

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

### **об отделении социального обслуживания на дому государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Советский комплексный центр социального обслуживания населения»**

#### **I. Общие положения**

1. Отделение социального обслуживания на дому (далее – Отделение) является структурным подразделением государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Советский комплексный центр социального обслуживания населения» (далее – Учреждение) и действует на основании Устава Учреждения, настоящего Положения.

2. Отделение создается для оказания услуг гражданам, которые признаны нуждающимися в социальном обслуживании в форме социального обслуживания на дому, если существуют следующие обстоятельства, которые ухудшают или могут ухудшить условия их жизнедеятельности:

1) 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. Порядок предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому устанавливается в соответствии с Порядком предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому поставщиками социальных услуг в Ставропольском крае, утвержденном Постановлением правительства Ставропольского края от 29 декабря 2014г. № 560-п.

4. В своей деятельности Отделение руководствуется Федеральным Законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», краевыми законами, постановлениями Правительства Российской Федерации, нормативными и правовыми актами Губернатора Ставропольского края, Правительства Ставропольского края и министерства труда и социальной защиты населения Ставропольского края, Уставом Учреждения, приказами директора Учреждения, настоящим Положением.

5. Отделение создается, реорганизуется и ликвидируется приказом директора Учреждения по согласованию с министерством труда и социальной защиты населения Ставропольского края и осуществляет свою деятельность в порядке, определенном Уставом Учреждения.

6. Возглавляет и контролирует работу Отделения заведующая Отделением, назначаемая приказом директора Учреждения, которая осуществляет руководство текущей деятельностью Отделения. Заведующая Отделением несет персональную ответственность за надлежащее исполнение возложенных на Отделение задач, организует работу Отделения. Заведующая Отделением подчиняется заместителю директора и директору.

7. Информация об Отделении и оказываемых им социальных услугах должна соответствовать требованиям Федерального Закона от 28.12. 2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

8. Руководство Учреждения осуществляет координацию деятельности Отделения и оказывает ему организационно-методическую и практическую помощь, а также осуществляет контроль его деятельности.

9. Деятельность Отделения строится на сотрудничестве с различными государственными, муниципальными органами, учреждениями различных форм собственности, общественными, благотворительными, религиозными организациями, объединениями.

10. Отделение размещается в специально предназначенном здании или помещении, доступном для инвалидов. Помещение должно быть обеспечено всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащено телефонной связью.

11. Отделение должно быть оснащено специальным и табельным оборудованием, аппаратурой и приборами, необходимыми для полного и качественного оказания основных видов социальных услуг.

12. Режим работы Отделения определяется Правилами внутреннего трудового распорядка Учреждения.

13. У работников должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права. Все работники должны быть аттестованы в установленном порядке.

14. Деятельность Отделения организуется в соответствии с перспективными и календарными планами работы (на месяц, квартал.)

15. Обслуживание на дому получателей социальных услуг осуществляется путем предоставления им, в зависимости от степени и характера нуждаемости, услуг, входящих в Перечень социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Ставропольском крае, утвержденный Законом Ставропольского края от 09 декабря 2014 г. № 11-кз на основе тарифов, утвержденных министерством труда и социальной защиты населения Ставропольского края от 30 декабря 2014 года № 683, а также оказания, по их желанию, платных услуг, не входящих в Перечень социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Ставропольском крае, в соответствии с тарифами, утвержденными приказом директора Учреждения.

16. Понятия и термины, используемые в настоящем Положении, применяются в значениях, установленных Федеральным Законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»:

1) получатель социальных услуг - гражданин, который признан нуждающимся в социальном обслуживании и которому предоставляются социальная услуга или социальные услуги;

2) стандарт социальной услуги включает в себя:

описание социальной услуги, в том числе ее объем;

сроки предоставления социальной услуги;

показатели качества и оценку результатов предоставления социальной услуги;

условия предоставления социальной услуги, в том числе условия доступности предоставления социальной услуги для инвалидов и других лиц с учетом ограничений их жизнедеятельности.

17. Отделение предоставляет получателям социальных услуг с учетом их индивидуальных потребностей следующие виды социальных услуг:

1) социально-бытовые, направленные на поддержание жизнедеятельности получателей социальных услуг в быту;

2) социально - медицинские, направленные на поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг путем организации ухода, оказания содействия в проведении оздоровительных мероприятий, систематического наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья;

3) социально-психологические, предусматривающие оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг для адаптации в социальной среде, в том числе оказание психологической помощи анонимно с использованием телефона доверия;

4) социально-педагогические, направленные на профилактику отклонений в поведении и развитии личности получателей социальных услуг, формирование у них позитивных интересов (в том числе в сфере досуга), организацию их досуга, оказание помощи семье в воспитании детей;

5) социально-правовые, направленные на оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно, в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг;

6) услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов;

7) срочные социальные услуги.

## **II. Цели, задачи, направления деятельности Отделения**

18. Целью деятельности Отделения является максимально возможное продление пребывания получателей социальных услуг в привычной социальной среде для поддержания их социального, психологического и физического статусов, а также на защиту их прав и законных интересов.

19. Задачами Отделения являются:

оказание социальных услуг получателям социальных услуг в решении проблем социально-бытового, социально-медицинского, адаптационного, реабилитационного характера;

организация квалифицированного общего ухода получателям социальных услуг в зависимости от степени и характера их нуждаемости;

оказание морально-психологической поддержки получателям социальных услуг, обучение родственников практическим навыкам общего ухода за людьми, частично или полностью утратившими способность к само-обслуживанию и передвижению.

20. К направлениям деятельности Отделения относятся:

1) выявление совместно с государственными и муниципальными органами, органами местного самоуправления, органами здравоохранения, образования, районными Советом ветеранов, обществом инвалидов, религиозными организациями граждан, нуждающихся в обслуживании Отделением;

2) учет всех граждан, нуждающихся в обслуживании Отделением;

3) определение гражданам необходимых видов и объемов социальных услуг и иной помощи;

4) предоставление получателям социальных услуг на дому с учетом их интересов, индивидуальных потребностей, состояния здоровья и степени самообслуживания, а также социально-экономических факторов (семейное положение, наличие и отсутствие близких родственников, обязанных осуществлять помощь и уход, отдаленность их проживания, проблемы экономического характера).

5) содействие в активизации получателей социальных услуг, возможностей самореализации своих потребностей;

6) соблюдение основных требований к качеству, порядку и условиям предоставления социальных услуг;

- 7) внедрение новых видов помощи, форм и методов обслуживания;
- 8) привлечение государственных и негосударственных органов, организаций и учреждений к решению вопросов по оказанию социальной поддержки нуждающимся получателям социальных услуг;
- 9) морально - психологическая поддержка получателей социальных услуг;
- 10) осуществление мероприятий по повышению качества обслуживания получателей социальных услуг;
- 11) повышение профессионального уровня специалистов Отделения.

### **III. Организация деятельности Отделения**

21. На социальное обслуживание в Отделение принимаются граждане, которые признаны нуждающимися в социальном обслуживании в форме социального обслуживания на дому.

22. Социальное обслуживание в Отделении основывается на соблюдении прав человека и уважении личности и носит гуманный характер, не допускает унижения, чести и достоинства человека.

23. Социальное обслуживание осуществляется также на следующих принципах:

- 1) 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;
- 2) адресность предоставления социальных услуг
- 3) сохранение пребывания гражданина в привычной благоприятной среде;
- 4) добровольность;
- 5) конфиденциальность;
- 6) обеспечение равных возможностей в получении социальных услуг и их доступности для граждан;
- 7) преемственности всех видов социального обслуживания;
- 8) приоритета мер по социальной адаптации граждан;
- 9) ответственности Учреждения, а также должностных лиц за обеспечение прав граждан в сфере социального обслуживания.

24. Отделение обслуживает не менее 90 граждан, проживающих в сельской местности, 150 — в городской местности.

25. Обслуживание осуществляется социальными работниками, состоящими в штате Учреждения, имеющими соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладающими знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

26. Должность социального работника вводится в штатное расписание Учреждения из расчета обслуживания получателей социальных услуг одним социальным работником, не менее 8 человек в сельской местности, в городской местности.

27. Нагрузка на социального работника определяется заведующей Отделением, исходя от степени и характера нуждаемости получателей социальных услуг в форме социального обслуживания и состояния их здоровья.

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

29. Социальные услуги предоставляются получателям социальных услуг при постоянном или временном социальном обслуживании при посещении на дому с периодичностью не менее 2 раз в неделю в соответствии с индивидуальной программой предоставления социальных услуг (далее-Индивидуальная программа).

30. Получатели социальных услуг информируются заведующей Отделением об Учреждении, о предоставляемых ими социальных услугах, видах, стандартах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги, а также о контактных реквизитах, по которым они могут подать жалобу на работу социального работника

31. Социальные работники оказывают социальные платные услуги на договорной основе гражданам, не состоящим на социальном обслуживании.

32. Оказание платных социальных услуг фиксируется в «Журнале учёта работы социального работника на микроучастке» и скрепляется подписями социального работника Учреждения и гражданина.

33. Все оказанные социальные услуги оплачиваются гражданином в соответствии с Положением о порядке и условиях предоставления платных социальных услуг в государственном бюджетном социальном обслуживании «Советский комплексный центр социального обслуживания населения», утвержденном приказом директора.

34. Социальное сопровождение осуществляется путем привлечения организаций, предоставляющую медицинскую, психологическую, педагогическую, юридическую, социальную помощь, не относящейся к социальным услугам на основе межведомственного взаимодействия.

Мероприятия по социальному сопровождению отражаются в Индивидуальной программе. Социальное сопровождение не относится к социальным услугам.

35. Работники Отделения несут ответственность за разглашение сведений о получателях социальных услуг Отделения, небрежное и халатное отношение к получателям социальных услуг, недобросовестное выполнение должностных обязанностей.

#### **IV. Порядок приема и условия социального обслуживания на дому**

36. Решение о предоставлении социальных услуг, за исключением срочных социальных услуг, принимается руководителем Учреждения на основании следующих документов:

1) заявление о предоставлении социальных услуг Учреждением по форме, утверждаемой федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социального обслуживания (далее – заявление);

2) документ, удостоверяющий личность получателя социальных услуг или его законного представителя (в случае обращения за получением социальных услуг законного представителя);

3) документ, подтверждающий полномочия законного представителя (в случае обращения за получением социальных услуг законного представителя);

4) удостоверение или иной документ установленного образца о праве на меры социальной поддержки в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Ставропольского края;

5) Индивидуальная программа предоставления социальных услуг (далее — Индивидуальная программа);

6) документы, свидетельствующие о том, что получатель социальных услуг является пострадавшим в результате чрезвычайных ситуаций или вооруженных межнациональных (межэтнических) конфликтов;

7) документы о составе семьи получателя социальных услуг (при ее наличии), доходах получателя социальных услуг и членов его семьи (при ее наличии) и принадлежащем ему (им) имуществе на праве собственности, необходимые для определения размера платы за предоставление социальных услуг.

37. Решение о предоставлении срочных социальных услуг принимается Учреждением на основании заявления, а также полученной от медицинских, образовательных или иных организаций, не входящих в систему социального обслуживания, информации о гражданах, нуждающихся в предоставлении срочных социальных услуг, в день получения заявления, такой информации.

38. Заявление и документы, указанные в подпунктах «1» – «5» пункта 4 настоящего Положения, представляются получателем социальных услуг или его законным представителем в подлинниках или нотариально заверенных копиях, или в форме электронных документов в порядке, установленном постановлением Правительства Российской Федерации от 7 июля 2011 года № 553 «О порядке оформления и представления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, в форме электронных документов».

В случае, если документы представлены в подлинниках поставщик социальных услуг делает их копии и заверяет их, а оригиналы возвращает заявителю в день обращения за предоставлением социальных услуг.

39. Документы, предусмотренные подпунктами «6», «7» пункта 4 настоящего Положения, представляются по собственной инициативе получателями социальных услуг или их законными представителями, либо запрашиваются Учреждением в государственных органах и органах местного самоуправления, в распоряжении которых находятся указанные документы, в рамках межведомственного информационного взаимодействия в течение 3 рабочих дней со дня поступления заявления.

40. Решение о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании в форме социального обслуживания на дому либо об отказе в социальном обслуживании принимает комиссия по определению нуждаемости гражданина в форме социального обслуживания на дому в течение пяти рабочих дней с даты подачи заявления получателем социальных услуг. О принятом решении заявитель информируется в письменной или электронной формах.

41. Решение об отказе в социальном обслуживании может быть обжаловано в судебном порядке.

42. Социальные услуги предоставляются гражданину на основании договора о предоставлении социальных услуг (далее - Договор), заключаемого между директором Учреждения и гражданином или его законным представителем, в течение суток с даты представления Индивидуальной программы .

43. Индивидуальная программа является документом, в котором указаны форма социального обслуживания, виды, объем, периодичность, условия, сроки предоставления социальных услуг, перечень рекомендуемых поставщиков социальных услуг, а также мероприятия по социальному сопровождению, осуществляемые в соответствии со статьей 22 Федерального Закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».



44. Индивидуальная программа составляется, исходя из потребности гражданина в социальных услугах, пересматривается в зависимости от изменения этой потребности, но не реже чем раз в три года. Пересмотр индивидуальной программы осуществляется с учетом результатов реализованной Индивидуальной программы.

45. Индивидуальная программа составляется в двух экземплярах. Экземпляр Индивидуальной программы, подписанный директором Учреждения передается гражданину или его законному представителю в срок не более чем десять рабочих дней со дня подачи заявления гражданина о предоставлении социального обслуживания. Второй экземпляр Индивидуальной программы остается в Учреждении.

46. Отношения, связанные с исполнением Договора, регулируются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

47. Существенными условиями Договора являются положения, определенные Индивидуальной программой, а также стоимость социальных услуг в случае, если они предоставляются за плату или частичную плату.

48. При заключении Договора получатели социальных услуг или их законные представители должны быть ознакомлены с условиями предоставления социальных услуг, с правилами внутреннего распорядка для получателей социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, получить информацию о своих правах, обязанностях, видах и стандартах социальных услуг, которые будут им предоставлены, сроках, порядке их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости для получателя социальных услуг либо о возможности получать их бесплатно, а также об Учреждении.

49. Размер ежемесячной платы за предоставление социальных услуг рассчитывается в соответствии с постановлением Правительства Ставропольского края от 05 ноября 2014 г. № 431-п «Об утверждении размера платы за предоставление социальных услуг и порядка ее взимания».

50. Социальные услуги предоставляются за плату или частичную плату, если на дату обращения за получением социальной услуги среднедушевой доход получателя социальных услуг превышает предельную величину среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно, установленной законом Ставропольского края.

51. Размер платы за предоставление социальных услуг, входящих в Перечень социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Ставропольском крае, утвержденный Законом Ставропольского края

от 09 декабря 2014 г. 114-кз, рассчитывается на основе тарифов на социальные услуги, утвержденные приказом министерства труда и социальной защиты населения Ставропольского края от 30 декабря 2014 года № 683, но не может превышать пятьдесят процентов разницы между величиной среднедушевого дохода получателя социальной услуги и предельной величиной среднедушевого дохода, установленной в Ставропольском крае.

52. Условия предоставления социальных услуг (бесплатно, за плату или частичную плату) пересматриваются Учреждением при изменении среднедушевого дохода получателей социальных услуг, величины прожиточного минимума, установленной в Ставропольском крае по основным социально-демографическим группам населения, и (или) размера предельной величины среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно, устанавливаемой законом Ставропольского края, но не более одного раза в год.

53. Социальные услуги в форме социального обслуживания на дому предоставляются бесплатно:

- 1) несовершеннолетним детям;
- 2) участникам и инвалидам Великой Отечественной войны;
- 3) лицам, пострадавшим в результате чрезвычайных ситуаций, вооруженных межнациональных (межэтнических) конфликтов;

4) получателем социальных услуг, если на дату обращения за получением социальной услуги их среднедушевой доход ниже предельной величины или равен предельной величине среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно, установленной законом Ставропольского края.

54. Ежемесячная плата за предоставленные социальные услуги получателям социальных услуг, вносится получателем социальных услуг в соответствии с пунктом 52 настоящего Положения не позднее 5-го числа месяца, следующего за месяцем, в котором были предоставлены социальные услуги.

55. Ежемесячная плата за предоставленные социальные услуги в форме социального обслуживания на дому производится через кредитную организацию на лицевой счет Учреждения либо путем внесения наличных денежных средств в кассу Учреждения получателем указанных социальных услуг лично, либо его законным представителем, либо иным доверенным лицом, либо социальным и медицинским работниками Отделения с обязательным оформлением финансовых документов (приходный кассовый ордер, квитанция, реестр, оплаченных квитанций).

56. Плата за предоставление социальных услуг производится в

соответствии с Договором .

57. Платные услуги, не входящие в Перечень социальных услуг, представляемых поставщиками социальных услуг в Ставропольском крае, утвержденного Законом Ставропольского края от 09 декабря 2014г. № 114-кз, предоставляются на условиях полной оплаты, независимо от доходов, в соответствии с тарифами, утвержденными приказом директора Центра.

58. Заведующая Отделением вправе производить, в случае необходимости, замену социального работника, оказывающего получателю социальных услуг социальные услуги.

59. Расторжение Договора производится приказом директора в течение одного рабочего дня по одному из оснований:

1) письменного заявления получателя социальных услуг или его законного представителя об отказе в предоставлении социальных услуг;

2) окончания срока предоставления социальных услуг в соответствии с Договором и (или) Индивидуальной программой;

3) нарушение получателем социальных услуг или его представителем условий, предусмотренных Договором ;

4) смерть получателя социальных услуг или ликвидация (прекращение деятельности) Учреждения;

5) решение суда о признании получателя социальных услуг умершим или безвестно отсутствующим;

6) осуждение получателя социальных услуг к отбыванию наказания в виде лишения свободы.

60. Учреждение информирует получателя социальных услуг или его законного представителя о принятом решении о прекращении предоставления социальных услуг в течение 1 рабочего дня со дня его наступления оснований, указанных в пункте 60 настоящего Положения.

61. Учреждение информирует получателя социальных услуг о принятом решении о прекращении предоставления социальных услуг в течение 1 рабочего дня со дня его принятия в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в заявлении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в заявлении.

62. Расторжение Договора по причине нарушения условий оплаты за предоставление социальных услуг на дому, а также правил внутреннего распорядка для получателя услуг в форме социального обслуживания на дому, наступления условий, представляющих угрозу здоровью и (или) жизни работника Учреждения, производится с учетом мнения Попечительского совета Учреждения ( далее - Попечительский совет).

63. Если отказ получателя социальных услуг от социального обслуживания может повлечь ухудшение состояния их здоровья или угрозу для их жизни, получателям социальных услуг должны быть разъяснены последствия принятого им решения и получено письменное подтверждение получения им информации о последствиях отказа от социального обслуживания.

64. Повторный прием граждан на социальное обслуживание на дому осуществляется на общих основаниях.

65. Посещения получателей социальных услуг социальными работниками Отделения осуществляются в соответствии с графиками, утвержденными директором Учреждения.

66. Результат посещения и факт оказания социальных услуг фиксируются социальными работниками Отделения в Журналах учета оказанных услуг и в тетрадях посещений.

67. Конфликты, возникшие между социальным работником и получателями социальных услуг разрешаются заведующим Отделением, заместителем директора, директором Учреждения или специально созданной комиссией с привлечением членов Попечительского совета.

## **V. Основные требования к качеству предоставляемых услуг**

68. Качественное предоставление социальных услуг заключается:

1) в полном и своевременном удовлетворении нужд и потребностей получателей социальных услуг в их получении, в соответствии с утвержденными нормативами и нормами в сфере социального обслуживания, Индивидуальной программой;

2) в результативности (эффективности) предоставления услуги: материальная (степень решения материальных или финансовых проблем получателя социальных услуг), оцениваемая непосредственным контролем результатов выполнения услуги;

нематериальная (степень улучшения психоэмоционального, физического состояния получателя социальных услуг, решения его правовых, бытовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги), оцениваемая косвенным методом, в том числе путем проведения социальных опросов, при этом должен быть обеспечен приоритет получателя социальных услуг в оценке качества услуги;

3) в полном и своевременном удовлетворении нужд и потребностей получателей социальных услуг в решении социально-бытовых, социально-психологических, социально-правовых и социально-экономических проблем в целях создания им нормальных условий жизни.

69. Устранение любых несоответствий услуг предъявляемым к ним требованиям.

70. Обеспечение стабильного уровня качества услуг.

71. Обеспечение высокого уровня профессиональной учебы сотрудников Учреждения, воспитание у каждого чувства справедливости, объективности и доброжелательности.

72. Предупреждение проблем качества услуг.

73. Соблюдение положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг.

74. Четкое распределение полномочий и ответственности персонала за его деятельность по предоставлению услуг, влияющих на их качество.

75. Личная ответственность заведующего Отделением за качество предоставляемых услуг и контроль эффективности системы качества.

76. Документальное оформление правил и методов обеспечения качества услуг.

77. Обеспечение понимания всеми работниками Отделения требований системы качества, личной ответственности за качество услуг в сочетании с материальным, моральным стимулированием качества и результативности.

78. Принятие мер к недопущению разглашения работниками Отделения сведений личного характера о получателях социальных услуг, так как эти сведения составляют служебную тайну и за разглашение виновники несут ответственность в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

## **VI. Документальное оформление системы качества**

79. Документация системы качества оформляется как составная часть всей документации Отделения. Основным документом системы качества Учреждения является Руководство по качеству, утвержденное приказом директора Учреждения.

80. Для выполнения принятой Учреждением политики в области качества перед Отделением ставятся задачи на конкретные периоды и при необходимости уточняются и корректируются руководством Учреждения.

81. Организация контроля качества предоставляемых социальных услуг Отделения представлена в виде графика контроля, а также комплекса задач по организации контроля в Отделении.

82. График контроля качества социальных услуг утверждается директором Учреждения на полугодие.

83. Проверки системы качества проводятся с целью регулярной оценки её эффективности и соответствия установленным требованиям, а также для получения информации, необходимой для обеспечения эффективного функционирования Отделения.

84. Эффективность системы качества Отделения определяется по результатам ее оценок, полученных при проверке.

85. После окончания проверок её результаты оформляются в виде отчета (справок, актов) о состоянии дела, в котором отражаются данные анализа соответствия показателей и результатов деятельности отделения в области обеспечения качества предоставляемых услуг установленным требованиям.

86. Результаты проверок рассматриваются на собраниях Отделения.

87. Система качества контроля периодически анализируется руководством Учреждения для того, чтобы можно было убедиться, что она удовлетворяет предъявленным к ней требованиям и эффективна.

88. При контроле и оценке качества услуг необходимо:

1) проверять и идентифицировать услуги на соответствие нормативным документам, регламентирующим их предоставление;

2) обеспечить самоконтроль персонала, представляющего услуги, как составляющую часть процесса контроля;

3) обеспечить приоритет получателей социальных услуг в оценке качества услуг;

4) не менее 1-го раза в год проводить социологический опрос получателей социальных услуг Отделения на предмет оценки их удовлетворенности качеством предоставляемых услуг.

## **VII. Требования к кадрам в Отделении**

89. Каждый специалист, в соответствии с квалификационными требованиями, предъявляемыми к его специальности, должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения

возложенных на него обязанностей.

90. Социальные работники Отделения должны обладать высокими моральными и морально-этическими качествами, чувством ответственности и руководствоваться в своей работе принципами гуманности, справедливости, объективности, доброжелательность.

91. При оказании услуг социальные работники должны проявлять к получателям социальных услуг максимальную чуткость, вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение и учитывать их физическое и психическое состояния.

92. Социальные работники, оказывающие услуги, должны иметь действующую медицинскую книжку, подтверждающую отсутствие у них таких инфекций, как туберкулез, венерические заболевания, кишечные инфекционные заболевания, ВИЧ.

93. Социальные работники, оказывающие социальные услуги, должны иметь служебное удостоверение.

### **VIII. Права и обязанности получателей социальных услуг**

94. 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, 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;
- 3) отказ от предоставления социальных услуг;
- 4) защиту своих прав и законных интересов в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- 5) участие в составлении Индивидуальных программ;
- 6) социальное сопровождение осуществляется путем привлечения организаций, предоставляющую медицинскую, психологическую, педагогическую, юридическую, социальную помощь, не относящейся к социальным услугам на основе межведомственного взаимодействия.

95. Получатели социальных услуг обязаны:

- 1) предоставлять в соответствии с нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации сведения и документы, необходимые для предоставления социальных услуг;
- 2) своевременно информировать Отделение об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении социальных услуг;

3) 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;

4) соблюдать правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг в форме социального обслуживания на дому.

## **IX. Права и обязанности Отделения**

96. Отделение имеет право:

1) представлять интересы Отделения в различных инстанциях от имени и по поручению администрации Центра;

2) запрашивать у получателей социальных услуг информацию, документы, необходимые для организации работы по решению их социальных проблем и вопросов социального обслуживания, в соответствии с законодательством Российской Федерации и Ставропольского края;

3) прекратить предоставление социальных услуг получателю социальных услуг в случае нарушения им условий Договора;

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

5) вносить руководству Центра предложения по совершенствованию работы Отделения;

6) разрабатывать и внедрять в практику новые технологии социального обслуживания с использованием отечественного и зарубежного опытов;

7) Отделение вправе предоставлять социальные услуги на договорной основе гражданам, не состоящим на социальном обслуживании, по тарифам, утвержденным приказом директора.

97. Отделение обязано:

1) осуществлять свою деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации, законодательством Ставропольского края и настоящим Положением;

2) соблюдать права человека и гражданина;

3) обеспечивать неприкосновенность личности и безопасность получателей социальных услуг;

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

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

6) 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;

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

8) осуществлять социальное сопровождение в соответствии с Федеральным Законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

9) предоставлять получателям социальных услуг возможность пользоваться услугами связи, в том числе информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и услугами почтовой связи;

10) обеспечивать получателям социальных услуг содействие в прохождении медико-социальной экспертизы, проводимой в установленном законодательством Российской Федерации порядке федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы;

11) предоставлять получателям социальных услуг срочные социальные услуги в соответствии с Федеральным Законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» и законодательством Ставропольского края;

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

98. Социальные работники при оказании социальных услуг не вправе:

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

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