

**ОГБУСО «КЦСОН г.Киренска и Ки-
ренского района»**
(наименование предприятия)

УТВЕРЖДАЮ

**Заместитель директора ОГБУСО
«КЦСОН»**

(наименование должности лица,

г.Киренска и Киренского района»

уполномоченного утвердить документ)

**ПОЛОЖЕНИЕ
Об отделении срочного социального
обслуживания**

г.Киренск

(место издания)



Н.И.Короткова

Расшифровка подписи

Подпись

« 26 » 2016 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ
о работе отделения срочного социального обслуживания**

Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 12 января 1995 года № 5-ФЗ «О ветеранах»; Законом Иркутской области от 1 декабря 2014 года № 144-ОЗ «Об отдельных вопросах социального обслуживания граждан в Иркутской области»; Порядком предоставления срочных социальных услуг, утвержденным приказом министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области от 30 декабря 2014 года № 209-мпр и устанавливает порядок предоставления срочных социальных услуг; Положение о порядке и условиях предоставления платных социальных услуг в Областном государственном бюджетном учреждении социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения г.Киренска и Киренского района», утвержденных приказом директора № 40/16у от 25.03.2016 г.

1. Общие положения

- 1.1. Отделение срочного социального обслуживания (далее Отделение) граждан является структурным подразделением ОГБУСО «КЦСОН г. Киренска и Киренского района» (далее Учреждение).
- 1.2. Отделение осуществляет свою деятельность на основании Устава учреждения, настоящего положения и действующего законодательства Российской Федерации.
- 1.3. Структура и штатная численность Отделения утверждается директором на основании штатного расписания, согласованного с Министерством социального развития, опеки и попечительства Иркутской области.
- 1.4. Организацию и управление Отделением осуществляет заведующий отделением, который назначается директором Учреждения и подчиняется непосредственно директору.
- 1.5. Заведующий организует работу Отделения и несет полную ответственность за организацию деятельности, за соблюдение плановой и организационной дисциплины.

2. Основные функции отделения

- 2.1. Отделение предоставляет срочные социальные услуги, указанные в п. 4.2 настоящего Положения.
- 2.2. Оказывает содействие по признанию гражданина нуждающимся в стационарной форме

социального обслуживания в соответствии с Порядком предоставления социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания, утвержденным министерством социального развития, опеки и попечительства Иркутской области от 11.12.2014 г. № 123-мпр:

- Прием граждан, проживающих в городе Киренске, Киренском и Катангском районах, обратившихся по вопросу оформления в стационарное учреждение социального обслуживания:

- Прием пакета документов для оформления в стационарное учреждение социального обслуживания;

- Проведение обследования жилищно-бытовых условий граждан;

- Формирование личных дел граждан;

- Подготовка проектов распоряжений о признании нуждающимся в социальном обслуживании, либо об отказе признания нуждающимся в социальном обслуживании;

- Разработка проекта индивидуальной программы предоставления социальных услуг;

- Передача проектов распоряжений, индивидуальных программ предоставления социальных услуг, личных дел граждан в Министерство социального развития, опеки и попечительства Иркутской.

2.2. Участковая служба специалистов по социальной работе осуществляет обеспечение доступности разных видов социальной помощи в Киренском и Катангском районах для всех слоев населения, независимо от удаленности проживания граждан. Данная социальная помощь оказывается в соответствии с разработанной в 2013 году министерством социального развития, опеки и попечительства Иркутской области «Технологией доступной социальной помощи» в интересах семей и детей, граждан пожилого возраста, инвалидов и иных категорий граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации, по месту их жительства участковыми специалистами по социальной работе, которые осуществляют свою профессиональную деятельность непосредственно в сельских населенных пунктах, закрепленных за ними должностной инструкцией.

2.3. Осуществляет деятельность Мобильной социальной бригады, целью которой является обеспечение доступности социальных услуг и оказание социальных услуг гражданам Киренского и Катангского районов, проживающих в отдаленных населенных пунктах муниципальных образований и нуждающихся в социальной поддержке (в соответствии с Положением о Мобильной социальной бригаде № 60/16-у от 04.05.2016г).

2.4. Осуществляет работу пункта приема и выдачи благотворительной помощи, целью которой является сбор вещей, новых бывших в употреблении, а также выдачу благотворительной помощи нуждающимся гражданам Киренского и Катангского районов. Под благотворительной помощью в данном случае подразумеваются предметы (в том числе бывшие в употреблении одежда, обувь и др.), поступающие от жителей Киренского и Катангского районов, а также от организаций, учреждений и предприятий в качестве бесплатных пожертвований для передачи малообеспеченным гражданам (в соответствии с Положением о Пункте приема и выдачи благотворительной помощи № 61/16-у от 04.05.2016г).

2.5. Осуществляет работу пункта проката технических средств реабилитации инвалидов, который устанавливает порядок оказания социальных услуг – временного обеспечения на безвозмездных и возмездных условиях на согласованный период вспомогательными техническими средствами реабилитации отдельных категорий населения, нуждающихся в указанных средствах и проживающих на территории Киренского и Катангского районов (в соответствии с Положением о пункте проката технических средств реабилитации инвалидов № 62/16-у от 04.05.2016г).

2.6. Обучает пожилых граждан и инвалидов компьютерной грамотности в школе «Бабушка ON-LINE», целью которой является оказание помощи в овладении компьютерными и информационными технологиями, обучению пользованию персональным компьютером; поддержание активного образа жизни, раскрытия творческого потенциала (в соответствии с Положением о школе компьютерной грамотности для граждан пожилого возраста и инвалидов «Бабушка ON-LINE» № 67/16-у от 06.05.2016г).

2.7. Получает оперативную информацию от жителей района о качестве предоставляемых социальных услуг и их эффективности через социальный почтовый ящик (в соответствии с Положением о социальном почтовом ящике № 68/16-у от 06.05.2016г).

2.8. Осуществляет обследование социально-бытовых условий проживания граждан с составлением соответствующих актов.

2.9. Предоставляет дополнительные социальные услуги за плату гражданам согласно утвержденным тарифам.

3. Получатели социальных услуг

3.1. Социальные услуги, входящие в Перечень социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Иркутской области, предоставляются гражданам, проживающим на территории Киренского и Катангского районов, признанными нуждающимся в социальном обслуживании в случае, если существуют обстоятельства, которые ухудшают или могут ухудшить условия их жизнедеятельности (ст.15, п. 5, № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан РФ" от 01.01.2015 г.);

3.2. Дополнительные социальные услуги предоставляются гражданам, проживающим на территории Киренского и Катангского районов, нуждающимся в социальных услугах разового характера, по тарифам на дополнительные услуги, не входящие в Перечень социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Иркутской области.

4. Порядок и условия осуществления социального обслуживания отделением срочного социального обслуживания

4.1. Услуги предоставляются получателям непосредственно в Отделении и при выезде мобильной социальной бригады или специалистов отделения.

4.2. Срочные социальные услуги гарантированные государством предоставляются бесплатно включают в себя предоставление следующих социальных услуг:

- 1) обеспечение бесплатным горячим питанием или наборами продуктов;
- 2) обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости;
- 3) содействие в получении временного жилого помещения;
- 4) содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг;
- 5) содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей;
- 6) оказание помощи в оформлении и восстановлении документов;
- 7) содействие в решении вопросов занятости;
- 8) предоставление во временное пользование технических средств реабилитации.

Срочные социальные услуги согласно стандарта социальных услуг (глава 4 Порядка предоставления срочных социальных услуг от «30» декабря 2014 года № 209-мпр) включают:

№ п/п	Описание социальной услуги	Объем предоставления социальной услуги	Периодичность предоставления социальной услуги
1	2	3	4
1	Обеспечение бесплатным горячим питанием или наборами продуктов	Предоставление горячего питания продолжительностью не более 20 рабочих дней малоимущим гражданам.	1 раз в 3 месяца
		Предоставление набора продуктов питания малоимущим гражданам, лицам без определенного места жительства и занятий.	2 раза в календарном году
2	Обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости	Предоставление одежды и обуви, в том числе бывших в употреблении, предметов первой необходимости.	1 раз в квартал

3	Содействие в получении временного жилого помещения	Оформление и отправка необходимых запросов по вопросу получения временного жилого помещения.	1 раз в год
4	Содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг	Организация консультирования по вопросам получения юридических услуг, в том числе бесплатной юридической помощи при наличии законных оснований.	2 раза в год
5	Содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей	Организация консультирования психологом (в том числе по телефону), организация встречи со священнослужителем в целях содействия в мобилизации имеющихся ресурсов для выхода из кризисной ситуации.	По обращению получателя социальных услуг
6	Оказание помощи в оформлении и восстановлении документов	Помощь в оформлении документов, оформление и отправка необходимых запросов для восстановления утраченных документов, совершение действий по восстановлению утраченных документов (посещение учреждений, организаций, органов государственной власти с целью подачи заявлений, справок, получении ответов на запросы и восстановленных документов). Организация консультирования по вопросам оформления и восстановления документов.	3 раза в год
7	Содействие в решении вопросов занятости	Организация консультирования по вопросам трудоустройства.	4 раза в год
8	Предоставление во временное пользование технических средств реабилитации	Предоставление во временное пользование технических средств реабилитации	В соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида

Предоставление срочных социальных услуг в целях оказания неотложной помощи осуществляются в сроки, обусловленные нуждаемостью получателя социальных услуг, без составления индивидуальной программы и без заключения договора о предоставлении социальных услуг.

Основанием для предоставления срочных социальных услуг является заявление получателя социальных услуг (приложение 1) с предъявлением следующих документов:

- документ, удостоверяющий личность получателя социальных услуг;
- справка о составе семьи получателя социальных услуг;
- СНИЛС;
- пенсионное удостоверение;
- удостоверение ветерана труда;
- документы о доходах получателя социальных услуг и членов его семьи (при наличии), а также о принадлежащем ему (им) имуществе на праве собственности, необходимые для определения среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно;
- справка федерального учреждения медико-социальной экспертизы, подтверждающая факт установления инвалидности и индивидуальная программа реабилитации инвалида (для инвалидов).

В случае отсутствия у получателя социальных услуг документов специалистом Отделения составляется акт собеседования (приложение 2), и (или) акт обследования жилищно-бытовых условий получателя социальных услуг (приложение 3).

Также основанием для рассмотрения вопроса о предоставлении социальных услуг является получение от медицинских, образовательных или иных организаций, не входящих в систему социального обслуживания, информации о гражданах, нуждающихся в предоставлении срочных социальных услуг (приложение 4, приложение 5).

Подтверждением предоставления срочных социальных услуг является акт о предоставлении срочных социальных услуг по форме (приложение 6). Акт о предоставлении срочных социальных услуг подтверждается подписью их получателя.

4.3. При оказании услуги консультативного характера, информация об оказанной услуге регистрируется в Журнале учета консультативной помощи.

4.4. Решение об оказании срочных социальных услуг принимается немедленно.

4.5. Согласие на социальное обслуживание граждан, не достигших 14 лет, и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, дают их законные представители после получения необходимой информации в сфере социального обслуживания. При временном отсутствии законных представителей решение о согласии принимают органы опеки и попечительства в срок, не превышающий три рабочих дня со дня обращения гражданина.

Сообщенные получателем социальных услуг сведения проверяются поставщиком социальных услуг путем получения информации из общедоступных источников, опроса свидетелей, направления запросов в государственные органы, органы местного самоуправления, организации независимо от их организационно-правовой формы и формы собственности.

4.6. Получатель социальной услуги (его законный представитель) вправе по собственной инициативе представить документы, находящиеся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и подведомственных им организаций. В случае непредставления указанных документов они подлежат получению поставщиком социальных услуг в порядке межведомственного информационного взаимодействия в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

4.7. Заявление об оказании государственной услуги и документы (при их наличии) регистрируется в Журнале регистрации срочных социальных услуг, в который вносится следующая информация:

- а) дата регистрации заявления;
- б) ФИО заявителя, дата рождения;
- в) адрес регистрации, места жительства, телефон;
- г) обстоятельства, ухудшающие жизнедеятельность;
- д) наименование и объем срочной социальной услуги;
- е) категория.

4.8. Днем обращения гражданина (его законного представителя) в Учреждение считается дата регистрации Учреждением заявления со всеми документами (при их наличии).

4.9. Документы могут быть представлены как в подлинниках, так и в копиях, заверенных нотариусом или должностным лицом, уполномоченным в соответствии с действующим законодательством на совершение нотариальных действий.

В случае предоставления документов в подлинниках, копии с них снимает должностное лицо Учреждения и удостоверяет при сверке с подлинниками в день обращения. Подлинники документов возвращаются представившему их лицу.

4.10. Прием документов осуществляется специалистом отделения срочного социального обслуживания. При приеме документов:

- а) проверяется наличие всех документов;
- б) проверяется соответствие представленных документов следующим требованиям:
 - полномочия представителя должны быть удостоверены в установленном законом порядке;
 - тексты документов должны быть написаны разборчиво;

- фамилия, имя, отчество гражданина, его адрес, место жительства, телефон (если есть) должны быть написаны полностью;
- в документах не должно быть подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных в них исправлений;
- документы не должны иметь повреждений, наличие которых допускает многозначность истолкования содержания.

Общий максимальный срок приема документов от гражданина (его представителя) не должен превышать 30 минут.

4.11. Предоставление дополнительных социальных услуг за плату осуществляется в соответствии с Положением о порядке и условиях предоставления платных социальных услуг в Областном государственном бюджетном учреждении социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения г.Киренска и Киренского района», утвержденных приказом директора № 40/16у от 25.03.2016 г и тарифами, утвержденными приказом директора ОГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Киренска и Киренского района» от 25.03.2016 г. № 40/16у на основании индивидуальной карты учёта предоставления услуг (приложение 7) или письменного договора (приложение 8), заключенного между директором Центра и клиентом (или лицом, представляющим его интересы) с предъявлением следующих документов:

- Документ, удостоверяющий личность получателя социальных услуг;
- Свидетельство о рождении (в случае обращения представителя ребёнка);
- Справка федерального учреждения медико-социальной экспертизы, подтверждающая факт установления инвалидности и индивидуальная программа реабилитации инвалида или медицинское заключение о нуждаемости в технических средствах реабилитации (для инвалидов).

При обращении законного представителя клиента, дополнительно к письменному обращению прилагаются следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность законного представителя;
- документ, удостоверяющий полномочия законного представителя.

4.12. Результаты проделанной работы отражаются в ежемесячных отчетах специалистов отделения срочного социального обслуживания.

4.13. В случае невозможности предоставления услуг в срок, указанный заявителем, решение о согласовании взаимоприемлемых сроков доводится до сведения заявителя письменно, с указанием причины переноса срока выполнения или отказа.

4.14. В случае отказа получателя от социальных услуг - отказ оформляется в письменной форме (приложение 9).

4.15. Противопоказаниями к предоставлению услуг являются:

- наличие психических заболеваний,
- активных форм туберкулёза,
- бактерионосительства, а также иных тяжелых заболеваний, требующих лечения в специализированных учреждениях здравоохранения;
- состояние алкогольного или наркотического опьянения.

4.16. В Отделении ведется полный учет количества обслуженных граждан, в том числе семей и несовершеннолетних, количества предоставленных им социальных услуг, учет количества и тематики обращений.

5. Ответственность за качество оказания социальных услуг.

5.1. Заведующий отделением срочного социального обслуживания несет полную ответственность за политику в области качества государственной услуги, представляющую собой задачи, основные направления и цели учреждения социального обслуживания в области качества. Обеспечивает разъяснение и доведение этой политики до всех сотрудников отделения срочного социального обслуживания, определяет полномочия, ответственность и взаимодействие

сотрудников отделения.

5.2. Несет ответственность за своевременное и правильное взимание платы за социальные услуги.

5.3. Специалисты, оказывающие услуги, несут ответственность за качество этих услуг. Обязанности и персональная ответственность специалистов за оказание услуг закреплена в их должностных инструкциях.

6. Критерии оценки качества оказания государственных услуг

6.1. Государственная услуга должна отвечать следующим критериям:

- а) полнота оказания в соответствии с установленными требованиями и их своевременность;
- б) результативность (эффективность) оказания:
 - материальная (степень решения материальных или социальных проблем гражданина), оцениваемая непосредственным контролем результатов оказания государственной услуги;
 - нематериальная (степень улучшения психоэмоционального, физического состояния гражданина, решения его правовых, бытовых и других проблем в результате оказания ему государственной услуги), оцениваемая косвенным методом, в том числе путем проведения социальных опросов, при этом учитывается мнение гражданина в оценке качества оказанной ему государственной услуги.

6.2. Государственная услуга должна обеспечивать своевременное, полное и в соответствующей форме квалифицированное оказание помощи в решении проблем и вопросов, интересующих гражданина, удовлетворять его запросы и потребности в целях создания ему нормальных условий жизнедеятельности.

6.3. Государственная услуга должна соответствовать установленным санитарно-гигиеническим требованиям и оказываться с учетом состояния здоровья гражданина.

7. Порядок информирования потенциальных получателей государственных услуг

№ п/п	Способ информирования	Состав размещаемой (доводимой) информации	Частота обновления информации
1.	Средства массовой информации	Наименование учреждений социального обслуживания с указанием адреса и телефона	По мере необходимости
2.	Интернет-ресурсы	Категории граждан, имеющих право на получение государственной услуги	
3.	Информационные стенды, буклеты	Содержание государственной услуги, объем	

8. Система показателей (индикаторов) объема и качества оказания социальных услуг

№ п/п	Показатели (индикаторы) объема и качества государственной услуги	Ед. изм.	Описание показателя (индикатора)
1.	Количество получателей социальных услуг	чел.	Указывается количество получателей социальных услуг в учреждении
2.	Доля получателей социальных услуг, которым предоставлены срочные социальные услуги, в общем количестве обратившихся	%	Указывается доля получателей социальных услуг, которым предоставлены социальные услуги в отчетном периоде, от общего количества обратившихся граждан

9: Заключительные положения

5.1. Изменения и дополнения в настоящее Положение утверждаются приказом директора Центра.