

УТВЕРЖДАЮ:
Директор
ОАУСО «Старорусский КЦСО»



ПОЛОЖЕНИЕ об отделении приема граждан и предоставления срочных социальных услуг

областного автономного учреждения социального обслуживания
«Старорусский комплексный центр социального обслуживания населения»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее положение регулирует деятельность отделения приема граждан и предоставления срочных социальных услуг (далее – отделение) в областном автономном учреждении социального обслуживания «Старорусский комплексный центр социального обслуживания населения» (далее – учреждение).

1.2. Настоящее положение об отделении разработано на основании утвержденной организационной структуры и штатного расписания учреждения и в целях исполнения Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Областного закона от 29 октября 2014 года № 650-ОЗ «О мерах по реализации Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» на территории Новгородской области», Порядка предоставления срочных социальных услуг поставщиками социальных услуг на территории Новгородской области, утвержденного приказом департамента труда и социальной защиты населения Новгородской области от 5 августа 2016 года № 379, на основании Приказа департамента труда и социальной защиты населения Новгородской области №622, от 01.12.2017 года, разработанное во исполнение Конституции Российской Федерации, положений Конвенции ООН «О правах инвалидов» от 13 декабря 2006 года, положений Федерального закона от 24 ноября 1995 года №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», мероприятия, предусмотренного пунктом 3.4. мероприятий подпрограммы «Доступная среда» государственной программы «Социальная поддержка граждан в Новгородской области на 2014-2020 годы», утвержденной постановлением Правительства Новгородской области от 28.10.2013 № 319.

- 1.3. Отделение является структурным подразделением учреждения.
- 1.4. Отделение осуществляет свою деятельность на территории Старорусского муниципального района.
- 1.5. Отделение создается, реорганизуется и ликвидируется приказом директора учреждения в установленном законодательством порядке.
- 1.6. Непосредственное руководство деятельностью отделения осуществляют заведующий отделением, который в рамках своих служебных полномочий подчиняется заместителю директора учреждения по общим вопросам и директору учреждения.
- 1.7. Заведующий отделением назначается и освобождается от занимаемой должности приказом директора учреждения. Работники отделения принимаются и увольняются приказом директора учреждения по согласованию с заместителем директора по общим вопросам и заведующим отделением.
- 1.8. На должность заведующего отделением назначается лицо, имеющее *среднее профессиональное образование по программам подготовки специалистов среднего звена*, опыт работы на руководящих должностях в соответствующей области (по профилю) не менее 1 года.
- 1.9. Должностные обязанности, права и ответственность каждого специалиста устанавливаются должностной инструкцией, которая утверждается директором учреждения.
- 1.10. В своей деятельности отделение руководствуется: Конституцией Российской Федерации; Семейным кодексом Российской Федерации; Трудовым кодексом Российской Федерации; Федеральными законами; указами и распоряжениями Президента Российской Федерации; постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации; законами Новгородской области; постановлениями и распоряжениями Правительства Новгородской области Российской Федерации; Уставом учреждения; локальными актами учреждения; настоящим положением.
- 1.11. В отделении ведется учетно-отчетная документация в соответствии с утвержденной приказом учреждения номенклатурой дел. После истечения срока хранения документация передается в архив или уничтожается в установленном законодательством порядке.

2. ОСНОВНЫЕ ЦЕЛИ, ЗАДАЧИ И ПОРЯДОК РАБОТЫ ОТДЕЛЕНИЯ

- 2.1. Основной задачей отделения является выявление социальных проблем и учет граждан, остро нуждающихся в предоставлении социальных услуг;

2.2. Принятие безотлагательных мер, направленных на поддержание жизнедеятельности граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию, путем предоставления срочных социальных услуг;

2.3. Оказание остронуждающимся гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, разовой социальной помощи неотложного характера направленной на улучшение их жизнедеятельности;

2.4. Определение конкретных форм помощи гражданам, нуждающихся в социальных услугах. В том числе разработка и исполнение перечня мероприятий индивидуальной программы реабилитации или абилитации (ИПРА) инвалидов.

2.5. Содействие в разрешении сложной жизненной ситуации для поддержания у граждан возможностей самореализации жизненно важных потребностей и улучшение их социального, психологического и физического статуса;

2.6. Осуществление информирования и консультирование населения о порядке и условиях предоставления социальных услуг;

2.7. Предоставление дополнительных платных социально-бытовых услуг, не входящих в Перечень гарантированных срочных социальных услуг.

2.8. Социальное обслуживание граждан в отделении осуществляется по заявительному принципу, на основании заявления гражданина или его законного представителя.

При обращении в срочное отделение гражданин предоставляет:

- документ, удостоверяющий личность
- в случае отсутствия документа, удостоверяющего личность, информацию, необходимую для установления трудной жизненной ситуации.

Факт предоставления социальной услуги оформляется актом выполненных работ. Подтверждением предоставления 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 социальных услуг подписывается получателем социальных услуг. Предоставление срочных социальных услуг в целях оказания неотложной помощи осуществляется в сроки, обусловленные нуждаемостью получателя социальных услуг, без составления индивидуальной программы и заключения договора о предоставлении социальных услуг.

Сведения личного характера, ставшие известными специалистам отделения при оказании срочных социальных услуг, составляют профессиональную тайну. Специалисты, виновные в разглашении профессиональной тайны,

несут ответственность в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Отделение осуществляет свою работу на принципах адресности, оперативности, конфиденциальности и комплексности предоставления социальных услуг гражданам, нуждающимся в социальной поддержке.

При обращении гражданина по телефону информация может носить консультативный характер без содержания персональных данных.

2.9. Создание на базе отделения Диспетчерского центра связи, целью которого является совершенствование системы адаптации инвалидов по слуху к существующим условиям жизни за счет обеспечения доступа к информационным ресурсам и создания возможности коммуникации инвалидов по слуху со слышащими гражданами.

Диспетчерский центр связи предназначен для решения следующих задач:

- Предоставление справочно-информационной и консультационной поддержки инвалидам по слуху (далее - абонентам) посредством предоставления бесплатных услуг удаленного перевода русского жестового языка.
- Осуществление взаимодействия абонентов с органами государственной власти, органами местного самоуправления, коммерческими и некоммерческими организациями.
- Осуществление взаимодействия Диспетчерского центра связи с экстренными оперативными службами.
- Информирование абонентов посредством печатных материалов, Интернет-ресурсов о наличии в регионе Диспетчерского центра связи, о порядке прикрепления к Диспетчерскому центру связи и о правилах взаимодействия.

В базовый набор услуг, оказываемых Диспетчерским центром связи абонентам, входят:

1. Передача информации:

- от абонента специалистам органов государственной власти, органов местного самоуправления, учреждений жилищно-коммунального хозяйства, социальной сферы (здравоохранения, социальной защиты, образования, культуры, спорта) и др.;
- от абонента физическим лицам (родственникам, знакомым и др.);
- от физических лиц абоненту.

2. Содействие в оформлении документов (заявлений, квитанций, справок);

3. Предоставление информации абонентам:

- об имеющихся в регионе организациях (наименование, вид деятельности, адрес, телефон, адрес в Интернете, режим работы и др.);
- по вопросам социальной поддержки и социального обслуживания.

4. Содействие при вызове:

- экстренных оперативных служб: скорой помощи, полиции, пожарных, аварийных служб, службы спасения;
- врачей на дом, специалистов ЖКХ и др.

5. Запись на прием в медицинские, социальные и иные организации Новгородской области.

2.10. Предоставление необходимой информации (отчетности) в Координационный центр ОАУСО « КЦСО населения Великого Новгорода и Новгородского района», деятельность которого направлена на аккумулирование полноценной, оперативной и актуальной информации о гражданах пожилого возраста и инвалидах, проживающих на территории Новгородской области, нуждающихся в долговременном уходе (далее граждане), в целях своевременного предоставления им социальных услуг и медицинской помощи.

Для необходимой информации и помощи, проводится работа:

- информирование населения о порядке и условиях предоставления услуг по долговременному уходу;
- прием и обработка информации социальными координаторами от населения, от медицинских организаций, иных заинтересованных органов и организаций о гражданах, нуждающихся в долговременном уходе;
- проведения функциональной диагностики и типизации выявленных граждан;
- формирование и ведение информационной базы данных (реестров) о гражданах по Старорусскому муниципальному району, нуждающихся в долговременном уходе.

2.10.1. После проведения функциональной диагностики и типизации выявленных граждан комплексными центрами формируются реестры в соответствии с приложением №2 к приказу министерства труда и социальной защиты населения Новгородской области от 31.08.2018 № 533 «Об утверждении Порядка выявления граждан пожилого возраста и инвалидов, нуждающихся в долговременном уходе, на территории Новгородской области» и направляются в течение одного рабочего дня с даты проведения типизации в Координационный центр для включения в информационную базу данных.

2.10.2. Гражданам, согласившимся на социальное обслуживание, комплексными центрами оказывается содействие в подготовке документов для признания их нуждающимися в социальном обслуживании и оформления с учетом результатов типизации на социальное обслуживание на дому или в стационарной форме социального обслуживания.

2.10.3. Информация о гражданах, отказавшихся от функциональной диагностики и типизации, включается в реестр и направляется в Координационный центр с пометкой «отказался от обследования, дата» с приложением отказа, подписанного гражданином или родственником, осуществляющим за ним уход, по форме в соответствии с приложением № 1 к настоящему приказу.

2.10.4. Информация о гражданах, нуждающихся в получении медицинской помощи, в том числе в стационарных медицинских учреждениях, передается комплексными центрами в медицинские организации в соответствии с заключенными соглашениями.

2.10.5. Передача, систематизация и обработка информации осуществляется в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных» и статьи 13 Федерального закона от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

2.11. Отделение предоставляет услуги гражданам по направлениям: «Телефон доверия», «Мобильная бригада», «Социальное такси», «Тревожная кнопка», «Услуги сиделки», содействует в предоставлении социальных услуг в рамках социальной службы «Стационар на дому», социальной технологии «Приемная семья для пожилого человека».

2.12. Отделение предоставляет услуги проката предметов медицинского и санитарного обслуживания, спортивных тренажеров.

3. ФУНКЦИИ ОТДЕЛЕНИЯ

Отделение осуществляет следующие функции:

- Прием заявлений на предоставление срочных социальных услуг от граждан, признанных нуждающимися в установленном законодательством порядке.
- Составление проектов договоров на предоставление социальных услуг с нуждающимися в социальных услугах гражданами по согласованному перечню услуг.
- Предоставление следующих социальных услуг:

- -обеспечение бесплатным горячим питанием или набором 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.
- Организация и выполнение дополнительных услуг (в том числе платных) разового характера.
- Проведение обследования жилищно-бытовых условий проживания граждан, обратившихся за помощью и по результатам обращений .
- Ведение Регистра получателей социальных услуг в информационной системе.
- Проведение экстренных обследований по контрольным письмам-жалобам, по письменным и устным заявлениям граждан в вышестоящие инстанции.
- Выполнение поручений министерства труда и социальной защиты населения Новгородской области в виде доставки продуктовых наборов по адресам, анкетирования граждан и пр.
- Оказание срочных социальных услуг производится на основании заявления гражданина или его законного представителя о предоставлении срочных социальных услуг.
- Подтверждением предоставления срочных социальных услуг является акт о предоставлении срочных социальных услуг, содержащий сведения о получателе, видах предоставленных срочных социальных услуг, сроках, дате и условиях предоставления.
- Оформление необходимой учетной и отчетной документации по итогам месяца, квартала, полугодия и года.
- Гражданам, имеющим медицинские противопоказания, перечень которых утверждается федеральным законодательством может быть отказано в предоставлении срочного социального обслуживания.

4. ПРАВА ОТДЕЛЕНИЯ

Отделение приема граждан и предоставления срочных социальных услуг для решения возложенных на него задач имеет право:

4.1. Представлять проекты информации (запросов) на рассмотрение и согласование заместителю директора, директору учреждения, с целью получения от органов исполнительной власти, учреждений и организаций

города сведения, необходимые для решения вопросов, входящих в компетенцию отделения.

4.2. Пользоваться информационными базами Реестра поставщиков услуг Новгородской области и Регистра получателей услуг Новгородской области, имеющимися в распоряжении учреждения.

4.3. Привлекать специалистов других отделений по согласованию с заведующими отделениями к работе отделения.

4.4. Сотрудничать с организациями и учреждениями города по предоставлению социальных услуг гражданам, нуждающимся в социальном обслуживании.

4.5. Давать разъяснения, рекомендации и указания по вопросам, входящим в компетенцию отделения.

4.6. Участвовать в совещаниях, проводимых в учреждении по организационным и методическим вопросам.

5. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ. СЛУЖЕБНЫЕ СВЯЗИ

Для выполнения функций и реализации прав отделение взаимодействует:

5.1. Со всеми структурными подразделениями учреждения для реализации полномочий.

5.2. С руководством учреждения – для получения информации об изменениях в действующем законодательстве при подготовке проектов документов.

5.3. С бухгалтерией – по вопросам оплаты труда, а также для предоставления отпуска, командирований, поощрений, привлечении к материальной ответственности.

5.4. С руководством учреждения – по вопросам обеспечения отдела организационно-вычислительной техникой, ее эксплуатации и ремонте;

5.5. С органами государственной власти, органами местного самоуправления, другими учреждениями, организациями в пределах полномочий отделения.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

6.1. Заведующий отделением несет ответственность за:

- отсутствие дисциплины в отделении;

- недобросовестное исполнение сотрудниками своих должностных обязанностей;
- несоблюдение правил внутреннего трудового распорядка;
- неисполнение противопожарных, санитарно-гигиенических требований, норм и правил охраны труда и техники безопасности в отделении;
- несоблюдение установленного порядка ведения и сохранности документации отделения.

6.2. Степень ответственности других специалистов устанавливается должностными инструкциями.

6.3. Заведующий отделением и сотрудники данного отделения, несут ответственность за:

- предоставление директору, заместителям директора и руководителям структурных подразделений учреждения недостоверной информации о работе отделения;
- предоставление органам государственной власти, органам местного самоуправления, другим учреждениям, организациям недостоверной информации о работе отделения и учреждения в рамках компетенции отделения;
- недобросовестное исполнение своих должностных обязанностей;
- нарушение трудовой дисциплины;
- разглашение персональных данных получателей социальных услуг, а также за разглашение персональных данных иных граждан, которые стали известными в ходе обслуживания получателей социальных услуг;
- несоблюдение Устава, локальных нормативных актов учреждения и должностных инструкций;
- необеспечение сохранности вверенного отделению имущества.

6.4. Сведения личного характера о получателях социальных услуг, ставшие известными сотрудникам отделения при оказании социальных услуг, составляют профессиональную тайну. Сотрудники, виновные в разглашении профессиональной тайны, несут ответственность в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

7. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОТДЕЛЕНИЯ

7.1. Своевременное и качественное выполнение поставленных целей и задач.

7.2. Качественное выполнение функциональных обязанностей работниками отделения.

- 7.3. Соблюдение санитарно-эпидемиологических требований, требований пожарной безопасности, охраны труда работниками отделения.
- 7.4. Выполнение за отчетный период государственного задания, установленного учреждению на соответствующий период, в части оказания срочных социальных услуг.
- 7.5. Количество актов оказанных срочных социальных услуг, внесенных в информационную систему Регистра получателей услуг Новгородской области, за отчетный период.
- 7.6. Развитие дополнительных платных социальных услуг отделением.
- 7.7. Удовлетворенность получателей услуг качеством и доступностью социальных услуг в отчетном периоде.
- 7.8. Отсутствие нарушений организационной работы и исполнительской дисциплины в отделении, выявленных по результатам внутренних проверок, а также вышестоящих и контрольно-надзорных органов.

8. ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ

- 8.1. Изменения и дополнения в Положение вносятся приказом директора учреждения.