

Министерство труда, занятости и
социального развития Чеченской
Республики
Государственное бюджетное
учреждение
«ШЕЛКОВСКОЙ ЦЕНТР
СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ СЕМЬЕ И
ДЕТЯМ»

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБУ «Шелковской центр
социальной помощи семье и детям»
Л.Г. Гацаев
09.01.2024



ПОЛОЖЕНИЕ

№ _____

**об отделении срочного социального
обслуживания**

ст. Гребенская

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 - 1;
специалисты по социальной работе – 3;
социальные работники – 3;
психолог - 1.

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

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, копирующим 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. Подготовка проектов организационно-распорядительных и локальных нормативных актов по вопросам, относящимся к деятельности отделения, в том числе по вопросам социального обслуживания.

3.2.12. Осуществление ежегодного анализа документации отделения и подготовка предложений (по необходимости) по внесению изменений и дополнений в номенклатуру дел учреждения по вопросам, относящимся к деятельности отделения;

3.2.13. 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;

- организует информационно-ознакомительную работу с сотрудниками отделения по вопросам организации социального обслуживания и ее нормативно-правовых основ.

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

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

4.7. Отделение организует ведение документации, учет и отчетность.

5. Порядок предоставления срочных социальных услуг

5.1. Порядок предоставления срочных социальных определяет правила предоставления срочных социальных услуг гражданам Российской Федерации, иностранным гражданам и лицам

без гражданства, постоянно проживающим на территории Российской Федерации, беженцам, которые признаны нуждающимися в срочных социальных услугах и которым предоставляется срочная социальная услуга или срочные социальные услуги (далее - получатели срочных социальных услуг).

5.2. Предоставление срочных социальных услуг осуществляется в целях оказания неотложной помощи, направленной на улучшение условий жизнедеятельности получателей срочных социальных услуг и (или) расширение их возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.

5.3. При определении необходимых гражданину срочных социальных услуг учитывается нуждаемость получателя срочных социальных услуг в получении таких услуг, характер обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия его жизнедеятельности.

Срочные социальные услуги могут предоставляться одновременно с социальными услугами в форме социального обслуживания на дому, в полустационарной форме или в стационарной форме.

5.4. Основанием для предоставления срочных социальных услуг является поданное в письменной или электронной форме заявление о предоставлении социальных услуг, составленное по форме, утвержденной приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28 марта 2014 г. № 159н «Об утверждении формы заявления о предоставлении социальных услуг» (далее - заявление), а также получение от медицинских, образовательных или иных организаций, не входящих в систему социального обслуживания, информации о гражданах, нуждающихся в предоставлении срочных социальных услуг.

Получатели срочных социальных услуг вправе обратиться за получением срочных социальных услуг лично либо через законного представителя, иных граждан, государственные органы, органы местного самоуправления, общественные объединения (далее - представитель). При этом личное участие получателей срочных социальных услуг не лишает их права иметь представителя, равно как и участие представителя не лишает получателей срочных социальных услуг права на получение срочных социальных услуг.

В случае поступления информации от медицинских, образовательных или иных организаций, не входящих в систему социального обслуживания, о гражданах, которые не могут самостоятельно обратиться с заявлением, орган государственной власти субъекта Российской Федерации, уполномоченный на признание граждан нуждающимися в социальном обслуживании (далее - уполномоченный орган), либо организация, которая находится в ведении уполномоченного органа, составляет акт опроса гражданина или его представителя при необходимости с выездом по месту нахождения гражданина, по итогам которого при наличии нуждаемости в срочной социальной услуге гражданин подает заявление в уполномоченный орган или организацию, которая находится в ведении уполномоченного органа и которой предоставлены полномочия на признание граждан нуждающимися в социальном обслуживании.

5.5. Предоставление срочных социальных услуг включает следующие действия:

1) принятие заявления или получение от медицинских, образовательных или иных организаций, не входящих в систему социального обслуживания, информации о гражданах, нуждающихся в предоставлении срочных социальных услуг;

2) информирование о порядке предоставления срочных социальных услуг, перечне срочных социальных услуг, сроках, условиях их предоставления;

3) разъяснение получателю срочных социальных услуг или его представителю порядка приема документов, необходимых для принятия решения о предоставлении срочных социальных услуг;

4) анализ представленных документов, необходимых для принятия решения о предоставлении срочных социальных услуг, и принятие решения о предоставлении срочных социальных услуг получателю срочных социальных услуг либо решения об отказе в предоставлении срочных социальных услуг;

5) предоставление получателю срочных социальных услуг;

б) составление акта о предоставлении срочных социальных услуг, который подтверждается подписью получателя срочных социальных услуг;

7) прекращение предоставления срочных социальных услуг в связи с возникновением оснований, предусмотренных пунктом 5.19 настоящего положения.

5.6. Предоставление получателю срочных социальных услуг, признанному нуждающимся в социальном обслуживании в связи с отсутствием определенного места жительства, может осуществляться как по месту нахождения поставщика социальных услуг, так и по месту нахождения получателя социальных услуг.

5.7. Решение о предоставлении срочных социальных услуг принимается на основании:

1) документа, удостоверяющего личность получателя срочных социальных услуг (представителя), при наличии;

2) документа, подтверждающего полномочия представителя (при обращении представителя);

3) документов (сведений), подтверждающих наличие у получателя срочных социальных услуг обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия его жизнедеятельности, послуживших основанием для признания гражданина нуждающимся в срочных социальных услугах.

Решение об оказании срочных социальных услуг принимается немедленно.

В случае наличия обстоятельств, при которых существует угроза жизни и (или) здоровью гражданина, отсутствие паспорта либо иного документа, удостоверяющего личность гражданина, не может являться основанием для отказа в предоставлении срочной социальной услуги.

5.8. Документы, необходимые для принятия решения о предоставлении срочных социальных услуг, представляются получателем срочных социальных услуг лично либо подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия в соответствии с требованиями статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.9. Получателю срочных социальных услуг предоставляются следующие срочные социальные услуги:

1) обеспечение бесплатным горячим питанием или наборами продуктов, удовлетворяющими потребности получателей срочных социальных услуг по калорийности, соответствующими установленным нормам питания, санитарно-гигиеническим требованиям и нормам;

2) обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости, соответствующими сезону и размеру в зависимости от даты обращения получателя срочных социальных услуг;

3) содействие в получении временного жилого помещения, которое по размерам и другим жизненным показателям (состояние зданий и помещений, их комфортность) должно обеспечивать удобство пребывания получателей срочных социальных услуг;

4) содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей срочных социальных услуг, направленное на консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание и защиту своих интересов, решение вопросов, связанных с социальной реабилитацией, пенсионным обеспечением и другими социальными выплатами, информирование получателя срочных социальных услуг о путях реализации его законных прав, разъяснение права на получение бесплатной юридической помощи;

5) содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей, направленное на помощь получателю срочных социальных услуг в раскрытии и мобилизации внутренних ресурсов, решении возникших социально-психологических проблем;

6) сопровождение получателей срочных социальных услуг, получающих социальные услуги в стационарной форме социального обслуживания, при госпитализации в медицинские

организации в целях осуществления ухода за указанными получателями, направленное на обеспечение ухода за получателем срочных социальных услуг в медицинской организации;

7) иные срочные социальные услуги, установленные законодательством Российской Федерации и (или) законодательством субъектов Российской Федерации.

5.10. Предоставление срочных социальных услуг обеспечивается в объеме услуг, включаемых в перечень срочных социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг, утверждаемый законом субъекта Российской Федерации.

5.11. Подушевой норматив финансирования срочных социальных услуг устанавливается субъектом Российской Федерации в рамках реализации пункта 10 статьи 8 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 442-ФЗ) с учетом методических рекомендаций по его расчету, утверждаемых Правительством Российской Федерации в соответствии с пунктом 2 части 1 статьи 7 Федерального закона № 442-ФЗ.

5.12. Основными показателями, определяющими качество срочных социальных услуг, предоставляемых получателям срочных социальных услуг, являются:

1) показатели, характеризующие удовлетворенность срочными социальными услугами получателей срочных социальных услуг;

2) отсутствие обоснованных жалоб;

3) иные показатели, определяемые в порядке предоставления срочных социальных услуг в соответствии с пунктом 10 статьи 8 Федерального закона N 442-ФЗ.

5.13. При оценке качества срочных социальных услуг, предоставляемых получателям срочных социальных услуг, используются следующие критерии:

1) полнота предоставления срочной социальной услуги, в том числе с учетом объема предоставляемых срочных социальных услуг, сроков предоставления срочных социальных услуг, иных критериев, позволяющих оценить полноту предоставления срочных социальных услуг;

2) своевременность предоставления срочной социальной услуги, в том числе с учетом степени нуждаемости получателя срочных социальных услуг;

3) результативность (эффективность) предоставления срочной социальной услуги (улучшение условий жизнедеятельности получателя срочных социальных услуг).

5.14. При получении срочных социальных услуг получатели срочных социальных услуг имеют право на:

1) уважительное и гуманное отношение;

2) выбор поставщика социальных услуг;

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

4) отказ от предоставления срочных социальных услуг;

5) обеспечение условий пребывания в организациях социального обслуживания, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

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

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

5.15. Получатель срочных социальных услуг обязан своевременно в письменной форме информировать поставщика социальных услуг об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении срочных социальных услуг.

5.16. При предоставлении срочных социальных услуг поставщик социальных услуг обязан:

1) соблюдать права человека и гражданина;

2) обеспечивать неприкосновенность личности и безопасность получателей срочных социальных услуг;

3) обеспечить ознакомление получателей срочных социальных услуг (представителей) с правоустанавливающими документами, на основании которых поставщик социальных услуг осуществляет свою деятельность и оказывает срочные социальные услуги;

4) обеспечить сохранность личных вещей и ценностей получателей срочных социальных услуг;

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

6) информировать получателей срочных социальных услуг о правилах пожарной безопасности, эксплуатации предоставляемых приборов и оборудования;

7) обеспечить получателям срочных социальных услуг условия пребывания, соответствующие санитарно-гигиеническим требованиям;

8) исполнять иные обязанности, связанные с реализацией прав получателей срочных социальных услуг на срочные социальные услуги.

5.17. Результатом предоставления срочных социальных услуг является улучшение условий жизнедеятельности получателя срочных социальных услуг.

5.18. Срочные социальные услуги предоставляются бесплатно.

5.19. Основаниями прекращения предоставления срочных социальных услуг являются:

1) предоставление получателю срочных социальных услуг срочной социальной услуги в полном объеме;

2) письменное заявление получателя срочных социальных услуг об отказе в предоставлении срочных социальных услуг;

3) изменение обстоятельств, на основании которых гражданин был признан нуждающимся в предоставлении срочных социальных услуг вследствие улучшения его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности;

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

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

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

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».