

Приложение 1
к приказу ГКУ СО
«Ворошиловский ЦСОН»
от 30.03. 2018 г. № 37-С

ПОЛОЖЕНИЕ

о структурном подразделении государственного казенного учреждения социального обслуживания «Ворошиловский центр социального обслуживания населения» отделение социального обслуживания на дому

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение регулирует деятельность отделения социального обслуживания на дому (далее Отделение), созданного для предоставления социальных услуг на дому.

1.2. Отделение социального обслуживания на дому (далее – Отделение) является структурным подразделением ГКУ СО «Ворошиловский центр социального обслуживания населения» (далее – Учреждение).

1.3. Отделение в своей работе руководствуется Конституцией Российской Федерации, законами, указами и распоряжениями Правительства Российской Федерации, Федеральными законами, законами Волгоградской области, Указами Президента РФ, постановлениями Правительства РФ, нормативными правовыми актами Губернатора Волгоградской области, Администрацией Волгоградской области, Комитета социальной защиты населения Волгоградской области, приказами Учреждения, Уставом Учреждения, настоящим Положением.

2. Основные цели и задачи Отделения

2.1. Целью деятельности Отделения является оказание квалифицированной социальной помощи получателям социальных услуг для улучшения условий их жизнедеятельности при сохранении пребывания в привычной благоприятной среде – месте их проживания, путем оказания гражданам, признанными нуждающимися в социальном обслуживании, социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-трудовых, социально-правовых услуг, услуг в целях повышения их коммуникативного потенциала, срочных социальных услуг.

2.2. Задачи Отделения:

2.2.1. проведение постоянного в течение года мониторинга с целью выявления граждан, нуждающихся в социальном обслуживании на дому, в различных видах социальной помощи;

2.2.2. учет всех граждан, нуждающихся в социальном обслуживании Отделением;

2.2.3. определение конкретных видов и форм социальной помощи людям, нуждающимся в социальной поддержке;

2.2.4. привлечение различных государственных, муниципальных и негосударственных структур к решению вопросов в оказании социальной помощи и поддержки получателям социальных услуг отделения;

2.2.5. обеспечение необходимой информацией и консультирование обратившихся граждан;

2.2.6. осуществление мероприятий по повышению качества социального обслуживания;

2.2.7. проведение мониторинга для изучения и учета мнения граждан, получающих социальные услуги в Учреждении, с целью оценки общественных интересов по вопросам оказания социальных услуг;

2.2.8. повышение профессионального уровня работников отделения;

2.2.9. качественное, своевременное, в полном объеме исполнение план - задания на предоставление социальных услуг в части полномочий Отделения.

3. Организация работы Отделения

3.1. Отделение расположено по адресу: 400120 Волгоградская область, г. Волгоград, ул. Кузнецкая дом 87/5, телефон 8(8442)94-70-00 доступно для всех категорий обслуживаемых граждан.

3.2. Отделение создается, реорганизуется и ликвидируется приказом Комитетом социальной защиты населения Волгоградской области.

3.3. Отделение возглавляет заведующий, назначаемый приказом директора Учреждения, который осуществляет руководство текущей деятельностью отделения. Заведующий несет персональную ответственность за ненадлежащее исполнение возложенных на отделение задач, организует работу отделения.

3.4. Обслуживание получателей социальных услуг осуществляется социальными работниками, состоящими в штате отделения. Штат сотрудников отделения устанавливается в соответствии со штатным расписанием Учреждения и Приказом комитета социальной защиты Волгоградской области от 12 апреля 2016 г. N 327 «Об утверждении нормативов штатной численности организаций социального обслуживания Волгоградской области» п.9 (п.9.2. в ред. приказа комитета социальной защиты Волгоградской области от 01 марта 2018 г. N 303). В штатный состав отделения входят: заведующий отделением 1 штатная единица, специалист по социальной работе 2,5 штатные единицы, социальный работник 30 штатных единиц.

3.5 Должности в штатное расписание Учреждения вводятся из расчета:

- специалист по социальной работе 1 единица не менее 150 получателей социальных услуг;

- социальный работник: 1 единица не менее 12 получателей социальных услуг, проживающих в городской местности. При предоставлении услуг по технологии "Стационар на дому" социальный работник 1 единица на 2 получателей социальных услуг с учетом полного использования нормативного времени либо 1 получатель социальных услуг «Стационар на дому» и

дополнительно 6 получателей социальных услуг, которым установлена 2 - 5 степень потребности в социальных услугах.

3.6. Нагрузка на социального работника определяется специалистом по социальной работе, исходя от степени и характера нуждаемости получателей социальных услуг в форме социального обслуживания и состояния их здоровья.

3.7. Территория, обслуживаемая социальными работниками Отделения, формируется с учетом компактности проживания получателей социальных услуг, транспортных связей, наличия предприятий торговли, общественного питания и бытового обслуживания.

3.8. Социальный работник посещает получателя социальных услуг для оказания ему социальных услуг в соответствии с «Порядком предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, утвержденным Приказом Комитета Волгоградской области от 19 февраля 2015г. N 345» (далее-Порядок).

3.9. Специалист по социальной работе вправе производить, в случае необходимости, замену социального работника, оказывающего получателю социальные услуги.

3.10. Режим работы Отделения:

Понедельник-четверг – 8.30 – 17.30

Пятница – 8.30 – 16.30

Перерыв на обед – 12.00 -12.48

Выходные дни: суббота, воскресенье

Прием граждан осуществляется в течение всего рабочего дня с перерывом на обед.

3.12. Заведующий Отделением подчиняется непосредственно директору Учреждения и заместителю директора.

3.13. Специалисты по социальной работе Отделения подчиняются непосредственно заведующему Отделением.

3.14. Специалисты Отделения назначаются на должность и освобождаются от должности приказом директора Учреждения по согласованию с заведующим Отделением.

3.15. Заведующий отделением и специалисты по социальной работе Отделения подобраны в соответствии с образованием, квалификацией, профессиональной подготовкой, обладают знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и приказом Минтруда России от 22.10.2013 г. №571н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по социальной работе».

Социальные работники Отделения подобраны в соответствии с образованием, квалификацией, профессиональной подготовкой, обладают знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с Трудовым кодексом РФ и приказом Минтруда России от 18.11.2013 №677н «Об утверждении профессионального стандарта «Социальный работник».

4. Основные направления деятельности

4.1. Основными направлениями деятельности Отделения являются:

4.1.1. Исполнение показателей, характеризующих качество и объем предоставляемых социальных услуг в Отделении **«Порядок предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому»**», а именно:

- осуществление комплекса мероприятий по социальному обслуживанию на дому получателей социальных услуг, проживающих на территории деятельности Учреждения (Ворошиловский район г. Волгограда);

- создание необходимых условий гарантированного удовлетворения получателей социальных услуг, оказанными им социальными услугами, повышение эффективности и качества предоставляемых социальных услуг.

4.1.2. Выявление граждан, потенциально нуждающихся в социальном обслуживании, и информирование их по вопросам, связанным с социальным обслуживанием;

4.1.3 «Информационно-разъяснительная работа» - проведение выездных мероприятий, распространение информации на базе учреждения, в том числе по телефону, размещение информации в СМИ, в сети Интернет. Информирование граждан по вопросам предоставления социального обслуживания на дому осуществляется заведующим отделением, специалистами по социальной работе, социальными работниками Отделения по телефону, при личном обращении граждан и путем распространения информационных материалов.

5. Порядок и условия работы Отделения.

5.1. Зачисление гражданина на социальное обслуживание на дому осуществляется в течение суток с даты предоставления в Учреждение индивидуальной программы предоставления социальных услуг, выданной гражданину (его законному представителю) государственным казенным учреждением «Центр социальной защиты населения по Ворошиловскому району Волгограда».

5.2. При зачислении на социальное обслуживание на дому Учреждение заключает с гражданином (его законным представителем) договор на предоставление социальных услуг, определяющий права, обязанности и ответственность сторон, объем предоставляемых услуг в рамках индивидуальной программы предоставления социальных услуг, порядок предоставления социальных услуг (далее – договор).

Договор в Отделении заключается сроком на период действия индивидуальной программы предоставления социальных услуг, представленной в Учреждение получателем социальных услуг.

5.3. В отношении каждого зачисленного на обслуживание получателя социальных услуг составляется личное дело, в которое подшиваются все документы, необходимые для предоставления социальных услуг.

5.4. Социальное обслуживание на дому получателей социальных услуг осуществляется путем предоставления им социальных услуг в соответствии с договором.

5.5. Социальное обслуживание получателей социальных услуг осуществляется с учетом их индивидуальных потребностей, указанных в индивидуальной программе предоставления социальных услуг, а также в

соответствии со стандартом предоставления социальных услуг, определенном в порядке предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому.

5.6. При заключении между получателем социальных услуг и исполнителем дополнительного соглашения могут оказываться Платные услуги сверх индивидуальной программы, которые предоставляются на условиях полной оплаты, независимо от доходов, в соответствии с тарифами, утвержденными комитетом по тарифному регулированию Волгоградской области, а так же Дополнительные платные услуги, не входящие в Перечень социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Волгоградской области, предоставляются получателям социальных услуг на условиях полной оплаты в соответствии с тарифами на социальные услуги, устанавливаемыми Учреждением.

5.7. Социальные услуги получателю предоставляются социальным работником, который осуществляет его посещение на дому в соответствии с утвержденным и согласованным графиком посещения и с Правилами внутреннего трудового распорядка, с периодичностью, установленной порядком предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому.

5.8. Деятельность социального работника по предоставлению социальных услуг получателям отражается в дневнике социального работника, при этом фиксируется факт предоставления услуг и осуществления взаиморасчетов с получателем, а также заказ на следующее плановое посещение. Записи удостоверяются подписями получателя социальных услуг и социального работника. Социальные работники производят прием наличных денежных средств за оказание платных социальных услуг получателям отделения по бланкам строгой отчетности — квитанциям и сдают наличные денежные средства и копии квитанций заведующему, в отсутствие заведующего специалисту по социальной работе в период с 01 по 10 числа месяца, следующего за отчетным периодом. Заведующий отделением или специалист по социальной работе сдает эти денежные средства в кассу Центра по оформленному реестру с приложением к нему квитанций.

5.9. Контроль за деятельностью социальных работников и качеством предоставления ими социальных услуг получателям социальных услуг осуществляется заведующим отделением, специалистами по социальной работе отделения:

в ходе анализа предложений и замечаний получателя социальных услуг по качеству предоставляемых услуг, своевременности их предоставления и другим вопросам, зафиксированных им в Журнале отзывов и предложений, предоставленного ему социальным работником по первому требованию;

в ходе посещений получателя социальных услуг, которые осуществляются согласно установленной порядком предоставления социальных услуг периодичности, с отметкой в Журнале посещений получателей социальных услуг, под роспись получателя.

Первая проверка производится не позднее 1 месяца со дня зачисления получателя социальных услуг на социальное обслуживание руководством Учреждения.

5.10. Заведующий отделением, специалисты Отделения участвуют в разработке и реализации политики учреждения в области качества (основные цели, задачи и принципы деятельности учреждения в области качества).

5.11 Заведующий отделением, специалисты Отделения обеспечивают стабильность уровня качества услуг, повышение качества и эффективности (результативности) их предоставления, гарантированное удовлетворение законных запросов и потребностей получателей социальных услуг, соблюдение положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг; осуществляют самоконтроль как составляющую часть процесса контроля.

5.13. Заведующий отделением, специалисты по социальной работе и социальные работники Отделения несут персональную ответственность за качество предоставляемых социальных услуг, своевременно осуществляют корректирующие действия, направленные на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления услуг, урегулирование претензий и жалоб получателей социальных услуг.

6. Права, обязанности и ответственность работников отделения.

6.1. Работники Отделения имеют право:

- представлять интересы получателей социальных услуг в различных инстанциях.

- запрашивать от получателей социальных услуг информацию и документы, необходимые для организации работы по решению их социальных проблем, в соответствии с законодательством.

- привлекать для реализации целей своей деятельности государственные и муниципальные учреждения, общественные объединения (организации), благотворительные организации;

- вносить предложения руководству Учреждения по совершенствованию работы Отделения.

- разрабатывать и внедрять в практику новые формы социального обслуживания, комплексные и целевые программы с использованием отечественного и зарубежного передового опыта.

- всю полноту ответственности за организацию и выполнение задач и функций, предусмотренных настоящим положением, несет заведующий отделением и специалисты по социальной работе. Степень ответственности определяется должностными инструкциями.

- при оказании услуг работники отделения должны проявлять к получателям социальных услуг максимальную чуткость, вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение и учитывать их физическое и психическое состояние.

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

6.2. Работники Отделения обязаны:

- осуществлять свою деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации, законодательством Волгоградской области и настоящим Положением;

- соблюдать права человека и гражданина;

- обеспечивать неприкосновенность личности и безопасность получателей социальных услуг;

- обеспечить ознакомление получателей социальных услуг или их законных представителей с правоустанавливающими документами, на основании которых Учреждение осуществляет свою деятельность и оказывает социальные услуги;

- предоставлять социальные услуги получателям социальных услуг в соответствии с Индивидуальной программой и условиями Договора;

- предоставлять бесплатно в доступной форме получателям социальных услуг 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 для получателя социальных услуг либо о возможности получать их бесплатно;

- использовать информацию о получателях социальных услуг в соответствии с установленными законодательством Российской Федерации о персональных данных о защите персональных данных требованиями;

- исполнять иные обязанности, связанные с реализацией прав получателей социальных услуг на социальное обслуживание.

6.3. Социальные работники при оказании социальных услуг не вправе:

- ограничивать права, свободы и законные интересы получателей социальных услуг, в том числе при использовании лекарственных препаратов для медицинского применения;

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

7. Права и обязанности получателей социальных услуг

7.1. Получатели социальных услуг имеют право на:

- уважительное и гуманное отношение;

- 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 об их стоимости для получателя социальных услуг, о возможности получения этих услуг бесплатно, а также о поставщиках социальных услуг;

- отказ от предоставления социальных услуг;

- защиту своих прав и законных интересов в соответствии с законодательством Российской Федерации;

7.2. Получатели социальных услуг обязаны:

- предоставлять в соответствии с нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации сведения и документы, необходимые для предоставления социальных услуг;

- своевременно информировать Отделение об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении социальных услуг;

- соблюдать условия Договора, заключенного с Учреждением, в том числе своевременно и в полном объеме оплачивать стоимость предоставленных социальных услуг при их предоставлении за плату или частичную плату;
- соблюдать Порядок для получателей социальных услуг в форме социального обслуживания на дому.

8. Контроль и критерии качества работы отделения, критерии качества оказываемых услуг

8.1. Контроль качества оказываемых услуг осуществляется комиссией по внутреннему контролю, руководством Учреждения заведующим отделением и специалистами по социальной работе.

8.2. Критерии качества работы отделения:

- наличие и состав документации, в соответствии с которым функционирует отделение;
- укомплектованность отделения специалистами и уровень их квалификации;
- условия размещения отделения;
- техническое оснащение отделения (оборудование, аппаратура);
- состояние информации об отделении, правила и порядок предоставления услуг получателям социальных услуг Отделения;
- полнота и своевременность предоставления социальных услуг, а также их результативность (материальной, определяющей степень решения материальных или финансовых проблем получателей социальных услуг, или нематериальной, определяющей степень повышения физического, морально-психологического состояния Получателя, решения его бытовых, правовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги);
- максимальная удовлетворённость потребностей всех категорий обслуживаемых граждан;
- безопасность процессов оказания услуг;
- предоставление социальных услуг в соответствии с требованиями документов, на основании которых функционирует отделение.

8.3. Качественное предоставление социальных услуг заключается в полном и своевременном удовлетворении нужд и потребностей получателей социальных услуг в решении социально-бытовых, социально-психологических, социально-медицинских, социально-правовых проблем в целях устранения существующих обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия их жизнедеятельности.