

Приложение

УТВЕРЖДЕНО

приказом государственного
бюджетного учреждения
социального обслуживания
Краснодарского края
«Мостовский комплексный
центр социального
обслуживания населения»
от 09.01.2023 № 16

**Положение
об отделении срочного социального обслуживания
государственного бюджетного учреждения
социального обслуживания Краснодарского края
«Мостовский комплексный центр социального
обслуживания населения»**

1. Общие положения

1.1. Отделение срочного социального обслуживания на дому (далее – Отделение) является структурным подразделением государственного бюджетного учреждения социального обслуживания Краснодарского края «Мостовский комплексный центр социального обслуживания населения», которое, согласно п. 4 ст. 3 ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» № 442-ФЗ от 28 декабря 2013 г., является Поставщиком социальных услуг (далее – Поставщик).

1.2. 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 учреждения.

1.3. Отделением руководит специалист по социальной работе (выполняющий функции заведующего отделением), назначаемый приказом учреждения.

1.4. В период временного отсутствия специалиста по социальной работе его обязанности выполняет работник, назначенный приказом директора.

1.5. В своей деятельности отделение подчиняется заместителю директора по социальной работе, директору учреждения.

1.6. Организация и ликвидация Отделения осуществляется в установленном законом порядке по решению Поставщика.

2. Цели и задачи деятельности Отделения

2.1. Выявление и учет граждан пожилого возраста и инвалидов, нуждающихся в социальных, в том числе срочных, услугах.

2.2. Определение конкретных видов и форм помощи лицам, нуждающимся в социальной поддержке.

2.3. Предоставление, при необходимости, срочного социального обслуживания в целях оказания неотложной помощи при возникновении жизненной ситуации, объективно нарушающей жизнедеятельность граждан, которую они не могут преодолеть самостоятельно, в том числе в случае: отсутствия места жительства, жизненно необходимого имущества в результате пожара, стихийного бедствия или иных обстоятельств.

2.4. Предоставление социальных услуг, в том числе платных, направленных на поддержание жизнедеятельности граждан пожилого возраста и инвалидов.

2.5. Консультирование по вопросам социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов.

3. Функции Отделения

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

3.1. Срочные услуги:

оказание помощи в предоставлении транспорта при необходимости перевозки получателей социальных услуг в стационарные организации социального обслуживания, в учреждения для лечения, если по состоянию здоровья или условиям пребывания им противопоказано пользование общественным транспортом;

оказание помощи в направлении в стационарные учреждения (отделения);

оказание помощи в разовом обеспечении остро нуждающихся бесплатным питанием или продуктовым набором;

оказание помощи в разовом обеспечении одеждой, обувью и предметами первой необходимости;

оказание помощи в организации ритуальных услуг (при отсутствии у умерших получателей социальных услуг родственников или их нежелании заняться погребением);

консультирование по вопросам, связанным с правом граждан, на социальное обслуживание и защиту своих интересов;

содействие в получении временного жилого помещения;

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

содействие в получении экстренной психологической помощи с привле-

чением к этой работе психологов и священнослужителей;
иные срочные социальные услуг.

3.2. Социальные услуги на условиях оплаты в соответствии с утвержденными тарифами:

- 1) Содействие в ремонте жилья:
устройство бетонного подстилающего слоя толщиной до 100 мм;
разборка деревянных сооружений;
бетонирование отмостки вручную;
ремонт фундамента;
копка ям, траншей;
ремонт металлической изгороди (натягивание металлической сетки и бетонирование столбиков);
подготовка поверхности стен, потолков перед покраской (побелкой) или оклеиванием стен обоями;
побелка или покраска стен, потолков;
оклеивание стен, потолков обоями;
подготовка деревянных и металлических поверхностей под покраску;
покраска окон, дверей, полов, труб, радиаторов масляными, эмалевыми красками;
ремонт полов, деревянных ограждений;
восстановление откосов оконных проемов, дверей;
демонтаж, установка плинтусов потолочных или напольных;
установка карниза;
демонтаж напольного покрытия (доска, ДВП, ДСП);
демонтаж, настил линолеума, ковровина;
затирка трещин;
наружная покраска деревянных, металлических ограждений масляными, эмалевыми красками;
ремонт или врезка замка, задвижки;
остекление окон, дверей;
ремонт водопроводного крана, сантехнического оборудования;
утепление оконных рам, дверей;
проведение мелкого ремонта мебели;
проведение мелкого ремонта кафельных покрытий;
ремонт крыши высотой до двух метров: замена участка кровли, ремонт желобов и коньков;
перенос сыпучих материалов (земли, щебня, песка);
установка унитаза, раковины;
вынос бытового мусора (кроме строительного и крупногабаритного).
- 2) Содействие в обработке земельного участка и содержании подсобного хозяйства:
вспашка огорода мотоблоком (до 5 соток);

копка огорода вручную (до 2 соток);
 посадка, уход за зелеными насаждениями: посадка зеленых насаждений (до 2 соток), картофеля;
 полив огорода вручную (до 100 л ведром до 7 л);
 полив огорода шлангом;
 прополка огорода, окучивание (до 2 соток);
 удаление сорняков вручную;
 покос травы ручной косой (до 2 соток);
 покос травы механической косилкой;
 обрезка сухих веток деревьев, кустарников (высотой до 2 метров), винограда, фруктовых деревьев;
 перенос веток вручную;
 сбор овощей, фруктов или ягод с переносом урожая на расстояние (до 20 м весом до 7 кг);
 посадка саженцев;
 побелка деревьев;
 посадка овощных культур (рассада), посев семян;
 копка корнеплодов вручную;
 очистка корнеплодов от ботвы;
 перенос зерна вручную (ведром до 7 кг);
 обработка садовых растений от болезней и вредителей (высотой до 2 м);
 обработка картофеля от колорадского жука;
 уборка урожая кукурузы вручную;
 рушка кукурузы вручную;
 вынос мусора после уборки территории, прилегающей к домовладению;
 уборка прилегающей к домовладению территории (до 50 кв. м);
 уборка снега (до 100 кв. м);
 утепление узла водопровода (водопроводной колонки) на зимний период в колодце или снаружи;
 уход за территорией в местах захоронения родственников.

3) Уборка жилья:

влажная уборка жилых помещений (в пределах социальных норм площади жилых помещений);
 сухая уборка жилых помещений;
 влажная уборка нежилых помещений;
 влажная уборка лестничной клетки;
 влажная уборка балкона;
 чистка и уборка подсобных помещений;
 вынос мусора ведром;
 перенос бытовой техники, мебели на расстояние (до 10 м весом до 20 кг);
 доставка воды.

4) Содействие в обеспечении топливом:

колка и укладка дров;

механическая распиловка дров;
перенос угля (ведром до 7 кг), дров в места хранения;
перенос угля, дров в места хранения (тачкой);
топка печи;
подготовка печи к протопке (выбор золы из печи, просев);
погрузка-разгрузка дров, угля с (на) грузовой транспорт.

5) Парикмахерские услуги:

простая женская или мужская стрижка волос;
несложная обработка ногтей без патологии на руках, ногах;
сушка волос феном;
окраска волос препаратом клиента;
укладка волос при помощи фена;
укладка волос при помощи электрощипцов;
укладка волос с применением бигуди;
прическа женская;
стрижка женская "Модельная";
мытьё головы;
подравнивать длину волос;
покраска бровей;
стрижка бороды.

6) Транспортные услуги:

услуги легкового автомобиля;
перевозка людей с ограниченными возможностями (колясочников) специально оборудованным транспортом.

7) Социально-медицинские услуги:

перенос получателя социальных услуг на носилках (с массой тела не более 30 кг на 1 работника (муж.).

4. Порядок и условия предоставления социальных услуг отделением

4.1. Предоставление социальных услуг Отделением осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан Российской Федерации», законами Краснодарского края от 5 ноября 2014 г. № 3051-КЗ «О социальном обслуживании населения на территории Краснодарского края», от 26 декабря 2014 г. №3087 «Об утверждении перечня социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг на территории Краснодарского края», порядком предоставления социальных услуг на дому пожилым гражданам, инвалидам, утвержденным приказом министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 22 декабря 2014 г. № 1042 «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Краснодарском

крае» (в редакции приказа министерства труда и социального развития Краснодарского края от 21 февраля 2022 г. № 161)(далее – Порядок).

4.2. Срочные социальные услуги предоставляются в целях оказания неотложной помощи при возникновении жизненной ситуации, объективно нарушающей жизнедеятельность граждан, которую они не могут преодолеть самостоятельно, в том числе в случае: отсутствия места жительства, жизненно необходимого имущества в результате пожара, стихийного бедствия или иных обстоятельств.

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», а также получение от медицинских, образовательных или иных организаций, не входящих в систему социального обслуживания, информации о гражданах, нуждающихся в предоставлении срочных социальных услуг.

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 обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия его жизнедеятельности, определяющих нуждаемость в предоставлении срочных социальных услуг (при наличии).

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

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

Сведения о получателе срочных социальных услуг с указанием фамилии, имени, отчества, года рождения, домашнего адреса, социальной категории (при наличии), перечня оказанных услуг отделение вносит в программный комплекс «Катарсис: Соцзащита».

4.3. Основанием для предоставления социальных услуг за плату является заявка.

Правом на внеочередное предоставление социальных услуг пользуются получатели социальных услуг категорий, указанных в статьях Федерального закона «О ветеранах»:

- 1) инвалиды войны;
- 2) участники Великой Отечественной войны;
- 3) лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда»;

4) военнослужащие и лица рядового и начальствующего состава органов внутренних дел, Государственной противопожарной службы, учреждений и органов уголовно-исполнительной системы, ставших инвалидами вследствие ранения, контузии или увечья, полученных при исполнении обязанностей военной службы (служебных обязанностей);

5) военнослужащие, проходившие военную службу в воинских частях, учреждениях, военно-учебных заведениях, не входивших в состав действующей армии, в период с 22 июня 1941 года по 3 сентября 1945 года не менее шести месяцев;

6) военнослужащие, награжденные орденами и медалями СССР за службу в период с 22 июня 1941 года по 3 сентября 1945 года не менее шести месяцев;

7) лица, работавшие в период Великой Отечественной войны на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и других военных объектов в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих флотов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог;

8) члены экипажей судов транспортного флота, интернированных в начале Великой Отечественной войны в портах других государств;

9) супруга (супруг) погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий.

Преимущественным правом на предоставление социальных услуг пользуются граждане, состоящие на социальном обслуживании, одинокие получатели социальных услуг, не состоящие в браке, не имеющие родственников, обязанных по закону содержать их и оказывать им необходимую помощь. Граждане, не состоящие на обслуживании, получают социальную услугу в порядке очередности.

4.4. Расчет размера оплаты за дополнительные социальные услуги производится с учетом затраченного времени и объема выполненных работ.

По факту оказанных работниками отделения срочных социальных услуг, специалист по социальной работе отделения осуществляет контроль качества предоставления услуги, оформляет акт выполненных социальных услуг отделением срочного социального обслуживания, который согласовывается с получателем социальных услуг.

Получатель социальных услуг производит оплату социальной услуги по платежному документу, выданному поставщиком социальных услуг, в течение 5 рабочих дней.

Информация о выполненной социальной услуге с указанием даты заносится в журнал учета обращений получателей социальных услуг. При отказе получателя социальных услуг в получении социальной услуги в журнале учета обращений получателей социальных услуг делается отметка с указанием причины отказа.

4.5. Сведения о получателях социальных услуг, с указанием фамилии, имени, отчества, года рождения, домашнего адреса, социальной категории, пе-

речня оказываемых услуг вносятся в базу данных получателей платных социальных услуг.

4.6. Специалистом по социальной работе отделения могут привлекаться волонтеры из числа общественных ветеранских и молодежных организаций (объединений) к оказанию срочных социальных услуг на безвозмездной основе.

4.7. Решение поставщика социальных услуг об отказе гражданину в выполнении его заявки доводится до сведения заявителя устно или письменно (при письменном обращении гражданина) с обоснованием причины отказа.

4.8. При предоставлении услуг получатели социальных услуг имеют право на получение достоверной и своевременной информации об их правах, обязанностях, видах и формах социального обслуживания, об условиях оплаты социальных услуг и других условиях их предоставления; конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной работнику учреждения при оказании социальных услуг; уважительное и гуманное отношение со стороны работников учреждения; защиту своих прав и законных интересов, в том числе в судебном порядке; отказ от социальных услуг.

4.9. Решение поставщика социальных услуг об отказе гражданину в выполнении его заявки доводится до сведения заявителя устно или письменно (при письменном обращении гражданина) с обоснованием причины отказа.

5. Организация деятельности

5.1. Предоставление социальных услуг отделением осуществляется на территории муниципального образования Мостовский район.

5.2. Штатная численность отделений утверждается приказом учреждения.

5.3. Отделение при предоставлении социальных услуг обязано:

осуществлять свою деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации, законодательством Краснодарского края и настоящим Положением;

обеспечить ознакомление Получателей или их законных представителей с правоустанавливающими документами, на основании которых Поставщик (Отделение) осуществляет свою деятельность и оказывает социальные услуги;

предоставлять социальные услуги за плату в соответствии с тарифами, утвержденными Поставщиком и согласованными с министерством труда и социального развития Краснодарского края;

предоставлять бесплатно в доступной форме Получателям или их законным представителям информацию об их правах и обязанностях, о видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости;

использовать информацию о Получателях в соответствии с установленными законодательством Российской Федерации требованиями о защите персональных данных (Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»);

предоставлять информацию для формирования регистра получателей со-

циальных услуг;

осуществлять содействие в предоставлении медицинской, психологической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам (социальное сопровождение);

исполнять иные обязанности, связанные с реализацией прав Получателей на социальное обслуживание.

5.4. Отделению для выполнения возложенных на него функций предоставлено право:

запрашивать у Получателей, структурных подразделений Поставщика информацию, необходимую для осуществления функций, возложенных на Отделение;

информировать Получателей по вопросам социального обслуживания населения, порядке и условиях получения социальных услуг в форме социального обслуживания на дому;

осуществлять внутренний контроль качества предоставления социальных услуг Получателям Работниками Отделения;

вносить предложения по улучшению качества работы Отделения и Учреждения в целом.

5.5. Отделение при предоставлении социальных услуг 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.

5.6. Обязанности и права, предоставленные Отделению, реализует Руководитель Отделением, а также социальные работники (далее – Работники) в соответствии с установленными должностными инструкциями.

5.7. При предоставлении социальных услуг должны обеспечиваться 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.

5.8. Работники обязаны соблюдать права человека и гражданина; обеспечивать неприкосновенность личности и безопасность Получателей, использовать информацию о Получателях в соответствии с установленным законодательством Российской Федерации о персональных данных.

5.9. Работники должны обладать высокими моральными и морально этическими качествами, чувством ответственности и руководствоваться в работе принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности.

5.10. При оказании социальных услуг Работники должны проявлять к Получателям максимальную чуткость, вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение, учитывать их физическое и психическое состояние.

6. Структура и штатное расписание

6.1. Отделение создается для оказания услуг Получателям, проживающим в городской местности и в сельской местности.

6.2. В штатное расписание отделения входят должности: специалист по социальной работе (выполняющий функции заведующего отделением), социальные работники.

6.3. 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.

6.4. Обслуживание Получателей осуществляется социальными работниками.

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

6.6. Специалист по социальной работе вправе производить в случае необходимости замену социальных работников, оказывающих социальные услуги Получателям.

6.7. 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.

7. Контроль деятельности

7.1. 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.

7.2. Для осуществления контроля за деятельностью специалиста по социальной работе и работников Отделения по предоставлению социальных услуг в Учреждении создается комиссия по организации внутреннего контроля качества предоставляемых социальных услуг (далее – Комиссия по контролю).

7.3. Комиссия по контролю осуществляет плановые и внеплановые проверки количественных и качественных показателей предоставляемых социальных услуг Получателям.

7.4. Плановая проверка деятельности Отделения и отдельных его Работников по предоставлению социальных услуг осуществляется Комиссией по контролю в соответствии с планом и графиком проверок, которые утверждаются директором Учреждения в начале календарного года.

7.5. Внеплановая проверка деятельности Отделения и отдельных его Работников по предоставлению социальных услуг осуществляется Комиссией по контролю в случае резкого ухудшения количественных и качественных показате-

телей предоставляемых социальных услуг Получателям, при наличии претензий, жалоб со стороны Получателей, либо при возникновении конфликтной ситуации между Получателем и Работником Отделения.

7.6. 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.

7.7. Осуществление контроля за деятельностью Работников по оказанию социальных услуг возлагается на специалиста по социальной работе.

7.8. Целью контроля специалиста по социальной работе Отделения является выполнение Работниками количественных(полнота) и качественных (своевременность) социальных услуг.

7.9. Плановые проверки специалиста по социальной работе отделения осуществляются согласно графику контроля.

7.10. При плановой проверке специалист по социальной работе отделения осуществляет контроль за:

обеспечением личной ответственности каждого Работника за выполнение количественных и качественных показателей предоставления социальных услуг Получателям;

соблюдение Работниками регламентирующих требований к порядку и правилам предоставления социальных услуг Получателю;

приоритетностью требований (запросов) Получателей по обеспечению качества, то есть обеспечение уверенности Получателей в том, что эти требования(запросы) полностью реализованы при предоставлении социальных услуг;

предупреждением проблем качества предоставляемых социальных услуг, то есть обеспечение уверенности Получателей в том, что проблемы будут предупреждаться, а не выявляться и разрешаться после их возникновения;

7.11. По итогам плановой проверки специалист по социальной работе отделения составляет акт проверки качества, оформляет выводы и предложения

7.12. Основными методами контроля является опрос Получателей о качестве предоставляемых социальных услуг с обязательным посещением Получателей по месту его фактического проживания (месту предоставления социальных услуг) и учет мнения Работников об изменениях жизнедеятельности Получателей, которые произошли с момента последнего обследования или проверки.

7.13. Внеплановые проверки проводятся при наличии претензий, жалоб со стороны Получателей, либо их законных представителей, до даты проверки, указанной в графике проверки или после неё, а также при возникновении конфликтной ситуации между Получателями и Работниками Отделения.

7.14. Выезд по месту проживания Получателей (месту фактического предоставления услуг) осуществляется специалистом по социальной работе от-

деления немедленно по факту получения сведений.

7.15. Основным методом внеплановой проверки является личное собеседование с Получателями или его законным представителем.

7.16. Итоги проведения внеплановой проверки специалист по социальной работе отделения оформляет актом в свободной форме, где в обязательном порядке прописывает причину, побудившую провести внеплановую проверку, факторы, способствовавшие возникновению необходимости проведения внеплановой проверки, а также результат. Данный акт специалист по социальной работе отделения предоставляет заместителю директора по социальной работе

7.17. Если в результате собеседования конфликтная ситуация не урегулирована положительно, то специалист по социальной работе отделения сообщает немедленно заместителю директора по социальной работе. Урегулирование конфликтной ситуации переходит в ведение Комиссии по контролю.

Заместитель директора
по социальной работе

О.А. Безшапошная