

5. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В ОТДЕЛЕНИИ

17. Социальное обслуживание получателей социальных услуг в отделении основывается на соблюдении прав человека и уважении достоинства личности, носит гуманный характер и не допускает унижения чести и достоинства человека.

18. Отделение осуществляет обслуживание граждан, основываясь на следующих принципах:

- равный, свободный доступ граждан к социальному обслуживанию вне зависимости от их пола, расы, возраста, национальности, языка, происхождения, места жительства, отношения к религии, убеждений и принадлежности к общественным объединениям;

- адресность предоставления социальных услуг;

- добровольность;

- конфиденциальность.

19. При предоставлении социальных услуг Отделение осуществляет защиту получателей социальных услуг от всех форм дискриминации, физического и психического насилия, оскорбления, грубого обращения.

20. Отделение осуществляет предоставление социальных услуг гражданам признанным нуждающимися в социальном обслуживании в случае, если существуют следующие обстоятельства, которые ухудшают или могут ухудшить условия их жизнедеятельности:

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

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

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

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

- 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;

- 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;

- отсутствие работы и средств к существованию;

- наличие иных обстоятельств, которые признаны ухудшающими или способными ухудшить условия жизнедеятельности граждан.

Решение об оказании срочных социальных услуг принимается специалистами отделения немедленно.

21. Услуги, предоставляемые Отделением, производятся в соответствии с Перечнем социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в

Новосибирской области, утвержденный Законом Новосибирской области от 18.12.2014 № 499-ОЗ «Об отдельных вопросах организации социального обслуживания граждан в Новосибирской области», а именно:

- 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;

А так же иные срочные социальные услуги, перечень которых утвержден приказом министерства социального развития Новосибирской области от 13.07.2016 № 497 «О внесении изменения в приказ министерства социального развития Новосибирской области от 23.12.2014 № 1446 «Об утверждении Стандартов социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг»»:

- Содействие в проведении санитарной обработки против педикулеза и чесотки;
- Предоставление предметов личной гигиены;
- Содействие в получении медицинской помощи в неотложной или экстренной форме (в том числе вызов скорой медицинской помощи);
- Содействие в оформлении и восстановлении документов получателей социальных услуг;
- Содействие в транспортировке для получения социальных услуг;
- Консультирование по вопросам получения социальных услуг;
- Оказание услуг индивидуально обслуживающего и гигиенического характера;
- Содействие в получении экстренной социально-педагогической помощи;
- Оказание экстренной социально-психологической помощи;
- Оказание экстренной социально-педагогической помощи;

22. Отделение предоставляет получателям социальных услуг, срочные социальные услуги в целях оказания неотложной помощи в сроки, обусловленные нуждаемостью получателя социальных услуг, без составления индивидуальной программы и без заключения договора о предоставлении социальных услуг.

23. Отделение является поставщиком социальных услуг. Основанием для предоставления срочных социальных услуг в Отделении является решение об оказании срочных социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания, вынесенного уполномоченным органом.

24. Социальные услуги гражданам предоставляются работниками отделения при условии добровольного согласия на их получение, кроме случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

25. Правом внеочередного получения срочной социальной помощи пользуются инвалиды и участники Великой Отечественной войны и лица, награжденные знаком «Житель блокадного Ленинграда», признанные нуждающимися в социальном обслуживании.

26. Правом первоочередного получения срочной социальной помощи пользуются признанные нуждающимися в социальном обслуживании: труженики тыла (ветераны Великой Отечественной войны); вдовы погибших (умерших) инвалидов и участников Великой Отечественной войны; реабилитированные лица и лица, признанные пострадавшими от политических репрессий; граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС; одинокие нетрудоспособные граждане и инвалиды, в том числе вынужденные переселенцы.

27. Иностранцы граждане, лица без гражданства, в том числе беженцы, признанные нуждающимися в социальном обслуживании, получают социальные услуги на тех же условиях, что и граждане Российской Федерации.

28. Граждане, обратившиеся за получением социальных услуг, информируются в соответствии с законом Российской Федерации от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», о видах, формах и условиях получения социальных услуг предоставляемых населению, о контактных реквизитах, по которым они могут подать жалобу на действия или бездействия работников Центра осуществляющих предоставление социальных услуг.

29. 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 их получателя. Форма Акта утверждается приказом директора Учреждения.

30. Срочные социальные услуги в полустационарной форме обслуживания оказываются **бесплатно**;

31. Дополнительные социальные услуги, относящиеся и не относящиеся к основным видам деятельности Учреждения, Отделение предоставляет получателям социальных услуг на условиях полной оплаты, в соответствии с тарифами.

31.1. В случае предоставления получателю социальных услуг дополнительных социальных услуг, между клиентом и Учреждением заключается договор о предоставлении услуг.

31.2. Получатель социальных услуг оплачивает предоставленные дополнительные социальные услуги в соответствии с договором на основании акта приемки социальных услуг.

32. Основаниями для отказа в предоставлении социальных услуг в полустационарной форме являются:

-непредставление или представление не в полном объеме документов, предоставляемых гражданином лично (его законным представителем);

-выявление в заявлении и (или) в представленных документах недостоверных сведений;

-заключение медицинской организации о наличии у гражданина медицинских противопоказаний;

-письменный отказ гражданина от социального обслуживания.

6. ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА ОТДЕЛЕНИЯ

33. Отделение, как поставщик социальных услуг при предоставлении социальных услуг **обязано:**

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

- 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 (отделение) осуществляет свою деятельность и оказывает социальные услуги;

- 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 требованиями о защите персональных данных;

- предоставлять информацию для формирования регистра получателей социальных услуг;

- осуществлять социальное сопровождение в соответствии с Федеральным законом;

- предоставлять получателям социальных услуг срочные социальные услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Новосибирской области;

- обеспечить условия пребывания в организациях социального обслуживания, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

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

34. Отделению для выполнения возложенных на него функций **предоставлено право:**

- запрашивать у получателей социальных услуг Отделения, структурных подразделений и служб Учреждения, других учреждений и организаций информацию, необходимую для осуществления функций, возложенных на отделение;

- давать разъяснения и рекомендации получателям социальных услуг отделения по вопросам социального обслуживания населения, порядке и условиях получения социальных услуг в форме социального обслуживания на дому;

- осуществлять контроль качества предоставления социальных услуг получателям социальных услуг;

- вносить предложения по улучшению качества работы отделения и учреждения в целом;

- требовать от получателей социальных услуг соблюдения условий договора на предоставление дополнительных социальных услуг.

35. Отделение, как поставщик социальных услуг при предоставлении социальных услуг **не вправе**:

1) ограничивать права, свободы и законные интересы получателей социальных услуг;

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

36. Заведующий и сотрудники отделения несут ответственность:

- заведующий: за своевременное и качественное исполнение возложенных на Отделение функций и порученных работ, организацию труда сотрудников, обеспечение исполнительской и трудовой дисциплины, соблюдение правил внутреннего трудового распорядка, за исполнением задач, поставленных министерством социального развития Новосибирской области, в том числе и за выполнение государственного задания по оказанию социальных услуг в полустационарной форме обслуживания;

- сотрудники: за качество и своевременность исполнения должностных обязанностей и порученных работ, качество и полноту предоставления социальных услуг;

Любой из сотрудников отделения несет:

- административную, уголовную и дисциплинарную ответственность за разглашение конфиденциальной информации, полученной от получателя услуг;

- за достоверность информации, предоставляемой в вышестоящие органы.

- за качество и своевременность выполнения задач и функций, возложенных на отделение, а также за полную реализацию прав, предоставленных отделению;

- за соблюдение требований законодательства Российской Федерации, региональных и местных нормативных правовых актов, локальных документов, определяющих порядок социального обслуживания населения, условия предоставления социальных услуг;

- за сохранность имущества закрепленного за отделением.

7. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

36. При получении социальных услуг получатели социальных услуг **имеют право** на:

1) уважительное и гуманное отношение;

2) получение бесплатно в доступной форме информации о своих правах и обязанностях, видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления;

3) отказ от предоставления социальных услуг;

4) обеспечение условий пребывания в Центре соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

5) конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной при оказании социальных услуг;

б) защиту прав и законных интересов, в том числе в судебном порядке.

37. Получатель социальных услуг **обязан**:

1) своевременно в письменной форме информировать поставщика социальных услуг об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания;

2) знать и строго соблюдать условия и порядок приема граждан, правила пожарной безопасности, санитарно-гигиенические правила, правила пользования сантехническим оборудованием, экономно расходовать электроэнергию и воду;

3) проявлять культуру и вежливость в общении друг с другом и специалистами Центра, не допускать конфликтных ситуаций.

8. КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ

37. **Основными показателями**, определяющими качество социальных услуг, предоставляемых получателям социальных услуг, являются:

а) Показатели, характеризующие удовлетворенность социальными услугами получателей социальных услуг, например, число обоснованных жалоб или число положительных или отрицательных отзывов о работе поставщика социальных услуг;

б) Наличие и состояние документов, в соответствии с которыми поставщик социальных услуг осуществляет деятельность в сфере социального обслуживания в полустационарной форме обслуживания (устав (положение); руководства, правила, инструкции, методики работы с получателями социальных услуг и собственной деятельности. Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру; иные документы);

в) Численность получателей социальных услуг, охваченных социальными услугами у данного поставщика социальных услуг;

г) Доступность условий размещения поставщиков социальных услуг (в том числе доступность предоставления социального обслуживания для инвалидов и других лиц с учетом ограничений их жизнедеятельности, иные условия, влияющие на качество социальных услуг, предоставляемых получателями социальных услуг);

д) Укомплектованность штата поставщика социальных услуг специалистами и их квалификация;

е) Наличие специального и технического оснащения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.) помещений поставщика социальных услуг;

ж) Состояние информации о порядке и правилах предоставления социальных услуг, организации социального обслуживания;

з) Повышение качества социальных услуг и эффективности их оказания (определяется исходя из мероприятий, направленных на совершенствование деятельности поставщика социальных услуг при предоставлении социальных услуг).

38. **Основными критериями** определяемыми качество социальных услуг, предоставляемых населению отделением, являются:

а) Полнота предоставления социальной услуги в соответствии с требованиями федерального законодательства и законодательства Новосибирской

области, в том числе с учетом ее объема, сроков предоставления, иных критериев, позволяющих оценить полноту предоставления социальной услуги;

б) Своевременность предоставления социальной услуги, в том числе с учетом степени нуждаемости получателя социальных услуг;

в) Результативность (эффективность) предоставления социальной услуги (улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг).

39. Оценка качества срочных социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания включает в себя оценку своевременности и полноты объема оказанных социальных услуг применительно к потребности получателя социальных услуг в конкретных социальных услугах.

9. ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ В ПОЛОЖЕНИЕ

40. Изменения и дополнения к настоящему Положению согласовываются с заведующим отделением, заместителем директора по социальным вопросам и вносятся в Положение на основании приказа директора Учреждения.

10. РЕОРГАНИЗАЦИЯ И ЛИКВИДАЦИЯ ОТДЕЛЕНИЯ.

41. Реорганизация отделения производится на основании приказа директора Учреждения.

42. Прекращение деятельности Отделения производится приказом директора Учреждения по согласованию с Министерством социального развития Новосибирской области.

Юрисконсульт



Д.М. Мамедова

7. ПРОТИВОПОКАЗАНИЯ К ПРИЕМУ И ОКАЗАНИЮ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В ОТДЕЛЕНИИ

7. Специалисты Учреждения вправе отказать гражданину в предоставлении социальных услуг, в случае:

7.1. Гражданин нарушает порядок приема и правила поведения в Учреждении;

7.2. У гражданина отсутствуют результаты флюорографического исследования, а также имеются медицинские противопоказания:

- туберкулез в активной стадии процесса;
- заразные кожные заболевания, педикулез, чесотка;
- острые инфекционные заболевания (в том числе повышенная температура, сыпь неясной этиологии);
- венерические заболевания в заразном периоде;
- злокачественные новообразования, подлежащие специализированному противоопухолевому лечению.

7.3. Неадекватного поведения гражданина, обратившегося за социальной помощью, при выраженных признаках алкогольного опьянения или при наличии у него признаков приема наркотических веществ, сопровождающихся расстройствами, опасными как для самого гражданина, так и для окружающих (проявление психического расстройства).

7.4. У гражданина обнаружено холодное или огнестрельное оружие, легковоспламеняющиеся или взрывоопасные вещества.