

ПОЛОЖЕНИЕ

О структурном подразделении Центра «Отделение срочного социального обслуживания»

1. Общие положения

1.1. Отделение срочного социального обслуживания государственного учреждения Тульской области «Комплексный центр социального обслуживания населения №1» (далее учреждение), является структурным подразделением учреждения.

1.2. Отделение срочного социального обслуживания (далее ОССО) в своей деятельности непосредственно подчиняется директору учреждения.

1.3. ОССО в своей работе руководствуется: Конституцией РФ; действующим законодательством РФ и нормативными актами в области социального обслуживания населения; единой государственной системой делопроизводства; Уставом учреждения; Правилами внутреннего трудового распорядка; настоящим положением об отделении срочного социального обслуживания; должностными инструкциями работников отделения срочного социального обслуживания.

1.4. ОССО в учреждении представлено заведующим отделением, специалистами по социальной работе, главными специалистами, состоящими в штате Учреждения.

1.5. ОССО осуществляет свою деятельность во взаимодействии с другими структурными подразделениями учреждения, а также иными учреждениями и организациями.

1.6. Клиенты отделения – граждане, в независимости от их возраста, попавшие в трудную жизненную ситуацию, остро нуждающиеся в социальной поддержке, помощи разового характера, направленной на поддержание их жизнедеятельности.

1.7. Оказание услуг производится в рабочие дни с соблюдением графика рабочего времени учреждения.

2. Цель, задачи и функции отделения

2.1. Целью создания отделения срочного социального обслуживания является оказание гражданам, остро нуждающимся в социальной поддержке государства (оказавшихся в трудной жизненной ситуации), социальной помощи разового характера, направленной на поддержание их жизнедеятельности.

2.2. Основной задачей деятельности отделения срочного социального обслуживания является оказание социальных услуг разового характера согласно перечню гарантированных государством социальных услуг.

2.3. Функции отделения:

- выявление и дифференцированный учет граждан, остро нуждающихся в социальной помощи на территории муниципального района;
- рассмотрение обращений граждан по вопросам срочного социального обслуживания;
- принятие безотлагательных мер, направленных на временное поддержание жизнедеятельности граждан, остро нуждающихся в социальной поддержке путем предоставления различных видов помощи;
- определение конкретных форм помощи, исходя из состояния здоровья и возможности клиентов;
- привлечение других специалистов (психолога, медицинского работника) для оказания срочной помощи;
- обеспечение необходимой информацией и проведение консультаций по вопросам предоставления мер социальной поддержки малообеспеченного населения и льготных категорий граждан;
- сбор необходимых документов для оказания материальной помощи;
- распределение среди нуждающихся граждан товаров, поступающих по линии гуманитарной помощи;
- обеспечение бесплатными продуктовыми наборами; одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости;
- внедрение в практику новых форм социального обслуживания в зависимости от характера нуждаемости граждан в социальной поддержке и местных социально-экономических условий региона;
- привлечение различных государственных, муниципальных и негосударственных структур к решению вопросов оказания социальной поддержки гражданам и координация их деятельности в этом направлении;
- осуществление мероприятий по повышению профессионального уровня работников отделения;
- выполнение иных функций в соответствии с Уставом учреждения, нормативными актами Правительства Тульской области и др;
- реализация работы в соответствии с перспективным и текущим планами учреждения и отделения.

3. Порядок и условия предоставления социального обслуживания

3.1. Порядок срочного социального обслуживания предполагает предоставление гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации и нуждающимся в социальной поддержке, помощь в виде социальных услуг.

3.2. Граждане, оказавшиеся в трудной жизненной ситуации и нуждающиеся в социальной поддержке разового характера (или их законные представители), подают в отделение срочного социального обслуживания заявление о предоставлении разовых социальных услуг.

3.3. К заявлению прилагаются следующие документы:

- паспорт или иной документ удостоверяющий личность гражданина;
- справку об освобождении из мест лишения свободы – для лиц, освободившихся из мест лишения свободы;
- справка, свидетельство, удостоверения или иного документа установленного образца о праве на льготы в соответствии с действующим законодательством;
- справка о доходах;
- справка о составе семьи;
- акт обследования специалистами;
- документ, подтверждающий ТЖС (справка о пожаре, справка МЧС и др.)

3.4. Документы могут быть представлены в подлиннике или в заверенной копии.

3.5. Иностранцы граждане, лица без гражданства, в том числе беженцы, должны пользоваться теми же правами в сфере социального обслуживания, что и граждане Российской Федерации, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

3.6. В день обращения срочная социальная помощь оказывается гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, требующей немедленного разрешения.

3.7. По обращению граждан в течение 3 дней со дня получения заявления, принимается решение:

- об организации обследования условий проживания заявителя, по результатам которого составляется акт материально-бытового обслуживания;
- о предоставлении заявителю срочного социального обслуживания либо об отказе в срочном социальном обслуживании.

3.9. Основаниями для отказа в предоставлении услуг срочного социального обслуживания, являются следующие:

- лицо, подающее документы, не относится к числу граждан, имеющих право на предоставление срочного социального обслуживания, указанных в п.2.1.;
- предоставление неполного комплекта документов, указанных в п.3.3. настоящего положения;
- предоставление документов, не соответствующих установленным требованиям законодательства;
- наличие у гражданина медицинских противопоказаний к социальному обслуживанию, представляющих опасность для работников учреждения, предоставляющих социальные услуги.

3.10. Решение об отказе в срочном социальном обслуживании сообщается гражданину руководителем учреждения в письменной форме в течение 3-х дней со дня принятия решения.

3.11.Клиентам при приеме на обслуживание должна быть предоставлена информация об их правах, обязанностях и условиях оказания социальных услуг.

3.12. При предоставлении социальных услуг должны обеспечиваться безопасность граждан, 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.

3.13. В случае причинения гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации и нуждающимся в социальной поддержке, в процессе оказания социальных услуг вреда их здоровью, имуществу или морального вреда они могут с целью защиты своих законных прав и интересов обращаться в суд с иском о возмещении причиненного вреда в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

3.14. При предоставлении социальных услуг гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации и нуждающимся в социальной поддержке, учреждение должно осуществлять их защиту от всех форм дискриминации, физического или психического насилия, оскорбления, грубого обращения.

4. Принципы работы отделения

- принцип законности;
- принцип системности;
- принцип толерантности;
- принцип направленности в будущее;
- принцип посредничества в работе со «случаем»;

- принцип разделения ответственности;
- принцип конфиденциальности;
- принцип включения сообщества в нормализацию отношений;
- принцип преемственности кадров.

5. Критерии качества работы отделения срочной социальной помощи

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

6. Обеспечение деятельности отделения

6.1. Информационное, документационное, материально-техническое и правовое обеспечение отделения осуществляется учреждением.

7. Права и ответственность работников отделения

7.1. Права работников отделения

7.1.1. Работники отделения срочного социального обслуживания имеют право:

7.1.2. Вносить предложения по улучшению организации работы отделения срочного социального обслуживания.

7.1.3. Требовать создания условий для выполнения служебных обязанностей.

7.1.4. Для решения поставленных перед отделением задач и выполнения, возложенных на него функций, работники отделения имеют право получать сведения, необходимые для решения вопросов, входящих в компетенцию отделения.

7.1.5. Составлять свою базу данных с картотекой (реестром) малообеспеченных и нуждающихся слоев населения для улучшения качества обслуживания и прогнозирования социальных процессов.

7.1.6. Сотрудники отделения имеют право на защиту своих законных прав и гарантий, предусмотренных действующим законодательством и Коллективным договором.

7.1.7. Защищать профессиональную честь, достоинство и деловую репутацию, в том числе в судебном порядке.

7.1.8. Сотрудники отделения имеют право на бесплатное прохождение периодических медицинских профилактических осмотров и диспансеризацию в соответствии с утвержденными нормами.

7.1.9. Возложение на работников отделения обязанностей, не предусмотренных настоящим положением и должностными инструкциями работников Отделения и не относящимся к срочному социальному обслуживанию граждан, не допускается.

7.2. Обслуживаемый имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны работников учреждения;
- выбор форм социального обслуживания;
- информацию о своих правах, обязанностях и условиях оказания услуг;
- письменное согласие на социальное обслуживание;
- письменный отказ от социального обслуживания;
- требования конфиденциальности информации личного характера.

7.3. Ответственность сотрудников отделения

9.3.1. Работники отделения несут ответственность за невыполнение обязанностей, возложенных на них настоящим Положением и должностными инструкциями.

9.3.2. Сведения личного характера, ставшие известными работникам отделения при оказании социальных услуг, составляют профессиональную тайну. Работники отделения, виновные в разглашении профессиональной тайны, несут ответственность в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

8. Контроль качества предоставления социальных услуг

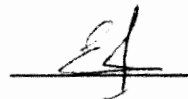
8.1. Контроль качества социального обслуживания, объема предоставления социальных услуг, сроков оказания социальных услуг установленных графиком посещений в пределах рабочего дня в соответствии с государственными стандартами осуществляется администрацией Учреждения, заведующими отделениями, специалистами по социальной работе.

8.2. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается графиками проверок в рамках системы внутреннего контроля.

8.3. Проведение проверок внутреннего контроля может носить как плановый характер, так и внеплановый характер.

8.4. Результаты проверки заносятся в журнал проверки качества предоставляемых услуг. Выявленные нарушения, предложения по их устранению, оформляются в виде докладной записки.

**Заведующий отделением
срочного социального обслуживания**



Т. В. Ефремова

« _____ » _____ 2016г.