

ПОЛОЖЕНИЕ
об отделении социально-бытового обслуживания на дому
Государственного бюджетного учреждения «Комплексный центр
социального обслуживания населения городского округа Навашинский»
(далее – Положение)

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013г. № 442-ФЗ «О социальном обслуживании граждан в Российской Федерации», Законом Нижегородской области от 5 ноября 2014г. № 146-3 «О социальном обслуживании граждан в Нижегородской области», Порядком предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, утвержденным постановлением Правительства Нижегородской области от 31 мая 2019 г. № 321, Уставом Государственного бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения городского округа Навашинский» (далее – Учреждение) и регулирует деятельность отделения социально-бытового обслуживания на дому (далее – отделение).

1.2. Отделение является структурным подразделением Учреждения, создается, реорганизуется и ликвидируется решением директора Учреждения по согласованию с министерством социальной политики Нижегородской области.

1.3. Отделение в своей работе руководствуется законодательством Российской Федерации, Нижегородской области, приказами министерства социальной политики Нижегородской области, Кодексом этики и служебного поведения работников Учреждения, настоящим Положением и другими нормативными правовыми актами, касающимися деятельности отделения.

1.4. Отделение осуществляет свою деятельность в административном здании Учреждения, расположенном по адресу: 607100, Нижегородская область, г. Навашино, ул. 1 Мая, д. 4 и на территории городского округа Навашинский.

1.5. Социальное обслуживание в отделении предоставляется получателям социальных услуг в форме социального обслуживания на дому в определенное время суток.

1.6. Показатели, характеризующие объем и качество социальных услуг, предоставляемых отделением, устанавливаются государственным заданием, утверждаемым министерством социальной политики Нижегородской области на очередной финансовый год.

2. Цель деятельности, основные задачи и функции отделения

2.1. Цель деятельности отделения

2.1.1. Основной целью деятельности отделения является осуществление государственной политики в сфере социальной поддержки граждан на территории городского округа Навашинский в части реализации их прав на социальное обслуживание в форме социального обслуживания на дому.

2.2. Основные задачи отделения

2.2.1. Организация деятельности по социальному обслуживанию граждан, направленной на улучшение их жизнедеятельности, поддержание их социального, психологического статуса и здоровья.

2.2.2. Максимально возможное продление пребывания получателей социальных услуг в привычной, благоприятной среде - месте их жительства.

2.2.3. Осуществление мероприятий по повышению качества обслуживания получателей социальных услуг и профессионального уровня работников отделения.

2.3. Основные функции отделения

2.3.1. Предоставление социальных услуг получателям социальных услуг с учетом их индивидуальных потребностей, указанных в индивидуальной программе предоставления социальных услуг (далее - ИППСУ), а также оказание по их желанию дополнительных социальных услуг, предоставляемых Учреждением.

2.3.2. Предоставление срочных социальных услуг получателям социальных услуг.

2.3.3. Социальное сопровождение получателей социальных услуг.

2.3.4. Участие в формировании общедоступных информационных ресурсов, содержащих информацию о деятельности отделения, и обеспечение доступа к данным ресурсам посредством размещения их на информационных стендах в помещениях Учреждения, в средствах массовой информации, в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе на официальном сайте Учреждения.

2.3.5. Привлечение государственных, муниципальных и негосударственных органов, организаций и учреждений (здравоохранения, образования, культуры, спорта, занятости, миграционной службы и других), общественного помощника Уполномоченного по правам человека и ребенка в городском округе Навашинский, а также общественных и религиозных организаций к вопросам предоставления социального обслуживания в форме социального обслуживания на дому гражданам городского округа Навашинский.

2.3.6. Развитие действующих и внедрение в практику работы инновационных технологий социального обслуживания.

2.3.7. Организация волонтерской (добровольческой) деятельности.

2.3.8. Привлечение благотворительной (гуманитарной) помощи.

2.3.9. Участие в реализации ведомственных программ в сфере социального обслуживания.

2.3.10. Участие в мероприятиях и акциях Всероссийского, областного, межрайонного и районного значения, мероприятиях и акциях, организуемых Учреждением.

2.3.11. Учет предоставленных социальных услуг путем внесения в регистр получателей социальных услуг.

2.3.12. Проведение ежеквартального мониторинга в форме опросных листов на предмет удовлетворенности получателей социальных услуг качеством и доступностью предоставляемых социальных услуг.

3. Категории граждан, обслуживаемые в отделении

Получателями социальных услуг в форме социального обслуживания на дому являются постоянно проживающие на территории Нижегородской области граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, а также беженцы, признанные нуждающимися в социальном обслуживании в форме социального обслуживания на дому в соответствии с действующим законодательством, из числа следующих категорий:

3.1. неработающие граждане пожилого возраста (женщины старше 55 лет, мужчины старше 60 лет) и инвалиды частично или полностью утратившие способность либо возможности осуществлять самообслуживание самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности;

3.2. граждане трудоспособного возраста, частично утратившие способность к самообслуживанию в связи с продолжительной (более одного месяца) болезнью или полученными травмами, родственники у которых отсутствуют, либо по объективным обстоятельствам (проживание в другом населенном пункте, частые продолжительные командировки, наличие в семье ребенка-дошкольника или ребенка-инвалида, наличие инвалидности или возраста старше 60 лет) не имеют возможности осуществлять уход, либо отказываются осуществлять уход по иным причинам;

3.3. несовершеннолетние дети и дети-инвалиды, проживающие совместно с гражданами, указанными в пунктах 3.1, 3.2 настоящего пункта;

3.4. граждане из числа лиц, указанных в пунктах 3.1-3.3. настоящего раздела, пострадавшие в результате чрезвычайных ситуаций, вооруженных межнациональных (межэтнических) конфликтов.

4. Услуги, предоставляемые в отделении

4.1. В соответствии со стандартом социальных услуг, предоставляемых в форме социального обслуживания на дому, в отделении предоставляются следующие виды социальных услуг.

4.1.1. **Социально-бытовые**, направленные на поддержание жизнедеятельности получателей социальных услуг в быту:

- покупка за счет средств получателя социальных услуг и доставка на дом продуктов питания, промышленных товаров первой необходимости, средств санитарии и гигиены, средств ухода, книг, газет, журналов;
- содействие в доставке, установке, ремонте бытовой техники и санитарно-гигиенического оборудования организациями торговли и сервисными службами за счет заказчика;
- помощь в приготовлении пищи, мытье посуды;

- оплата за счет средств получателя социальных услуг жилищно-коммунальных услуг и услуг связи;
- сдача за счет средств получателя социальных услуг вещей в стирку, химчистку, ремонт, обратная их доставка;
- покупка за счет средств получателя социальных услуг топлива (в жилых помещениях без центрального отопления и (или)водоснабжения), топка печей, обеспечение водой;
- содействие в организации проведения ремонта жилых помещений организациями, осуществляющими ремонт жилых помещений за счет средств заказчика;
- обеспечение кратковременного, не требующего специальных знаний и медицинской подготовки, присмотра за детьми;
- сопровождение к врачу;
- предоставление гигиенических услуг лицам, не способным по состоянию здоровья самостоятельно осуществлять за собой уход;
- помощь в приеме пищи (кормление);
- уборка жилых помещений;
- отправка за счет средств получателя социальных услуг почтовой корреспонденции;
- содействие в получении транспортных услуг за счет средств получателя социальных услуг, если по состоянию здоровья ему противопоказано пользование общественным транспортом;
- содействие в организации ритуальных услуг (при отсутствии у умершего родственников или их отказе заняться погребением).

4.1.2. Социально-медицинские, направленные на поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг путем организации ухода, оказания содействия в проведении оздоровительных мероприятий, систематического наблюдения для выявления отклонений в состоянии здоровья:

- оказание первой доврачебной помощи;
- выполнение процедур, связанных с сохранением здоровья получателей социальных услуг (измерение температуры тела, артериального давления, контроль за приемом лекарств и др.);
- систематическое наблюдение за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья;
- проведение занятий, обучающих здоровому образу жизни;
- проведение занятий по адаптивной физической культуре;
- консультирование по социально-медицинским вопросам (поддержания и сохранения здоровья получателей социальных услуг, проведение оздоровительных мероприятий, наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья);
- содействие в проведении медико-социальной экспертизы;
- содействие в госпитализации нуждающихся в медицинские организации;
- содействие в обеспечении по заключению врачей лекарственных препаратами для медицинского применения, медицинскими изделиями и техническими средствами ухода и реабилитации;
- содействие в получении стоматологической помощи;

- содействие в получении зубопротезной и протезно-ортопедической помощи.

4.1.3. Социально-психологические, предусматривающие оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг для адаптации в социальной среде, в том числе оказание психологической помощи:

- социально-психологическое консультирование, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений;
- психологическая помощь и поддержка, в том числе гражданам, осуществляющим уход на дому за тяжелобольными получателями социальных услуг;
- социально-психологический патронаж.

4.1.4. 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:

- обучение родственников практическим навыкам общего ухода за тяжелобольными получателями социальных услуг;
- организация помощи родителям или законным представителям детей-инвалидов, воспитываемых дома, в обучении таких детей навыкам самообслуживания, общения и контроля, направленных на развитие личности;
- социально-педагогическая коррекция, включая диагностику и консультирование.

4.1.5. Социально-трудовые, направленные на оказание помощи в трудоустройстве и в решении других проблем, связанных с трудовой адаптацией:

- проведение мероприятий по использованию остаточных трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам;
- оказание помощи в трудоустройстве;
- организация помощи в получении образования и (или) квалификации инвалидами (детьми-инвалидами) в соответствии с их способностями;
- консультирование по вопросам самообеспечения.

4.1.6. Социально-правовые, направленные на оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно, в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг:

- оказание помощи в оформлении и восстановлении документов получателей социальных услуг;
- оказание помощи в получении юридических услуг;
- консультирование по вопросам, связанным с защитой прав и законных интересов получателей социальных услуг в сфере социального обслуживания, и по вопросам установленных мер социальной поддержки.

4.1.7. Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов:

- обучение инвалидов (детей-инвалидов) пользованию техническими средствами реабилитации;
- проведение социально-реабилитационных мероприятий в сфере социального обслуживания;

– обучение навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах;

– оказание помощи в обучении навыкам активного долголетия;

4.2. В соответствии с Перечнем социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг, утвержденным Законом Нижегородской области от 05 ноября 2014 г. №146-З «О социальном обслуживании граждан в Нижегородской области» (далее - Перечень социальных услуг) в отделении предоставляются **срочные** социальные услуги.

4.3. В соответствии с Перечнем дополнительных социальных услуг, утвержденным приказом директора Учреждения, получателям социальных услуг по их желанию, выраженному в письменной или электронной форме, за плату осуществляется предоставление дополнительных социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, сверх социальных услуг, включенных в Перечень социальных услуг, в рамках полномочий, установленных частью 2 статьи 11 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации".

5. Социальное сопровождение в отделении

5.1. При необходимости получателям социальных услуг оказывается содействие в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам (социальное сопровождение).

5.2. Социальное сопровождение осуществляется путем привлечения организаций, предоставляющих такую помощь, на основе межведомственного взаимодействия.

6. Правила и порядки предоставления услуг в отделении

6.1. **Порядок предоставления социальных услуг** в отделении, за исключением срочных социальных услуг, включает в себя следующие действия:

6.1.1. Принятие заявления о предоставлении социальных услуг (далее - заявление), которое регистрируется в день его поступления.

Заявление подается гражданином лично или его законным представителем в письменной или электронной форме, утвержденной приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28 марта 2014 г. № 159 н «Об утверждении формы заявления о предоставлении социальных услуг».

6.1.2. Информирование о порядке предоставления социальных услуг, видах социальных услуг, сроках, условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости для получателя социальных услуг, о возможности получения этих услуг бесплатно.

6.1.3. Анализ представленных документов, необходимых для принятия решения о предоставлении социальных услуг.

6.1.4. Принятие решения о предоставлении социальных услуг получателю социальных услуг, либо решения об отказе в предоставлении социальных услуг. Решение о предоставлении социальных услуг в отделении принимается на основании следующих документов:

1) документ, удостоверяющий личность получателя социальных услуг (представителя);

2) документ, подтверждающий полномочия представителя (при обращении представителя);

3) действующая ИППСУ с прилагаемой к ней выпиской из решения комиссии о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании, содержащей сведения о среднедушевом доходе получателя социальных услуг, выданной в порядке, установленном приказом министерства социальной политики Нижегородской области от 27 октября 2014 г. № 493 № «Об утверждении порядка признания граждан нуждающимися в социальном обслуживании»;

4) медицинское заключение об отсутствии противопоказаний к предоставлению социально-медицинских услуг;

5) документ об условиях проживания получателя социальных услуг, доходах получателя социальных услуг и членов его семьи (при наличии), необходимые для определения среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 18 октября 2014 г. № 1075 «Об утверждении Правил определения среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно»:

-сведений о регистрации по месту жительства лиц, указанных заявителем в заявлении и подтвержденных Министерством внутренних дел Российской Федерации, в соответствии с межведомственным запросом Учреждения, направляемым в форме электронного документа с использованием системы межведомственного электронного взаимодействия;

-информации о родственных связях заявителя с гражданами, зарегистрированными совместно с ним, задекларированной заявителем, подтвержденной документами, удостоверяющими личность, а также свидетельствами о государственной регистрации актов гражданского состояния.

По своему желанию получатель социальных услуг (представитель) может представить иные документы, которые по его мнению, имеют значение для принятия решения о предоставлении социальных услуг.

Документы, необходимые для принятия решения о предоставлении социальных услуг представляются получателем социальных услуг лично либо подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия.

6.1.5. Заключение договора о предоставлении социальных услуг между получателем социальных услуг и Учреждением (далее-договор).

6.1.6. Издание приказа о зачислении получателя социальных услуг на социальное обслуживание.

6.1.7. Формирование личного дела получателя социальных услуг, включающего документы согласно Перечню документов, утвержденному приказом директора Учреждения.

6.1.8. Предоставление социальных услуг в соответствии с ИППСУ и условиями договора.

6.1.9. Прекращение предоставления социальных услуг

Основаниями прекращения предоставления социальных услуг являются:

– письменное заявление получателя социальных услуг об отказе в предоставлении социальных услуг;

- окончание срока предоставления социальных услуг в соответствии с ИППСУ и (или) истечение срока действия договора;
- нарушение получателем социальных услуг (представителем) условий, предусмотренных договором;
- смерть получателя социальных услуг или ликвидация (прекращение деятельности) Учреждения;
- решение суда о признании получателя социальных услуг безвестно отсутствующим или умершим;
- осуждение получателя социальных услуг к отбыванию наказания в виде лишения свободы.

Получатель социальных услуг имеет право отказаться от предоставления социальных услуг (услуги), в том числе на определенный срок. Отказ оформляется письменным заявлением получателя социальных услуг на имя директора Учреждения и вносится в ИППСУ.

Отказ получателя социальных услуг от социальных услуг (услуги) освобождает Учреждение от ответственности за предоставление социальных услуг (услуги).

6.1.10. Издание приказа о снятии получателя социальных услуг с социального обслуживания.

6.1.11. Закрытие личного дела получателя социальных услуг и сдача его в архив Учреждения.

6.2. Порядок предоставления срочных социальных услуг в отделении включает в себя следующие действия:

6.2.1. Принятие заявления, а также получение от медицинских, образовательных или иных организаций, не входящих в систему социального обслуживания, информации о гражданах, нуждающихся в предоставлении срочных социальных услуг.

6.2.2. Информирование о порядке предоставления срочных социальных услуг, видах срочных социальных услуг, сроках, условиях их предоставления.

6.2.3. Предоставление получателю социальных услуг срочных социальных услуг.

6.2.4. Составление акта о предоставлении срочных социальных услуг, который содержит сведения о получателе социальных услуг и Учреждении, видах предоставленных срочных социальных услуг, сроках, дате и условиях их предоставления, и подтверждается подписью получателя социальных услуг.

6.2.5. Прекращение предоставления срочных социальных услуг.

Предоставление срочных социальных услуг в целях оказания неотложной помощи осуществляется без составления ИППСУ и без заключения договора.

6.3. Сроки выполнения административных процедур (действий), предусмотренных пунктами 6.1, 6.2 настоящего раздела, не могут превышать сроки, установленные законодательными и нормативными правовыми актами Российской Федерации и Нижегородской области.

6.4. Порядок предоставления дополнительных социальных услуг в отделении включает в себя:

6.4.1. Принятие заявления о предоставлении дополнительных социальных услуг.

6.4.2. Информирование о порядке предоставления, видах, условиях предоставления дополнительных социальных услуг, о тарифах на эти услуги.

6.4.3. Заключение договора о предоставлении дополнительных социальных услуг.

6.4.4. Предоставление дополнительных социальных услуг.

6.4.5. Составление акта сдачи-приемки предоставленных дополнительных социальных услуг, который содержит сведения о получателе социальных услуг и Учреждении, объемах и видах предоставленных дополнительных социальных услуг, тарифах на них, дате их предоставления и подтверждается подписью получателя дополнительных социальных услуг.

Порядок предоставления дополнительных социальных услуг регламентируется Положением о внебюджетной деятельности Учреждения, утвержденным приказом директора Учреждения.

7. Условия предоставления услуг в отделении

7.1. При предоставлении социального обслуживания получателю социальных услуг обеспечиваются:

- безопасные условия предоставления социальных услуг;
- соблюдение требований и правил пожарной безопасности;
- соблюдение требований государственных санитарно - эпидемиологических правил и нормативов.

7.2. Для инвалидов и других лиц с учетом ограничений их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг обеспечиваются следующие условия доступности предоставления социальных услуг:

- возможность сопровождения получателя социальных услуг при передвижении по территории Учреждения;
- возможность для самостоятельного передвижения по территории Учреждения, входа, выхода и перемещения внутри здания (в том числе для передвижения в креслах - колясках), для отдыха в сидячем положении, а также доступное размещение оборудования и носителей информации;
- дублирование текстовых сообщений голосовыми сообщениями, оснащение знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, ознакомление с их помощью с надписями, знаками и иной текстовой и графической информацией внутри здания и на территории Учреждения, а также допуск тифлосурдопереводчика, допуск собак - проводников;
- дублирование голосовой информации текстовой информацией, надписями и (или) световыми сигналами, информирование о предоставляемых социальных услугах с использованием русского жестового языка (сурдоперевода), допуск сурдопереводчика;
- оказание иных видов посторонней помощи.

8. Порядок оплаты услуг

8.1. Социальные услуги оказываемые в отделении, предоставляются бесплатно, за плату или частичную плату в соответствии с Порядком взимания платы за предоставление социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания в государственных учреждениях социального

обслуживания Нижегородской области, утвержденным постановлением Правительства Нижегородской области от 6 мая 2015 г. N 268.

8.2. Условия оказания социальных услуг (бесплатно, на условии частичной или полной оплаты) и размер взимания с получателей социальных услуг платы за социальные услуги пересматриваются в сроки, устанавливаемые министерством социальной политики Нижегородской области.

8.3. Взимание платы за предоставление социальных услуг в отделении производится на основании договора с получателем социальных услуг и осуществляется по выбору получателя или его законного представителя:

- путем внесения наличных денежных средств в кассу Учреждения с выдачей подтверждающего оплату социальных услуг документа;
- безналичным расчетом на лицевой счет для учета операций со средствами, полученными от приносящей доход деятельности, открытый Учреждением в порядке, установленном действующим законодательством.

8.4. В случае приостановления обслуживания гражданина в связи с помещением его в стационарное лечебное учреждение, либо отъездом на санаторно-курортное лечение, либо отъездом к родственникам или другими уважительными причинами социальное обслуживание возобновляется на прежних условиях оплаты услуг, кроме случая, когда производится плановый перерасчет за услуги.

8.5. Дополнительные социальные услуги предоставляются на платной основе в соответствии с тарифами, утвержденными приказом директора Учреждения.

9. Организация деятельности отделения

9.1. Руководство деятельностью отделения осуществляет заведующий отделением, имеющий высшее или среднее специальное профильное образование, назначаемый приказом директора Учреждения.

9.2. Предоставление социальных услуг осуществляется социальными работниками отделения по месту жительства получателей социальных услуг.

9.3. Должность социального работника вводится из расчета обслуживания одним работником:

- четырех получателей социальных услуг, проживающих в жилых помещениях, в которых отсутствуют или центральное (индивидуальное газовое) отопление, или водоснабжение;
- восьми получателей социальных услуг, проживающих в жилых помещениях, имеющих центральное (индивидуальное газовое) отопление и водоснабжение.

9.4. Директор Учреждения своим приказом может увеличить норму обслуживания отдельным социальным работникам без увеличения заработной платы в случае обслуживания социальным работником совместно проживающих граждан, в том числе супружеских пар, либо снизить норму обслуживания отдельным социальным работникам без уменьшения заработной платы в случае обслуживания социальным работником граждан, объективно нуждающихся в дополнительных посещениях.

9.5. При формировании отделения для обслуживания граждан, проживающих в домах с различной степенью благоустройства, общая численность обслуживаемых в отделении граждан определяется исходя из полного заполнения штатных единиц социальных работников в соответствии с нормативами, указанными в пункте 9.3 настоящего раздела.

9.6. К предоставлению социальных услуг в исключительных случаях (удаленность территории обслуживания) могут привлекаться отдельные лица на условиях частичной занятости и оплаты труда пропорционально части должностного оклада социального работника, выплачиваемой за обслуживание одного человека.

9.7. Укомплектованность отделения кадрами осуществляется в соответствии со штатным расписанием, утверждаемым приказом директора Учреждения. Штатное расписание формируется в пределах нормативного штатного расписания, установленного министерством социальной политики Нижегородской области, на основании нормативов штатной численности организаций социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения», находящихся в ведении Нижегородской области, утвержденных приказом министерства социальной политики Нижегородской области от 05.08.2021 г. №602.

9.8. Периодичность посещения социальным работником получателя социальных услуг определяется в зависимости от степени и характера нуждаемости их в уходе, но не менее 2 раз в неделю.

9.9. Территории обслуживания для социальных работников и графики работы устанавливаются заведующим отделением с учетом компактности проживания обслуживаемых лиц, характера транспортных связей, наличия в районе предприятий торговли и служб бытового обслуживания и утверждаются директором Центра.

9.10. Социальные работники в процессе своей деятельности ведут журналы учета посещений социального работника и предоставленных социальных услуг, и ежемесячно представляют заведующему отделением отчеты об оказанных социальных услугах (в т.ч. дополнительных) по форме и в сроки установленные приказом директора Учреждения.

9.11. Координацию деятельности отделения осуществляет директор и заместитель директора по общим вопросам, курирующий отделение, которые оказывают работникам отделения организационно - методическую и практическую помощь.

9.12. Работники отделения в соответствии с квалифицированными требованиями, предъявляемыми к их должности, обязаны иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей.

9.13. Функциональные обязанности, права и ответственность работников отделения регламентируется должностными инструкциями, утвержденными приказом директора Учреждения.

9.14. Меры социальной поддержки и стимулирование работников отделения определяются в соответствии с Законом Нижегородской области от 5 ноября 2014 г. №146-З «О социальном обслуживании граждан в Нижегородской области».

9.15. Работники отделения должны обладать высокими морально-этическими качествами, чувством ответственности, руководствоваться принципами Кодекса этики и служебного поведения работников Учреждения.

9.16. При оказании услуг каждый работник должен проявлять максимальную чуткость, вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение, учитывать физическое и психическое состояние получателей услуг.

9.17. При предоставлении социальных услуг работники отделения обязаны:

- соблюдать права человека и гражданина;
- обеспечивать неприкосновенность личности и безопасность получателей социальных услуг;
- обеспечивать ознакомление получателей социальных услуг (представителей) с правоустанавливающими документами, на основании которых Учреждение осуществляет свою деятельность;
- предоставлять получателям социальных услуг возможность пользоваться услугами связи, в том числе информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», почтовой связи;
- информировать получателей социальных услуг о правилах пожарной безопасности, эксплуатации предоставляемых приборов и оборудования;
- исполнять иные обязанности, связанные с реализацией прав получателей социальных услуг на социальные услуги в отделении.

9.18. Режим работы отделения определяется для сотрудников – Правилами внутреннего трудового распорядка Учреждения, для получателей социальных услуг - Правилами поведения получателей социальных услуг в отделении (приложение к настоящему Положению).

9.19. Деятельность отделения осуществляется в соответствии с годовым планом работы, утвержденным директором Учреждения.

9.20. Оформление необходимой документации в отделении осуществляется в соответствии с номенклатурой дел, утвержденной директором Учреждения.

10. Контроль за деятельностью отделения

10.1. Общий контроль за деятельностью отделения осуществляют директор, заместители директора.

10.2. Контроль за деятельностью социальных работников осуществляет заведующий отделением.

10.3. Контроль качества предоставления социальных услуг получателям осуществляют:

- служба внутреннего контроля Учреждения;
- Общественный Совет Учреждения.

10.4. Обращения (обоснованные жалобы, благодарности) о качестве предоставления социальных услуг в отделении, поступающие от получателей социальных услуг в устной, письменной, электронной формах регистрируются в Книге обращений граждан Учреждения.

11. Заключительные положения

11.1. Очередность зачисления на социальное обслуживание в отделение, осуществляется в соответствии с действующим законодательством:

- во внеочередном порядке - инвалидам Великой Отечественной войны, участникам Великой Отечественной войны и приравненным к ним лицам;
- в первоочередном порядке - ветеранам Великой Отечественной войны, инвалидам первой группы, одиноким гражданам старше 80 лет.

11.2. Социальные услуги предоставляются при условии добровольного согласия гражданина на их получение.

11.3. Отделение осуществляет свою работу на принципах адресности, оперативности, конфиденциальности и комплексности предоставления социальных услуг гражданам, нуждающимся в социальном обслуживании.

11.4. В случае отсутствия свободных мест в отделении граждане, нуждающиеся в социальном обслуживании в форме социального обслуживания на дому, ставятся на очередь и при необходимости зачисляются на социальный патронаж до принятия на социальное обслуживание в отделение, который осуществляется социальным работником или специалистом по социальной работе по участковому принципу отделения срочного социального обслуживания, на основании приказа директора Учреждения.

**Правила поведения
получателей социальных услуг в отделении социально-бытового
обслуживания на дому Государственного бюджетного учреждения
«Комплексный центр социального обслуживания населения городского
округа Навашинский» (далее – Правила, Учреждение)**

В целях создания благоприятных условий для предоставления социальных услуг в отделении социально-бытового обслуживания на дому получатели социальных услуг должны выполнять следующие Правила:

1. Создавать необходимые условия работникам Учреждения для предоставления социальных услуг в соответствии с графиком посещений, утвержденным директором Учреждения.

2. Соблюдать общепринятые нормы поведения.

3. В присутствии работников Учреждения иметь внешний вид, соответствующий общепринятым нормам.

4. Уважительно относиться к работникам, предоставляющим социальные услуги, не допускать действий, оскорбляющих их честь и достоинство (угрозы, брань, нецензурные выражения, физическое насилие).

5. Обеспечивать беспрепятственный доступ работникам в жилое помещение для оказания социальных услуг. Своевременно информировать об изменении шифров, кодов подъездных дверей. В случае необходимости обеспечивать работника Учреждения ключами.

6. Исключать факторы, угрожающие здоровью и жизни работников Учреждения.

7. Находиться дома в дни плановых посещений, либо заранее за 1-2 дня оповещать работника, предоставляющего социальные услуги, о планируемом отсутствии.

8. Формировать заказ на покупку товаров и услуг не позднее дня, предшествовавшего дню планового посещения.

9. При формировании заявки на покупку товаров не допускать превышения предельно допустимых нагрузок при подъеме и перемещении тяжестей вручную.

10. Не требовать от работников приобретения продуктов питания в торговых точках, отдаленных от мест проживания получателей услуг, не отказываться от товаров, приобретенных в соответствии с заказом, имеющих надлежащее качество.

11. Своевременно обеспечивать денежными средствами социального работника, предоставляющего социальные услуги, в размере, достаточном для приобретения заказанных продуктов питания, промышленных товаров, лекарственных средств, изделий медицинского назначения и для оплаты услуг.

12. Обеспечивать социального работника инвентарем (шваброй, тряпкой, моющими средствами и др.) для уборки жилого помещения, а также инвентарем, необходимым для оказания иных социальных услуг.

13. Не допускать требований по выполнению социальных услуг от сторонних лиц, в том числе, проживающих совместно и не имеющих договорных отношений с Учреждением, предотвращать незаконные попытки вмешательства родственников в процесс социального обслуживания.

14. Соблюдать сроки и условия договора о предоставлении социальных услуг, в том числе своевременно и в полном объеме оплачивать стоимость предоставленных социальных услуг при их предоставлении за плату или частичную плату.

15. Не требовать исполнения социальных услуг, не предусмотренных индивидуальной программой предоставления социальных услуг.

16. Предоставлять сведения и документы, необходимые для предоставления услуг, а также сведения и документы для расчета среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно.

17. Аккуратно хранить документацию, необходимую для предоставления социальных услуг.

18. Своевременно информировать социального работника об отъезде, помещении в стационар, приезде родственников.

19. В случае появления заболеваний, требующих лечения в специальных учреждениях здравоохранения, информировать работников Учреждения.

20. Своевременно информировать Учреждение об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении услуг, влияющих на размер среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно.

21. Объективно оценивать работу социальных работников: выражать им благодарность в письменной или устной форме за добросовестный труд, при возникновении претензий к работе социального работника, либо возникновения конфликтной ситуации поставить в известность заведующего отделением.

22. Настоящие Правила обязательны для выполнения всеми получателями социальных услуг.

23. В случае систематического нарушения настоящих Правил получатель социальных услуг снимается с социального обслуживания приказом директора Учреждения.

24. Для защиты своих прав и законных интересов, разъяснения вопросов, касающихся социального обслуживания, получатель социальных услуг может обратиться:

- к заведующему отделением по телефону: 8(83175)5-72-34;
- к заместителю директора по телефону: 8(83175)5-50-64;
- к директору по телефону: 8(83175)5-72-84.

25. Режим работы Учреждения:

Понедельник-четверг: 08:00 – 17:00

Пятница: 08:00 – 16:00

Перерыв на обед: 12:00 – 12:48

Выходные дни: суббота, воскресенье.