Муниципальное казенное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Кыштовского района Новосибирской области»
(МКУ «КЦСОН Кыштовкого района НСО»)

СОГЛАСОВАНО
Заведующий отделением
социального обслуживания на дому
_____Е.Ю.Казакова

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора
МКУ «КЦСОН Кыштовского
района НСО» от 14.06.2016 № 19-Оп. 1

ПОЛОЖЕНИЕ

об отделении социального обслуживания на дому
Муниципального казенного учреждения
«Комплексный центр социального обслуживания населения
Кыштовского района Новосибирской области»

с. Кыштовка

1. Общие положения

1.1.Отделение социального обслуживания на дому структурное подразделение муниципального казенного учреждения «Комплексный Центр социального обслуживания населения Кыштовского района Новосибирской области».

1.2.Социальное обслуживание включает в себя предоставление социальных услуг гражданам, признанным нуждающимися в социальном обслуживании, направленное на улучшение условий их жизнедеятельности при сохранении пребывания гражданина в привычной благоприятной среде - месте их проживания.

1.3. Отделение обеспечивает предоставление социальных услуг пожилым гражданам, признанным нуждающимися в социальном обслуживании.

1.4. Порядок предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам на дому устанавливается органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации (Приказ Министерства социального развития Новосибирской области от 28.12.2015№ 1176 «Об утверждении Порядков предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Новосибирской области»)во исполнении положений статьи 27Федерального закона от 28.12.2013 № 442 - ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан Российской Федерации».

1.5. Перечень социальных услуг на дому, предоставляется в соответствии с Законом Новосибирской области от 18.12.2014 № 499-03 «Об отдельных вопросах организации социального обслуживания граждан в Новосибирской области».

1.6. Стандарты социальных услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидам, частично или полностью утратившим способность к самообслуживанию, в отделении социального обслуживания на дому установлены приказом Министерства социального развития Новосибирской области № 1446 от 23.12.2014 «Об утверждении стандартов социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг», в соответствии с частью 2 статьи 27 Федерального закона от 28.12.2013 № 442 - ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан Российской Федерации».

1.7. Социальные услуги в форме социального обслуживания на дому предоставляются бесплатно и на условиях полной оплаты, в соответствии с Приказом Департамента по тарифам Новосибирской области от 29.12.2014 № 502- ТС «Об установлении предельных максимальных тарифов на социальные услуги, предоставляемые поставщиками социальных услуг получателям социальных услуг на территории Новосибирской области».

1.7.1. Социальные услуги предоставляются бесплатно в объемах, определенных индивидуальной программой предоставления социальных услуг, следующим категориям граждан (в соответствии с п. 3 Порядка предоставления социальных услуг на дому, утвержденного Приказ Министерства социального развития Новосибирской области от 28.12.2015 № 1176 «Об утверждении Порядков предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Новосибирской области»):

- несовершеннолетним детям;

- лицам, пострадавшим в результате чрезвычайных ситуаций, вооруженных межнациональных (межэтнических) конфликтов;

- инвалидам Великой Отечественной войны;

- участникам Великой Отечественной войны;

- одиноко проживающим супругам погибших (умерших) инвалидов Великой Отечественной войны, участников Великой Отечественной войны;

- получателям социальных услуг, если на дату обращения среднедушевой доход получателя социальных услуг ниже или равен полуторной величине прожиточного минимума, установленного в Новосибирской области для основных социально-демографических групп населения,

1.7.2. Социальные услуги в форме социального обслуживания на дому предоставляются за плату, если на дату обращения среднедушевой доход получателя социальных услуг превышает полуторную величину прожиточного минимума, установленного в Новосибирской области для основных социально- демографических групп населения (в соответствии с н. 3 Порядка предоставления социальных услуг на дому, утвержденного Приказ Министерства социального ... развития Новосибирской области от 28.12.2015 № 1176 «Об утверждении Порядков предоставления социальных услуг»).

Размер ежемесячной платы за предоставление социальных услуг на дому рассчитывается на основе тарифов на социальные услуги, но не может превышать пятьдесят процентов разницы между величиной среднедушевого дохода получателя социальной услуги и полуторной величиной прожиточного минимума, установленного в Новосибирской области для основных социально-демографических групп населения. Плата за предоставление социальных услуг на дому производится в соответствии с договором о предоставлении социальных услуг. В договоре определяются условия, виды и объем предоставляемых услуг, сроки, в которые должны быть оказаны услуги, права, обязанности и ответственность сторон за невыполнение или ненадлежащее выполнение условий договора, а также условия досрочного расторжения договора, размер и порядок оплаты социальных услуг. В случае изменения среднедушевого дохода получателя социальных услуг и (или) предельной величины среднедушевого дохода, установленной законом Новосибирской области, размер платы за оказание социальных услуг может быть изменен. Муниципальное казенное учреждение «Комплексный Центр социального обслуживания населения Кыштовского района Новосибирской области» вправе предоставлять гражданам по их желанию социальные услуги, сверх объемов, утвержденных в индивидуальной программе предоставления социальных услуг, а также дополнительные социальные услуги на условиях полной оплаты по тарифам, установленным нормативными правовыми актами Новосибирской области. Изменение и расторжение договора о социальном обслуживании осуществляется в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации.

1.7.3. Социальные услуги, не предусмотренные стандартами гарантированных государством социальных услуг, предоставляются гражданам пожилого возраста и инвалидам на дому на условиях полной оплаты, и в соответствий с Приказом Департамента по тарифам Новосибирской области от 29.12.2014 № 502-ТС «Об

установлении предельных максимальных тарифов на социальные услуги, предоставляемые поставщиками социальных услуг получателям социальных услуг на территории Новосибирской области».

1.7.4. Обязательства Муниципального казенного учреждение «Комплексный Центр социального обслуживания населения Кыштовского района Новосибирской области»:

- соблюдать права человека и гражданина;

- обеспечивать неприкосновенность личности и безопасность получателей социальных услуг;

- довести до сведения граждан (их законных представителей) свои правоустанавливающие документы, на основании которых поставщик осуществляет свою деятельность и оказывает социальные услуги;

- обеспечить сохранность личных вещей и ценностей получателей социальных: услуг;

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

1.7.5. Информирование граждан, признанных нуждающимися в социальном обслуживании, о порядке предоставления социальных услуг, перечне предоставляемых социальных услуг, осуществляется непосредственно в помещениях Муниципальное казенного учреждение «Комплексный Центр социального обслуживания населения Кыштовского района Новосибирской области», с использованием электронной или телефонной связи, информационно-: -телекоммуникационной сети "Интернет", иными общедоступными способами.

1.7.6. Результатом предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому является улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.

2. Основные принципы работы.

2.1. Социальное обслуживание на дому осуществляется путем предоставления социальных услуг по месту проживания или пребывания гражданам пожилого возраста (женщинам старше 55 лет, мужчинам старше 60 лет) и инвалидам (в том числе детям-инвалидам), нуждающимся в постоянной или временной посторонней помощи в связи с частичной утратой возможности самостоятельно удовлетворять свои основные жизненные потребности вследствие ограничения способности к самообслуживанию и (или) передвижению (далее - граждане), в соответствии с п. 3 «Порядка предоставления социальных услуг на дому, утвержденного Приказ Министерства социального развития Новосибирской области от 28.12.2015 № 1176 «Об утверждении Порядков предоставления социальных услуг».

2.2 Основанием для рассмотрения вопроса о предоставлении социальных услуг на дому является поданное в письменной или электронной форме заявление гражданина (его законного представителя) либо обращение в его интересах граждан, государственных

органов, органов местного самоуправления о предоставлении социальных услуг (далее - заявление) в орган социальной защиты населения по месту жительства (пребывания), уполномоченный на принятие решения о признании граждан нуждающимися в социальном обслуживании либо об отказе в социальном обслуживании, составление индивидуальной программы предоставления социальных услуг (далее - орган социальной защиты). В случае подачи заявления в интересах гражданина другими гражданами, государственными органами, органами местного самоуправления орган социальной защиты обязан получить письменное согласие (отказ) на предоставление социальных услуг от гражданина, в интересах которого было принято заявление.

К заявлению прилагаются следующие документы:

1) копия документа, удостоверяющего личность (паспорт; свидетельство о рождении ребенка, не достигшего 14-летнего возраста; вид на жительство - для иностранного гражданина; справку об освобождении из мест лишения свободы - для лиц, освободившихся из мест лишения свободы; иные выдаваемые в соответствии с законодательством документы, удостоверяющие личность). В случае подачи заявления опекуном или попечителем гражданина, нуждающегося в социальном обслуживании, дополнительно представляется копия правового акта (постановление, приказ, распоряжение) органа опеки и попечительства о назначении опекуна или попечителя;

2) заключение врачебной комиссии медицинской организации о наличии (отсутствии) заболеваний, включенных в перечень представляющих опасность для окружающих. Регламентированных Постановлением Правительства РФ от 01.12.2004 №715

К таким заболеваниям относятся:

- туберкулез;
- лепра;
- Болезнь, вызванная вирусом иммунодефицита человека;
- Вирусные лихорадки, передаваемые членистоногими, и вирусные
- геморрагические лихорадки;
- гельминтозы;
- гепатит В;
- гепатит С;
- дифтерия;
- инфекции, передающиеся преимущественно половым путем;
- малярия;
- педикулез, акариаз и другие инфестации;
- сап и мелиоидоз;

- сибирская язва;

- холера;

- чума;

3) заключение врачебной комиссии медицинской организации о частичной или полной утрате гражданином способности к самообслуживанию и нуждаемости в постоянном постороннем уходе;

4) сведения о доходах за двенадцать последних календарных месяцев, предшествующих месяцу подачи заявления о предоставлении социальных услуг (для расчета среднедушевого дохода семьи и (или) дохода одиноко проживающего гражданина для предоставления социальных услуг бесплатно);

5) справка из организации, осуществляющей функции по управлению объектами жилищного фонда, о наличии жилья у гражданина с указанием состава семьи, их родственных отношений с гражданином (выписка из домовой книги);

6) для граждан, имеющих жилое помещение на праве собственности, - правоустанавливающий документ на жилое помещение, право на которое не зарегистрировано в Едином государственном реестре прав на недвижимое имущество и сделок с ним.

Если право на жилое помещение зарегистрировано в Едином государственном реестре прав на недвижимое имущество и сделок с ним, гражданин вправе представить правоустанавливающий документ на жилое помещение по собственной инициативе. Если такой документ не был представлен гражданином по собственной инициативе, в рамках межведомственного информационного взаимодействия в Федеральной службе государственной регистрации, кадастра и картографии (Росреестр) запрашивается выписка из Единого государственного реестра прав на недвижимое имущество и сделок с ним; Документы представляются в подлинниках или нотариально заверенных ~ копиях. Документы, необходимые для принятия решения о предоставлении социальных услуг на дому представляются гражданами самостоятельно либо подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия в соответствии с требованиями статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.3. Орган социальной защиты в течение 5 рабочих дней со дня получения заявления о предоставлении социальных услуг на дому:

- проверяет достоверность документов, представляемых в соответствии с пунктом 3 настоящего Порядка;

- осуществляет взаимодействие с органами, осуществляющими соответствующие полномочия, в порядке межведомственного информационного

взаимодействия;

- принимает решение о признании (об отказе в признании) гражданина нуждающимся в предоставлении социальных услуг на дому (в том числе в специализированном отделении социально-медицинского обслуживания на дому);

- в течение 5 рабочих дней со дня принятия решения о признании гражданина нуждающимся в предоставлении социальных услуг, орган социальной защиты составляет индивидуальную программу предоставления социальных услуг.

Определение степени индивидуальной потребности в социальных услугах для предоставления социальных услуг, жилищных условий, семейного положения гражданина, а также изучение возможности выполнение гражданином различных видов жизнедеятельности осуществляется специалистом органа социальной защиты в ходе посещения гражданина на дому.

2.4. Орган социальной защиты имеет право обратиться в Муниципальное казенное учреждение «Комплексный Центр социального обслуживания населения Кыштовского района Новосибирской области», предоставляющему социальные услуги в форме социального обслуживания на дому, за предоставлением информации, необходимой для составления индивидуальной программы предоставления социальных услуг;

- в течение 5 рабочих дней с момента принятия решения информирует гражданина о принятом решении в письменной форме.

2.5. Основаниями для отказа в предоставлении социальных услуг на дому

являются:

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

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

- заключение медицинской организации о наличии у гражданина, медицинских противопоказаний;

- письменный отказ гражданина от социального обслуживания.

В случае принятия решения о признании гражданина нуждающимся в предоставлении социальных услуг ему выдается индивидуальная программа предоставления социальных услуг (далее - индивидуальная программа) и документы, указанные в подпунктах 1-6 настоящего пункта.

Копия программы предоставления социальных услуг и заявление гражданина остается в органе социальной защиты. В случае изменения места жительства получателя социальных услуг индивидуальная программа, составленная по прежнему месту жительства, сохраняет свое действие в объеме перечня социальных услуг, установленного в Новосибирской области, по новому месту жительства.

2.6. Основанием для предоставления социальных услуг на дому является заявление гражданина (его законного представителя).

Вместе с заявлением гражданин предоставляет индивидуальную программу и документы, указанные в подпунктах 1-6 пункта 2 настоящего Положения. Муниципальное казенное учреждение «Комплексный Центр социального обслуживания населения Кыштовского района Новосибирской области» при принятии решения о предоставлении социальных услуг на дому руководствуется принципами достаточности финансовых, материально-технических и кадровых ресурсов для предоставления социальных услуг на дому. Не позднее 1 рабочего дня с даты составления договора на оказание социальных услуг на дому вносится информация о гражданине, обратившимся за оказанием социальных услуг на дому (далее - получатель социальных услуг) в регистр получателей социальных услуг. Зачисление гражданина на социальное обслуживание на дому производится на основании приказа руководителя КЦСОН.

2.7. Основания прекращения предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому.

- письменное заявление получателя социальных услуг;

- окончание срока предоставления социальных услуг в соответствии с индивидуальной программой и (или) истечение срока договора о предоставлении социальных услуг;

- нарушение получателем социальных услуг условий предусмотренных договором о социальном обслуживании;

- смерть получателя социальных услуг или ликвидация поставщика социальных услуг.

2.8. В случае выявления заведомо недостоверных сведении, в представленных документах, виновные лица возмещают КЦСОН стоимость предоставленных социальных услуг в полном объеме.

2.9.Обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов осуществляется социальными работниками, состоящими в штате КЦСОН.

2.10-Зоны обслуживания для социальных работников устанавливаются заведующей отделениям, с учетом степени и характера нуждаемости пенсионеров и инвалидов в помощи и в соответствии с перечнем заказываемых услуг.

2.11. Социальные работники обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, одеждой, обувью, инвентарем в соответствии с нормами выдачи спецодежды, предоставляемой бесплатно социальным работникам при исполнении ими служебных обязанностей.

2.12. Социальные работники, имеющие на обслуживании лиц на платных условиях, принимают оплату, в соответствии с реестром, за обслуживание от пожилых граждан и инвалидов до 20 числа текущего месяца за прошедший месяц.

2.13. Оплата социальных услуг может производиться:

- наличными денежными средствами обслуживаемого;

2.14. Отделение возглавляет заведующий, назначаемый директором КЦСОН. Должностные обязанности заведующего отделением определяются должностными инструкциями, утвержденными директором КЦСОН.

- Руководит деятельностью отделения и обеспечивает выполнения планов и задач.

- Несет ответственность за деятельность отделения: ведение сводной документации, сводной отчетности, сохранность материальных ценностей, распределение обязанностей, соблюдение трудовой дисциплины, проведение контроля качества оказания услуг и их соответствия потребностям обслуживаемым.

2.15. В период отсутствия заведующего отделением, исполнение обязанностей

возлагается на специалиста, назначаемого директором КЦСОН.

2.16. Специалисты отделения назначаются и освобождаются от должности приказом директора КЦСОН по согласованию с заведующим отделением. Должностные обязанности сотрудников отделения определяются должностными инструкциями, утвержденными директором КЦСОН

2.17. Услуги, оказываемые пожилым гражданам и инвалидам, в обязательном порядке заносятся в автоматизированную базу данных - Картотеку.

2.18. Отделение взаимодействует и сотрудничает с организациями: ЦРБ, СМИ, ПФ РФ, ОСЗН, Общество инвалидов, Общество ветеранов.

2.19. С целью обобщения и внедрения современных, эффективных формой методов социальной работы, производится:

- ведение методической работы (изучение, обобщение, консультирование)

- систематизация законодательных и иных правовых актов, информационных материалов, литературы по социальным вопросам.

-повышение квалификации (семинары, практические занятия, курсы повышения квалификации).

Доходы, полученные от осуществления платных видов деятельности, и приобретенное за счет таких доходов имущество поступают в самостоятельное распоряжение Учреждения.

3. Основные направления деятельности отделения.

3.1. Отделение социального обслуживания на дому гражданам пожилого возраста и инвалидам создается для временного или постоянного оказания гражданам, частично утратившим способность к самообслуживанию, нуждающихся в посторонней помощи и поддержке.

3.2. Обслуживание на дому граждан, осуществляется путем предоставления им в зависимости от степени и характера нуждаемости социально-бытовых, консультативных и иных услуг, входящих в «Стандарты социальных услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидам, частично или полностью утратившим, способность к самообслуживанию, в отделении социального обслуживания на дому» установлены

приказом Министерства социального развития Новосибирской области № 1446 от 23.12.2014 «Об утверждении стандартов социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг», в соответствии с частью 2 статьи 27 Федерального закона от 28.12.2013 № 442 - ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан Российской Федерации», а также оказания, но их желанию, дополнительных услуг.

3.3. Порядок социального обслуживания на дому предполагает предоставление гражданам пожилого возраста и инвалидам следующих видов социальных услуг:

3.3.1.Социально-бытовые услуги:(социальная услуга, направленная на

поддержание или обеспечение жизнедеятельности получателей услуг в быту).

1) помощь в приготовлении пищи;

2) оказание помощи в написании и прочтении писем;

3) покупка за счет средств получателя социальных услуг и доставка продуктов питания, промышленных товаров первой необходимости, средств санитарии и гигиены, средств ухода, книг, газет, журналов;

4) отправка за счет средств получателя социальных услуг почтовой корреспонденции;

5) оказание социально-бытовых услуг индивидуально обслуживающего и гигиенического характера с учетом состояния здоровья получателя социальных услуг (в том числе стрижка волос, замена постельного белья, перемена положения тела, предоставление предметов личной гигиены);

6) содействие в направлении в стационарные учреждения (отделения) (в том числе помощь в подготовке необходимых документов);

7) создание условий для отправления религиозных обрядов (в том числе приглашение священнослужителей);

8) сопровождение на прогулке;

9) помощь в приеме пищи (кормление);

10) уборка жилых помещений;

11) сдача, за счет средств получателя социальных услуг, вещей в стирку, химчистку, ремонт и обратная их доставка;

12) сопровождение вне дома, в том числе, к врачу;

13) содействие в организации ритуальных мероприятий (при отсутствии у умерших родственников или их отказе заняться погребением), оповещение родственников, сопровождение похорон);

14) оплата, за счет средств получателя социальных услуг, жилищно- коммунальных услуг и услуг связи;

15) покупка, за счет средств получателя социальных услуг, топлива (в жилых помещениях без центрального отопления), обеспечение водой (в жилых помещениях без водоснабжения), топка печей;

16) организация помощи в проведении ремонта жилых помещений;

17) оценка способности к самообслуживанию, составление и анализ выполнение индивидуального плана социального обслуживания и реабилитации

3.3.2.Социально-правовые услуги:(социальная услуга, предоставляемая получателям услуг для поддержания или изменения правового оказания юридической помощи, защиты законных прав и интересов, содействие в решении других социально-правовых проблем жизнедеятельности)

1) оказание помощи в оформлении и восстановлении документов получателей социальных услуг;

2) оказание помощи в получении юридических услуг (в том числе

консультирование);

3) услуги по защите прав и законных интересов получателей социальных услуг в установленном законодательством порядке (в том числе подготовка документов, обеспечение представительства для защиты прав и интересов в суде, иных государственных органах и организациях).

3.3.3.Социально-психологические: (социальная услуга предоставляемая Получателям услуг, с целью исключения психического дискомфорта или межличностного конфликта и других ситуаций, могущих усугубить трудную жизненную ситуацию, и оказание психологической помощи)

1) оказание консультационно-психологической помощи анонимно, в том числе с использованием телефона доверия;

3.3.4.Социально-педагогические: услуга направленная организацию досуга получателя услуг, содействия социально-педагогических проблем жизнедеятельности)

1) организация досуга и отдыха (праздники, экскурсии и другие культурные мероприятия, в том числе в группах взаимоподдержки, клубах общения), формирование позитивных интересов.

3.3.5.Социальные дополнительные услуги:

а) стирка, глажение;

б) мытье окон, панелей, дверей, холодильника, утепление окон, навешивание штор;

в) чистка раковин, ванны, унитаза, газовой или электрической плиты;

г) помощь в обработке приусадебного участка, уборке урожая и засолке овощей;

д) помощь в проведение ремонта в доме или квартире.

3.3.6 .Социальные-дополнительные оказываемые выездной бригадой социальных работников: (социальные услуги, не входящие в Стандарты социальных услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидам ,частично или полностью утратившим способность к самообслуживанию, в отделении социального дому, выполняемые выездной бригадой социальных работников направленные на оперативное поддержание или обеспечение жизнедеятельности получателей услуг в быту См приложение №1, №2:

а) стирка, глажение;

б) мытье окон, панелей, дверей, холодильника, утепление окон, навешивание штор;

в) чистка раковин, ванны, унитаза, газовой или электрической плиты;

г) помощь в обработке приусадебного участка, уборке урожая и засолке овощей;

д) помощь в проведение ремонта в доме или квартире.

3.3.7.Социальный патронаж: (систематическое наблюдение за получателями

услуг для своевременного выявления степени их социальной дезадоптации, могущей усугубить трудную жизненную ситуацию, и оказание им, при необходимости любого вида помощи).

4. Контроль качества социальных услуг,

4.1. Контроль качества социальных услуг применяется в соответствии:

- ГОСТ Р 52142-2003 Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг.
- ГОСТ Р 52143-2003 Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг.
- ГОСТ Р 52496-2005 Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг.

4.2. Контроль качества социальных услуг заключается в проверке полноты, своевременности предоставления этих услуг, а также их результативности, определяющей степень повышения физического, морально-психологического состояния клиента, решения его бытовых, правовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги.

4.3. Контролю подлежит качество всех социальных услуг.

Цель контроля - проверка соответствия качества этих услуг требованиям ГОСТ Р 52142-2003.

4.4. Контролю- подлежат следующие основные факторы:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует отделение;
- укомплектованность специалистами;

- техническое оснащение;

- информация о правилах и порядке предоставления услуг клиентам;

- наличие службы контроля за деятельностью отделения (самоконтроль, контроль со стороны администрации и курирующих организаций).

4.5. При контроле документов проверяют их соответствие предъявляемым к ним требованиям по полноте и правильности оформления, актуальности, своему предназначению. Одновременно контролируют своевременность проверки состояния и пересмотра документов, их обновления и изъятия из обращения устаревших.

4.5.1. Контролю подлежат документы, регулярность и системность их ведения, в соответствии с которыми функционирует отделение:

- журнал приема граждан;

- журнал регистрации платных договоров;

- ведение картотеки личных дел пожилых граждан и инвалидов, находящихся на обслуживании;

- журнал выходов на обследование;

- наличие нормативно-правовых документов, федеральных и областных законов, ГОСТов;

- наличие папок - входящей и исходящей корреспонденции, приказов и протоколов семинаров социальных работников и специалистов по социальной работе, актов проверок, служебных записок, отчетов (ежемесячных, квартальных, полугодовых, годовых), планы работы (ежемесячные, квартальные, полугодовые, годовые), различных информаций;

4.5.2. Информация о правилах и порядке предоставления социальных услуг клиентам оформлена на стенде;

4.6. Квалификацию, образование, профессиональную подготовку специалистов, и их соответствие занимаемым должностям, деловые, моральные и морально - этические качества, умение поддерживать нормальные человеческие отношения с клиентами учреждений проверяют путем изучения личных дел, собеседования, опроса руководителей, коллег по работе и клиентов, а так же путем изучения письменных отзывов о работе специалистов, аттестация.

4.7. Контроль качества социально-бытовых услуг.

4.7.1. При контроле качества услуг по содействию в получении пожилым гражданам я инвалидам льгот и преимуществ в социально-бытовом обеспечении проверяют, насколько своевременно, квалифицировано и в полной мере оказана клиентам помощь в решении их проблем и какова ее эффективность.

4.7.2. Качество содействия в организации предоставлении услуг предприятиями торговли, связи, коммунально-бытового обслуживания проверяют на предмет его соответствия требованиям по удовлетворению потребностей и запросов клиентов в

своевременном приобретении необходимых продовольственных и промышленных товаров, в решении вопросов оплаты жилья и коммунально-бытовых услуг.

4.7.3. Контроль качества услуг по доставке воды, топке печей, содействию в обеспечении топливом, содействие в организации уборке жилых помещений, но оказанию помощи в приготовление пищи осуществляется проверкой того, насколько полно и своевременно удовлетворяются нужды и потребности клиентов в решении этих проблем для создания им нормальных условий жизни.

4.8 Контроль качества социально-психологических услуг.

4.8.1. При контроле качества социально-психологических услуг проверяют насколько, квалифицированно и полно было проведено, и обеспечило ли оказание клиентам необходимой помощи в решении интересующих их проблем, связанных с налаживание межличностных и др. отношений.

4.8.2.Качество услуг, включающих беседы, общение, вслушивание подбадривание, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса, контролирует проверкой, в какой степени эти услуги содействуют укреплению психического здоровья клиентов повышению их стрессоустойчивости и психической защищенность.

4.9.Контроль качества социально-правовых услуг.

4.9.1. При контроле качества услуг, связанных с консультированием по вопросам прав граждан на социальное обслуживание и защиту своих интересов, проверяют, полной ли мере доводят до клиентов нужную им информацию и дает ли она четкое представление о положенных им по закону правах на социальное обслуживание и защиту от возможных нарушений закона.

4.9.2.Контроль качества услуг по оказанию помощи в оформлении различных юридических документов (на получению положенных по законодательству пособий, льгот, преимуществ, и других социальных выплат) осуществляют поверкой, в какой степени обеспечила эта помощь уяснения клиентами сути интересующих их проблем, способствовала юридической грамотной разработке и направлению в соответствующие инстанции необходимых документов, обеспечила контроль за их прохождением и помогла своевременному и объективному решению проблем клиентов.

4.9.3 Контроль качества услуг по оказанию юридической помощи илисодействию клиентов в решении вопросов, связанной с социальной реабилитацией, пенсионным обеспечением и другими социальными выплатами (на получение положенных по законодательству пособий, льгот, преимуществ, и других социальных выплат) осуществляют поверкой, в какой степени обеспечила эта помощь уяснения клиентами сути интересующих их проблем, способствовала юридической грамотной разработке и направлению в соответствующие инстанции необходимых документов, обеспечила контроль за их прохождением и помогла своевременному и объективному решению проблем клиентов.

5. Ответственность

Заведующий отделением социального обслуживания на дому несет персональную ответственность в случае ненадлежащего и несвоевременного исполнения обязанностей связанных с руководством отделением.

Работники отделения несут ответственность в рамках определенных должностными инструкциями.

6. Документы отделения

1. Положение об отделении.
2. Должностные инструкции.
3. Нормативные правовые документы.
4. План работы отделения.
5. Личные дела получателей социальных услуг (договор об оказании социальных услуг, акт приемки соц. услуг , индивидуальная программа предоставления соц.обслуживания, уведомления данные о родственниках ,справки о доходах за предыдущие годы, справка о составе семьи).
6. Распорядительные документы вышестоящей организации, присланные для сведения(приказы, распоряжения, постановления).
7. Журнал учета граждан, состоящих на обслуживании в отделении.