

СОГЛАСОВАНО:

председатель первичной профсоюзной организации ГБУ «Шелковской центр социальной помощи семье и детям»

 Л.К. Акмамбетова

09.01.2017 г.

УТВЕРЖДАЮ:

зам. директора по ОВ ГБУ «Шелковской центр социальной помощи семье и детям»

 Х.А. Геремеева

09.01.2017 г.



ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОТДЕЛЕНИИ СРОЧНОГО СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГБУ «ШЕЛКОВСКОЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ СЕМЬЕ И ДЕТЯМ»

1. Общие положения

1.1. Отделение срочного социального обслуживания (далее – Отделение) является структурным подразделением ГБУ «Шелковской центр социальной помощи семье и детям» на 90 мест.

1.2. Отделение создается для оказания срочных социальных услуг¹, включающих в себя:

- обеспечение бесплатным горячим питанием или наборами продуктов;
- обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости;
- 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 привлечением к этой работе психологов и священнослужителей;
- иные срочные социальные услуги.

1.3. В штат отделения входят: заведующий отделением, специалисты по социальной работе, воспитатель, социальные работники, психологи. Сотрудники отделения обязаны проходить аттестацию на соответствие занимаемой должности и курсы повышения квалификации не реже 1 раза в 5 лет.

1.4. Отделение осуществляет свою деятельность в тесном взаимодействии со структурными подразделениями ГБУ «Шелковской центр социальной помощи семье и детям», различными государственными

¹ Срочная социальная услуга - неотложная помощь разового характера гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию (подразд. 2.2.8 Национального стандарта РФ ГОСТ Р 52495-2005 "Социальное обслуживание населения. Термины и определения").

учреждениями, общественными, благотворительными, религиозными организациями и объединениями, фондами, а также отдельными гражданами.

1.5. В своей деятельности отделение срочного социального обслуживания руководствуется законодательством Российской Федерации, Чеченской Республики, локальными актами учреждения и настоящим Положением.

1.6. Режим работы отделения установлен в соответствии с Правилами внутреннего трудового распорядка учреждения: с 9.00 ч. до 18.00 ч., с перерывом на обед с 13.00 ч. до 14.00 ч., выходные дни – суббота, воскресенье.

1.7. Отделение находится по адресу: Чеченская Республика, Шелковской р-н, ст. Гребенская, ул. Притеречная, 2.

1.8. Помещения и месторасположение отделения соответствуют следующим требованиям:

1) транспортная доступность здания отделения для граждан;

2) вход в здание оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о полном наименовании учреждения, отделения. Информационные таблички (вывески) размещены рядом с входом так, чтобы они были хорошо видны гражданам;

3) прием граждан осуществляется в кабинетах отделения, вход в которые оборудован информационными табличками (вывесками) с указанием номера кабинета, в котором осуществляется оказание социальной услуги.

1.9. В отделении оборудованы места ожидания для граждан, которые соответствуют комфортным условиям для граждан и оптимальным условиям работы сотрудников отделения.

1.10. В отделении оборудованы рабочие места с персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим, копировальным и сканирующим устройствами.

1.11. В отделении сформированы общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию о деятельности отделения, обеспечен доступ к данным ресурсам посредством размещения их на информационных стендах, в средствах массовой информации, в сети «Интернет», в том числе на официальном сайте учреждения.

2. Цели Отделения.

2.1. Отделение предназначается для оказания гражданам, вне зависимости от их возраста, попавшим в трудную жизненную ситуацию, помощи разового характера, направленной на поддержание их жизнедеятельности.

3. Задачи и функции Отделения.

3.1. Основными задачами отделения являются:

3.1.1. Организация работы по предоставлению срочных социальных услуг:

- обеспечение бесплатным горячим питанием или наборами продуктов;
- обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости;
- 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 привлечением к этой работе психологов и священнослужителей;
- иные срочные социальные услуги.

3.1.2. Организация социального сопровождения граждан, включающая оказание содействия гражданам в предоставлении медицинской, психологической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам.

3.1.3. Обеспечение доступности предоставляемых социальных услуг на территории обслуживаемого района.

3.2. Основными функциями отделения являются:

3.2.1. Выявление семей и одиноко проживающих граждан, нуждающихся в социальной поддержке, определение необходимых видов и форм помощи.

3.2.2. Осуществление мероприятий по оказанию срочной социальной помощи малоимущим семьям (гражданам) и семьям, находящимся в трудной жизненной ситуации.

3.2.3. Социальное сопровождение нуждающихся семей, одиноко проживающих граждан на основе межведомственного взаимодействия.

3.2.4. Содействие в проведении общественно значимых социокультурных мероприятий.

3.2.5. Предоставление срочных социальных услуг и формирование учета получателей услуг.

3.2.6. Организация мероприятий по привлечению средств спонсорской помощи к решению вопросов оказания социальной поддержки нуждающимся гражданам.

3.2.7. Осуществление рекламно-информационной деятельности о предоставляемых социальных услугах.

3.2.8. Совершенствование качества предоставляемых услуг по социальному обслуживанию в соответствии с национальными стандартами Российской Федерации.

3.2.9. Осуществление мониторинга по изучению качества предоставляемых социальных услуг.

3.2.10. Межведомственное взаимодействие по оказанию содействия одиноко проживающему гражданину (семье) в решении трудной жизненной ситуации.

3.2.11. Внедрение в практику новых форм и методов социального обслуживания в зависимости от нуждаемости населения в социальной поддержке и местных социально-экономических условий.

4. Организация деятельности отделения

4.1. Отделение срочного социального обслуживания возглавляет заведующий, который назначается и освобождается от занимаемой должности директором ГБУ «Шелковской центр социальной помощи семье и детям».

4.2. Заведующий отделением срочного социального обслуживания:

- несет ответственность за организацию работы по обеспечению и решению задач, возложенных на отделение, обеспечивает необходимые условия работы;

- осуществляет контроль за работой сотрудников отделения, соблюдения ими трудовой дисциплины;

- вносит директору ГБУ «Шелковской центр социальной помощи семье и детям» предложения о совершенствовании организации работы отделения и мерах повышения его эффективности.

4.3. Обязанности специалистов отделения устанавливаются должностными инструкциями.

4.4. Ответственность специалистов в отделении устанавливается в соответствии с действующим законодательством и должностными инструкциями.

4.5. Каждое обращение граждан и юридических лиц регистрируется в журнале обращений.

4.6. Отделение информирует руководство ГБУ «Шелковской центр социальной помощи семье и детям» о недостатках в социальном обслуживании, принимаемых мерах по их устранению.

4.7. Отделение осуществляет взаимодействие в вопросах социального обслуживания с органами местного самоуправления, органами исполнительной власти, территориальными учреждениями здравоохранения, культуры, образования, благотворительными и религиозными объединениями.

4.8. Отделение организует ведение документации, учет и отчетность.

5. Порядок предоставления срочных социальных услуг

5.1. Отделение срочного социального обслуживания предоставляет населению следующие социальные услуги:

- обеспечение бесплатным горячим питанием или наборами продуктов;
- обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости;

- 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 привлечением к этой работе психологов и священнослужителей;

- иные срочные социальные услуги.

5.1.1. Гражданин признается нуждающимся в предоставлении срочных социальных услуг в случае, если существуют следующие обстоятельства, которые ухудшают или могут ухудшить условия его жизнедеятельности:

1) полная или частичная утрата способности либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности;

2) наличие в семье инвалида или инвалидов, в том числе ребенка-инвалида или детей-инвалидов, нуждающихся в постоянном постороннем уходе;

3) наличие ребенка или детей (в том числе находящихся под опекой, попечительством), испытывающих трудности в социальной адаптации;

4) отсутствие возможности обеспечения ухода (в том числе временного) за инвалидом, ребенком, детьми, а также отсутствие попечения над ними;

5) наличие внутрисемейного конфликта, в том числе с лицами с наркотической или алкогольной зависимостью, лицами, имеющими пристрастие к азартным играм, лицами, страдающими психическими расстройствами, наличие насилия в семье;

6) отсутствие определенного места жительства, в том числе у лица, не достигшего возраста двадцати трех лет и завершившего пребывание в организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;

7) отсутствие работы и средств к существованию;

8) наличие проблем, связанных с социальной адаптацией у граждан (в том числе несовершеннолетних), освобожденных из учреждений уголовно-исполнительной системы Федеральной службы исполнения наказаний, в течение одного года с момента освобождения из данной организации;

9) наличие внутрисемейного конфликта, в том числе с лицами с наркотической или алкогольной зависимостью, лицами, имеющими пристрастие к азартным играм, лицами, страдающими психоневрологическими расстройствами.

10) ущерб здоровью (наличие посттравматических расстройств, в том числе психологических травм), полученный вследствие пережитых чрезвычайных ситуаций, вооруженных и межэтнических конфликтов, противоправных действий;

11) утрата жилого помещения или имущественные потери в жилом помещении в результате чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера (пожар, наводнение, стихийное или иное бедствие), если заявитель был зарегистрирован по месту жительства (пребывания) в указанном жилом помещении на момент происшествия

12) нахождение несовершеннолетнего ребенка в социально опасном положении и (или) в трудной жизненной ситуации;

13) нахождение семьи в социально опасном положении.

5.2. Предоставление срочных социальных услуг в целях оказания неотложной помощи осуществляется в сроки, обусловленные нуждаемостью

получателя социальных услуг, без составления индивидуальной программы, без заключения договора о предоставлении социальных услуг.

5.3. Основанием для предоставления срочных социальных услуг является заявление получателя социальных услуг, направленное в ГБУ «Шелковской центр социальной помощи семье и детям», а также получение от медицинских, образовательных или иных организаций, не входящих в систему социального обслуживания, информации и гражданах, нуждающихся в предоставлении срочных социальных услуг:

- путем личного обращения;
- в форме электронного документа.

5.4. К заявлению об оказании срочной социальной услуги прилагаются следующие документы (при их наличии):

- документ, удостоверяющий личность получателя социальных услуг (законного представителя);
- копия документа о составе семьи получателя социальных услуг (справка о составе семьи, выписка из домовой книги, выписка из финансово-лицевого счета и пр.);
- документы о доходах получателя социальных услуг и членов его семьи и (иные) документы, подтверждающие наличие основания для предоставления срочных социальных услуг.

5.5. Специалист приемно-консультативного отделения (далее – ПКО), ведущий прием по признанию граждан нуждающимися в социальном обслуживании при поступлении заявления или информации от государственных органов, органов местного самоуправления, медицинских, образовательных или иных организаций, не входящих в систему социального обслуживания о гражданине, нуждающемся в предоставлении срочных социальных услуг (далее – информация о гражданине, нуждающемся в предоставлении срочных социальных услуг):

- регистрирует заявление (информацию о гражданине, нуждающемся в предоставлении срочных социальных услуг) в журнале регистрации заявлений и незамедлительно представляет их вместе с документами, указанными в пункте 5.4. настоящего Положения директору ГБУ «Шелковской центр социальной помощи семье и детям».

- при поступлении заявления и документов, указанных в п. 5.4. настоящего Положения директор ГБУ «Шелковской центр социальной помощи семье и детям» рассматривает представленные документы и принимает решение о предоставлении срочной социальной услуги либо об отказе в ее предоставлении.

5.6. В случае отсутствия у получателя социальных услуг документов указанных в п. 5.4. настоящего Положения и в целях оценки нуждаемости в срочных социальных услугах, определения сроков предоставления срочных социальных услуг, специалисты ПКО проводят оценку нуждаемости в срочных социальных услугах, в ходе которого выясняется следующая информация:

- автобиографические данные;

- жилищные условия и материальное положение;
- семейное положение;
- возможность самообслуживания и передвижения;
- эмоциональное состояние, уровень тревожности;
- физическое здоровье;
- среда проживания;
- психосоциальное состояние;
- представляет ли состояние гражданина опасность для его жизни или жизни окружающих;
- есть ли родственники в данном населенном пункте или гражданин проживает в одиночестве;
- в результате чего произошло ухудшение состояния здоровья (заболевание, травма, другие причины);
- имеет ли место злоупотребление алкоголем (наркотиками).

5.7. В процессе оценки нуждаемости выявляются потребности гражданина, оказавшегося в сложной жизненной ситуации, в мерах социальной поддержки.

5.8. Оценку нуждаемости проводят специалисты по социальной работе ПКО, предварительно уведомив гражданина о дате и времени посещения (при наличии телефона у гражданина).

5.9. Каждый этап оценки нуждаемости состоит из нескольких вопросов, отражающих ситуацию гражданина, проблемные вопросы его жизнедеятельности. На основании выявленных проблем и потребностей по разделам составляется акт оценки нуждаемости в срочных социальных услугах, в котором указывают рекомендуемые виды срочных социальных услуг и их объем. Специалист знакомит гражданина с перечнем и условиями предоставления социальных услуг.

5.10. Акт оценки нуждаемости в срочных социальных услугах с подтверждением согласия гражданина на использование и передачу полученной информации в его интересах подписывается специалистами ПКО и получателем социальных услуг.

5.11. Если гражданин лишен способности дать согласие на проведение обследования (потеря памяти, неадекватное поведение и т.д.), специалист должен действовать в интересах гражданина.

5.12. Сообщенные получателем социальных услуг сведения с согласия получателя социальных услуг проверяются ГБУ «Шелковской центр социальной помощи семье и детям» путем получения информации из общедоступных источников, опроса свидетелей, направления запросов в государственные органы, органы местного самоуправления, организации независимо от их организационно-правовой формы и формы собственности.

5.13. Акт оценки нуждаемости в срочных социальных услугах вместе заявлением и имеющимися документами передается директору ГБУ «Шелковской центр социальной помощи семье и детям» для принятия решения о предоставлении срочных социальных услуг или об отказе в их предоставлении.

5.14. Директор ГБУ «Шелковской центр социальной помощи семье и детям» подписывает приказ об оказании срочной социальной услуги в 2 экземплярах, который передается заведующему отделения срочного социального обслуживания (далее – ОССО) для исполнения.

5.15. Заведующий ОССО формирует личное дело получателя социальных услуг в следующей последовательности:

- а) приказ об оказании срочной социальной услуги;
- б) заявление о предоставлении социальных услуг;
- в) акт оценки нуждаемости в срочных социальных услугах;
- г) представленные государственными органами, органами местного самоуправления, медицинскими, образовательными или иными организациями, не входящими в систему социального обслуживания, документы (сведения) (при наличии).

5.16. При отсутствии оснований для предоставления срочной социальной услуги принимается решение об отказе в предоставлении срочной социальной услуги.

5.17. В случае принятия решения об отказе в предоставлении срочной социальной услуги специалист ПКО:

- ксерокопирует документы, на основании которых подготовлен приказ об отказе в предоставлении социальных услуг;
- направляет заявителю (представителю) один экземпляр приказа об отказе в предоставлении социальных услуг и все представленные им документы;
- приобщает второй экземпляр приказа об отказе в предоставлении социальных услуг и ксерокопии документов в дело в соответствии с номенклатурой дел ГБУ «Шелковской центр социальной помощи семье и детям».

5.18. При поступлении приказа директора о предоставлении срочных социальных услуг заведующий ОССО:

- вручает 1 экземпляр приказа о предоставлении срочной социальной услуги получателю социальных услуг.
- ксерокопирует документы, на основании которых подготовлено решение о предоставлении социальных услуг;
- приобщает второй экземпляр приказа о предоставлении срочной социальной услуги и ксерокопии документов в дело в соответствии с номенклатурой дел, утвержденной приказом директора ГБУ «Шелковской центр социальной помощи семье и детям».

5.18. Заведующий ОССО обеспечивает исполнение приказа о предоставлении срочной социальной услуги.

5.19. 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 подтверждается подписью получателя срочных социальных услуг. Акт о предоставлении срочных социальных услуг приобщается в дело в

соответствии с номенклатурой дел ГБУ «Шелковской центр социальной помощи семье и детям».

5.20. Решение о предоставлении гражданину срочных социальных услуг принимается ГБУ «Шелковской центр социальной помощи семье и детям» после проведения оценки нуждаемости в срочных социальных услугах, в день поступления от них заявления или информации от организации о гражданах, нуждающихся в предоставлении срочных социальных услуг.

5.21. В том случае, если гражданин, нуждающийся в срочных социальных услугах, отказывается от услуг, ему должна быть предоставлена возможность сделать собственный выбор. Отказ от предоставления социальных услуг оформляется письменно.

5.22. В случае отказа гражданину необходимо разъяснить возможные последствия принятого решения и предложить обдумать свое решение; оставить адрес ГБУ «Шелковской центр социальной помощи семье и детям», номер телефона, фамилию, имя, отчество специалиста, к которому можно обратиться.

6. Права работников отделения

6.1. Работники отделения имеют право:

- знакомиться со всеми документами Учреждения, необходимыми для предоставления социальных услуг населению;
- запрашивать и получать от организаций, учреждений информацию, необходимую для организации социального обслуживания;
- взаимодействовать с получателем социальных услуг в рамках исполнения должностных обязанностей;
- информировать руководство учреждения о недостатках в социальном обслуживании клиентов отделения, принимаемых мерах по их устранению, вносить предложения по совершенствованию форм и методов обслуживания;
- использовать имеющиеся технические ресурсы Учреждения для исполнения своих должностных обязанностей;
- требовать от руководства Учреждения оказания содействия в выполнении своих должностных обязанностей и прав.

7. Ответственность работников отделения

Работники отделения несут ответственность:

- за достоверность предоставляемой информации;
- за качество и своевременность предоставляемых социальных услуг и исполнение решений директора о предоставлении срочных социальных услуг;
- за распространение и незаконное использование конфиденциальной информации, ставшей известной в связи с решением вопросов социальной защиты граждан;
- за своевременное выполнение плановых мероприятий;
- за своевременное выполнение государственного задания.

8. Контроль качества оказываемых отделением срочного социального обслуживания услуг

8.1. Оценка качества срочных социальных услуг включает в себя оценку своевременности и полноты объема оказанных социальных услуг применительно к потребности получателя социальных услуг в конкретных социальных услугах.

8.2. Критерии качества работы отделения срочного социального обслуживания:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми 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 клиентам отделения;
- полнота и своевременность предоставления социальных услуг;
- максимальная удовлетворенность потребностей всех категорий обслуживаемых граждан;
- безопасность процессов оказания услуг.
- предоставление социальных услуг в соответствии с требованиями документов, на основании которых функционирует отделение.

9. Заключительные положения

9.1. Изменения и дополнения в настоящее Положение вносятся директором ГБУ «Шелковской центр социальной помощи семье и детям».

9.2. Реорганизация, ликвидация отделения осуществляются в установленном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации, Чеченской Республики и Уставом ГБУ «Шелковской центр социальной помощи семье и детям».
