, министерства труда и социального развития Краснодарского края, Уставом учреждения, а также настоящим Положением.

## **2. Цель, задачи и направления деятельности отделения**

2.1. Целью деятельности отделения является предоставление социальных услуг на дому, способствующих улучшению условий жизнедеятельности гражданина при сохранении пребывания получателей социальных услуг в привычной благоприятной среде – месте их проживания, и (или) расширению его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.

2.2. Основные задачи отделения:

выявление, совместно с государственными и муниципальными органами (здравоохранения, образования и т.д.), общественными организациями, нуждающихся в социальной помощи в форме социального обслуживания на дому и их учет;

информирование граждан о порядке предоставления социальных услуг,

формах социального обслуживания, видах социальных услуг, сроках, условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости для получателя социальных услуг, о возможности получения этих услуг бесплатно;

информирование граждан или их представителей о порядке приема документов, необходимых для признания граждан нуждающимися в социальном обслуживании и принятия решения о предоставлении социальных услуг в форме социального обслуживания на дому;

предоставление гражданам, признанным в установленном порядке нуждающимися в предоставлении социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-правовых услуг, в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в соответствии с индивидуальными программами предоставления социальных услуг и условиями договоров с учетом индивидуальных потребностей получателей социальных услуг.

2.3. Отделение в соответствии с возложенными на него задачами осуществляет следующие функции:

2.3.1. Участие в разработке индивидуальных программ предоставления социальных услуг гражданам, признанным нуждающимися в социальном обслуживании в форме социального обслуживания на дому, в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Краснодарского края.

2.3.2. Определение конкретных видов, объемов и сроков предоставления, необходимых гражданам социальных услуг в соответствии с индивидуальными программами предоставления социальных услуг.

2.3.3. Внедрение в практику новых эффективных форм социального обслуживания на дому.

2.3.4. Оказание содействия в определении необходимых гражданам видов социальных услуг с учетом обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия их жизнедеятельности.

2.3.5. Осуществление социального обслуживания в соответствии с требованиями качества предоставления социальных услуг.

2.3.6. Осуществление мероприятий по повышению качества предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому.

2.3.7. Морально-психологическая поддержка получателей социальных услуг и членов их семей.

2.3.8. Соблюдение основных требований к качеству, порядку и условиям предоставления социальных услуг.

2.3.9. Привлечение различных государственных, муниципальных органов, общественных объединений и негосударственных структур к решению вопросов, касающихся надомного социального обслуживания в случае такой необходимости.

2.3.10. Содействие в активизации у граждан, обслуживаемых отделением, возможности самореализации своих потребностей.

### 3. Порядок и условия предоставления социальных услуг

3.1. Отделение предоставляет социальное обслуживание на дому, по месту проживания или пребывания, гражданам пожилого возраста (женщинам старше 55 лет, мужчинам старше 60 лет) и инвалидам, нуждающимся в постоянной или временной посторонней помощи в связи с частичной или полной утратой способности либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности, признанным нуждающимися в социальном обслуживании в форме социального обслуживания на дому (далее – получатели социальных услуг).

3.2. Социальные услуги в форме социального обслуживания на дому предоставляются бесплатно, за плату или частичную плату.

Решение об условиях оказания социальных услуг в форме социального обслуживания на дому (бесплатно, за плату или частичную плату) принимается на основании представляемых получателем социальных услуг документов, с учетом среднедушевого дохода получателя социальных услуг, величины прожиточного минимума, установленного в Краснодарском крае, а также тарифов на социальные услуги.

В случае предоставления социальных услуг за плату (частичную плату) ее размер и порядок взимания определяются в договоре, заключаемом между получателем социальных услуг и учреждением.

Плата по договору взимается учреждением за фактически предоставленные социальные услуги.

3.3. Социальные услуги в форме социального обслуживания на дому предоставляются получателям социальных услуг в соответствии с индивидуальными программами предоставления социальных услуг и на основании заключенных договоров о предоставлении социальных услуг.

При заключении договора гражданин, принимаемый на социальное обслуживание (представитель), должен быть ознакомлен с условиями предоставления социальных услуг, определенными стандартом социальных услуг. Стандарт социальных услуг, предоставляемых учреждением в форме социального обслуживания на дому гражданам пожилого возраста, инвалидам, установлен приложением № 1 к приказу министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 22 декабря 2014 г. № 1042 (в редакции приказов министерства труда и социального развития Краснодарского края от 12 июля 2016 г. № 852, от 30 августа 2016 г. № 1074, от 19 сентября 2017 г. № 1474, от 18 декабря 2017 г. № 1914, от 24 мая 2018 г. № 705, от 18 июля 2018 г. № 1018, от 12 февраля 2019 г. № 142).

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

В случае отказа гражданина (представителя) от заключения договора поставщик социальных услуг отказывает гражданину в предоставлении

социального обслуживания.

В течение 5 календарных дней после принятия гражданина на социальное обслуживание поставщик социальных услуг осуществляет включение информации о получателе социальных услуг в регистр получателей социальных услуг.

Учреждение вправе предоставлять получателям социальных услуг при необходимости социальные услуги, не предусмотренные индивидуальной программой, а также социальные услуги сверх объемов, определенных в индивидуальной программе, на условиях оплаты по тарифам на социальные услуги, предоставляемые поставщиками социальных услуг Краснодарского края, осуществляющими социальное обслуживание на дому, на основании подушевых нормативов, утвержденных министерством труда и социального развития Краснодарского края.

3.4. Отделение предоставляет следующие виды социальных услуг в форме социального обслуживания на дому:

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

2) 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;

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

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

3.5. Основанием для предоставления социального обслуживания на дому является поданное в письменной или электронной форме заявление гражданина или его законного представителя о предоставлении 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», с приложением следующих документов:

1) документа, удостоверяющего личность гражданина (представителя);

2) документы (сведения, подтверждающие наличие у получателя социальных услуг обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия его жизнедеятельности, послужившие основанием для признания гражданина нуждающимся в социальных услугах в форме социального обслуживания на дому (копия приказа уполномоченного органа о признании гражданина нуждающимся в предоставлении социальных услуг в форме социального обслуживания на дому);

3) заключения медицинской организации о состоянии здоровья и об отсутствии медицинских противопоказаний к принятию на обслуживание на дому;

4) справок о размере пенсии и других доходах получателя социальных услуг, членов его семьи за 12 предыдущих месяцев;

5) документов о праве на льготы в соответствии с действующим законодательством;

6) справки о составе семьи;

7) акта определения индивидуальной потребности гражданина, в том числе несовершеннолетнего, в социальных услугах;

8) индивидуальной программы;

9) СНИЛС.

3.6. Обслуживание получателей социальных услуг осуществляется социальными работниками, состоящими в штате отделения. Количество получателей социальных услуг, обслуживаемых социальным работником, зависит от количества, объема и периодичности выполняемых услуг, состояния здоровья и степени самообслуживания получателей социальных услуг.

3.7. Деятельность специалистов отделения по предоставлению социальных услуг населению осуществляется в строгом соответствии с требованиями, установленными Федеральным законом «Об основах социального обслуживания граждан Российской Федерации» от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ.

3.8. Социальное обслуживание в отделении основывается на соблюдении прав человека и уважении достоинства личности, носит гуманный характер и не допускает унижения чести и достоинства человека.

3.9. При предоставлении социальных услуг в форме социального обслуживания на дому специалисты отделения обязаны:

1) соблюдать права человека и гражданина;

2) обеспечивать неприкосновенность личности и безопасность получателей социальных услуг;

3) обеспечить ознакомление получателей социальных услуг (представителей) со своими правоустанавливающими документами, на основании которых осуществляется деятельность;

4) бережно относиться к имуществу и личным вещам получателей социальных услуг;

5) исполнять иные обязанности, связанные с реализацией прав получателей социальных услуг на социальное обслуживание в форме социального обслуживания на дому.

При получении социальных услуг в форме социального обслуживания на дому получатели социальных услуг имеют право на:

1) уважительное и гуманное отношение;

2) выбор поставщика социальных услуг;

3) 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 стоимости, возможности получения этих услуг бесплатно;

4) отказ от предоставления социальных услуг;

5) конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной при оказании социальных услуг.



#### 4. Контроль деятельности

4.1. Осуществление контроля за деятельностью отделения и социальных 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.

4.2. 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).

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

При проведении плановых и внеплановых проверок отделения и социальных 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.

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

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

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

4.7. 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 получателями и работниками отделения. Выезд по месту проживания получателей (месту фактического предоставления услуг) осуществляется специалист по социальной работе немедленно по факту получения сведений.

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

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

4.10. 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.

## 5. Права работников отделения

5.1. Работники отделения для решения стоящих перед ними задач и выполнения возложенных функций имеют право:

- вносить предложения по совершенствованию работы;
- планировать и осуществлять свою деятельность, исходя из уставных целей в пределах видов деятельности, предусмотренных Уставом;
- знакомиться с проектами решений директора учреждения, касающимися непосредственно их деятельности;
- обращаться к руководству учреждения с предложениями по вопросам, входящим в их компетенцию;
- запрашивать в установленном порядке от государственных органов, предприятий, учреждений, организаций, граждан и общественных объединений, муниципальных органов социальной защиты населения материалы и информацию, необходимую для исполнения своих должностных обязанностей;
- по мере необходимости повышать профессиональную квалификацию, проходить аттестацию.

## 6. Ответственность

- 6.1. Работники отделения несут ответственность за:
- качественное исполнение возложенных на отделение задач и функций;
  - качественное и своевременное исполнение своих должностных обязанностей;
  - качественное предоставление социальных услуг получателям социальных услуг;
  - соблюдение трудовой дисциплины, правил внутреннего трудового распорядка и охраны труда;
  - соблюдение этических норм поведения, кодекса этики и служебного поведения работников организации социального обслуживания;
  - неразглашение конфиденциальной информации, ставшей известной о получателе социальных услуг;
  - достоверность информации, предоставляемой для вышестоящих органов, средств массовой информации.

6.2. Всю полноту ответственности за организацию и выполнение определенных настоящим Положением задач и функций несет специалист по социальной работе, выполняющий трудовые функции заведующего отделением, в соответствии с действующим законодательством.

Заместитель директора



Н.С. Сиротская