

Приложение 2
к приказу государственного
бюджетного учреждения
социального обслуживания
Краснодарского края «Славянский
комплексный центр социального
обслуживания населения»
от 27.03.2024 № 50

«Приложение

УТВЕРЖДЕНО
приказом государственного
бюджетного учреждения
социального обслуживания
Краснодарского края «Славянский
комплексный центр социального
обслуживания населения»
от 14.10.2019 № 162
(в редакции приказа
государственного бюджетного
учреждения социального
обслуживания Краснодарского
края «Славянский комплексный
центр социального обслуживания
населения»
от 27.03.2024 № 50)

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. Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ (в редакции от 25 декабря 2023 г.) "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»).

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

1.3. Категория обслуживаемого населения – граждане пожилого возраста (с учетом положений, предусмотренных приложением 6 к Федеральным законам от 28 декабря 2013 г. № 400-ФЗ (в редакции от 25 декабря 2023 г.) "О страховых

пенсиях"(с изменениями и дополнениями вступает в силу с 1 января 2024 г.) и инвалиды (старше 18 лет), 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.

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 услуги);
 - поддержание и сохранение здоровья путем организации ухода, оказания содействия в проведении оздоровительных мероприятий (социально медицинские услуги);
 - оказание помощи в коррекции психологического состояния для адаптации в социальной среде, в том числе оказание психологической помощи анонимно с использованием телефона доверия (социально – психологические услуги);
 - оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно, в защите прав и законных интересов (социально – правовые услуги);
 - 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.

2.3. Основными направлениями деятельности Отделения являются:

1) предоставление конкретных видов и форм социальных услуг различного 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 предоставления 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 Федеральным законом от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ (в редакции от 25 декабря 2023 г.) "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» и Перечнем социальных услуг, предоставляемых Поставщиком (Закон Краснодарского края от 26 декабря 2014 г. № 3087-КЗ (в редакции от 3 февраля 2023 г.) "Об утверждении перечня социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг на территории Краснодарского края"(принят ЗК КК от 17 декабря 2014 г.).

3.2. При предоставлении социальных услуг Работники Отделения (далее – Работники) должны обеспечивать безопасность Получателей, среды их обитания, соблюдаться 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.

3.3. Работники обязаны соблюдать права человека и гражданина; обеспечивать неприкосновенность личности и безопасность Получателей, использовать информацию о Получателях в соответствии с установленными законода-

тельством Российской Федерации о персональных данных (Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»).

3.4. При оказании социальных услуг Работники проявляют к Получателям максимальную чуткость, вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение, учитывают их физическое и психическое состояние.

3.5. При предоставлении социальных услуг Работники не вправе:

- 1) ограничивать права, свободы и законные интересы Получателей;
- 2) использовать в личных целях информацию о Получателях, поступившую в результате предоставления социальных услуг;
- 3) применять физическое или психологическое насилие в отношении Получателей, допускать их оскорбление, грубое обращение с ними.

3.6. Получатели социальных услуг обязаны:

1) не допускать действий, препятствующих выполнению профессиональных обязанностей или унижающее личное и профессиональное достоинство работников Поставщика, а также действий, которые могут привести к причинению вреда и здоровью;

2) своевременно и в полном объеме оплачивать стоимость оказанных дополнительных социальных услуг за плату на расчетный счет поставщика социальных услуг через кредитные организации в течении трех дней с даты оказания услуги.

В случае если последний день оплаты приходится на не рабочий день, то в соответствии со ст. 193 Гражданского кодекса РФ, днем окончания срока оплаты считается ближайший, следующий за ним рабочий день.

4. Организация деятельности отделения

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

4.2. Срочные социальные услуги включают в себя (п. 1 ст. 21 ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ):

- 1) обеспечение бесплатным горячим питанием или наборами продуктов;
- 2) обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости;
- 3) содействие в получении временного жилого помещения;
- 4) содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг;
- 5) содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей;
- 6) иные срочные социальные услуги.

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. 21 ФЗ «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:

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

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 услугах, 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 категории, перечня оказанных услуг поставщик социальных услуг вносит в КАТАРСИС получателей социальных услуг.

4.10. Отделение предоставляет 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 за плату является заявка получателя социальных услуг или его законного представителя.

4.12. Предоставление дополнительных социальных услуг за плату, пожилым гражданам и инвалидам на дому осуществляется в соответствии с утвержденными тарифами на платные услуги, оказываемые учреждением.

4.13. До выполнения работ по заявке на оказание дополнительных социальных услуг за плату работник отделения предварительно знакомит получателя социальных услуг с тарифами на платные социальные услуги, порядком и размером оплаты, производит расчет стоимости социальных услуг, определяющий виды, объем предоставляемых услуг. В случае согласия получателя социальных услуг с условиями предоставления платных социальных услуг и размером оплаты, поставщик социальных услуг организует их предоставление.

4.14. Заявки, поступающие от получателя социальных услуг, работник отделения заносит в журнал учета обращений получателей социальных услуг, нуждающихся в неотложной помощи разового характера (далее – журнал учета обращений получателей социальных услуг).

4.15. Решение об отказе в выполнении заявки должно быть доведено до сведения получателя социальных услуг письменно с указанием причины отказа.

По факту оказанных социальных услуг ответственный работник отделения осуществляет контроль качества предоставления услуг, оформляет акт о предоставлении социальных услуг, который согласовывается с получателем социальных услуг.

Информацию о выполненной социальной услуге с указанием даты ответственный работник отделения вносит в журнал учета объемов выполненных работ работниками отделения.

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

5. Структура и штатное расписание

5.1. Штатная численность Отделений утверждается 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, социальный работник.

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 директора, который приобретает соответствующие права и несет ответственность за ненадлежащее 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. 21 ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в

Российской Федерации» от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ).

5.9. Социальный работник предоставляет социально-бытовые услуги разного характера и социально-медицинские, 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. 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 создается 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.

6.1.3. 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.

6.1.4. 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, которое отражено в Акте выполненных социальных услуг и оформляется актом проверки (п.п. 6.4.3.).

6.3. Контроль за своевременностью внесения оплаты Получателем за предоставленные социальные услуги осуществляет и несет за это персональную ответственность руководитель структурного подразделения.

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 Получателями 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

7.1. Работники отделения срочного социального обслуживания имеют право на:

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;

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;

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;

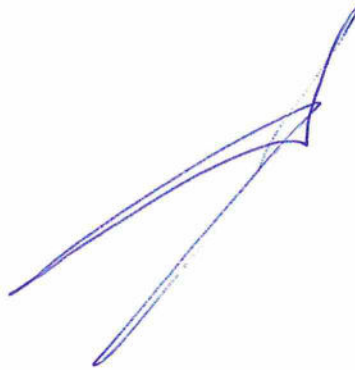
4) обязательный профилактический медицинский осмотр и обследование в государственных и муниципальных учреждениях здравоохранения за счет соответствующих бюджетных ассигнований;

5) внеочередное обслуживание при исполнении служебных обязанностей государственными и муниципальными предприятиями торговли, общественного питания, быта, связи и учреждениями, оказывающими юридическую помощь;

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) повышение квалификации.

Заместитель директора

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping, fluid strokes that form a stylized, abstract shape.

И.А. Дмитриев