

бюджетное учреждение
Ханты-Мансийского автономного
округа – Югры «Сургутский
комплексный центр социального
обслуживания населения»



УТВЕРЖДАЮ
заместитель директора
С.С. Лопатин
2020 года

Порядок и условия предоставления социальных услуг кризисного отделения помощи гражданам ПУ-91-19

1. Общие положения

1.1. Порядок и условия предоставления социальных услуг (далее – Порядок) кризисного отделения помощи гражданам (далее – Отделение) разработаны в целях повышения качества и доступности предоставляемых социальных услуг, создания комфортных условий для получателей социальных услуг (далее – Получатели услуг), обратившихся в Отделение за получением социальных услуг и организацией мероприятий по социальному сопровождению, а также для определения сроков, условий и последовательности действий при их оказании.

1.2. Отделение является структурным подразделением бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения» (далее – Учреждение).

1.3. Отделение в своей деятельности руководствуется:

- Конституцией Российской Федерации;
- национальным стандартом ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования»;
- национальными стандартами Российской Федерации в области социального обслуживания населения;
- законами Российской Федерации;
- указами Президента Российской Федерации;
- постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- приказами и профессиональными стандартами Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации;
- законами Ханты-Мансийского автономного округа – Югры;
- постановлениями Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры;
- распоряжениями Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры;

- приказами, распоряжениями и методическими письмами Департамента социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее – Депсоцразвития Югры);
- указаниями и распоряжениями начальника Управления социальной защиты населения по городу Сургуту и Сургутскому району (далее – Управление);
- Уставом Учреждения, приказами директора Учреждения, правилами внутреннего трудового распорядка Учреждения, положением об охране труда, правилами противопожарной безопасности, Положением об Отделении, а также настоящим Порядком.

1.4. Для реализации настоящего Порядка используются следующие понятия:

беженец – лицо, которое не является гражданином Российской Федерации и которое в силу обоснованных опасений стать жертвой преследований по признаку расовой принадлежности, вероисповедания, гражданства, национальности, принадлежности к определённой социальной группе или политических убеждений находится вне страны своей гражданской принадлежности и не может пользоваться защитой этой страны или не желает пользоваться такой защитой вследствие таких опасений, или, не имея определённого гражданства и находясь вне страны своего обычного местожительства в результате подобных событий, не может или не желает вернуться в неё вследствие таких опасений;

безработный – трудоспособный гражданин, не имеющий работы и заработка, зарегистрированный в органах службы занятости населения по месту жительства в целях поиска подходящей работы, ищущий работу и готовый приступить к ней;

вынужденный переселенец – гражданин Российской Федерации, покинувший место жительства вследствие совершённого в отношении его или членов его семьи насилия или преследования в иных формах или вследствие реальной опасности подвергнуться преследованию по признаку расовой или национальной принадлежности, вероисповедания, языка, а также по признаку принадлежности к определённой социальной группе или политических убеждений, ставших поводами для проведения враждебных кампаний в отношении конкретного лица или группы лиц, массовых нарушений общественного порядка;

гражданин пожилого возраста – мужчина старше 60 лет, женщина старше 55 лет;

зависимый от психоактивных веществ – лицо, имеющее расстройства функций организма, обусловленные потреблением психоактивных веществ, приводящих к угрозе здоровью (жизни) и потере социального статуса, вызывающим необходимость оказания социальной помощи;

инвалид – лицо, имеющее нарушение здоровья со стойким расстройством организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость социальной защиты;

инвалидность – социальная недостаточность, вследствие нарушения здоровья со стойким расстройством функций организма, приводящая к ограничению жизнедеятельности и необходимости в социальной защите;

индивидуальная программа предоставления социальных услуг (далее – ИППСУ) – документ, в котором указаны форма социального обслуживания, виды, объём, периодичность, условия и сроки предоставления социальных услуг, перечень рекомендуемых поставщиков социальных услуг, а также мероприятия по социальному сопровождению, осуществляемые в соответствии со статьёй 22 Федерального закона № 442-ФЗ от 28 декабря 2013 года «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

качество социальной услуги – совокупность свойств социальной услуги, определяющая её возможность и способность удовлетворить потребности клиента социальной службы и осуществить его социальную реабилитацию или социальную адаптацию;

консультирование – предоставление получателю услуг информации, рекомендаций о конкретных действиях, необходимых ему для преодоления трудной жизненной ситуации (далее – ТЖС);

малообеспеченная семья – семья, среднедушевой доход которой не достигает прожиточного минимума, установленного в субъекте Российской Федерации;

межличностный конфликт – столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов, вызывающее негативное эмоциональное восприятие сторонами конфликта;

многодетная семья – семья, имеющая трёх и более детей, признанная в установленном порядке многодетной в соответствии с порогом многодетности, установленным органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации;

неполная семья – семья, в которой детей или ребёнка воспитывает один из родителей;

объём социальных услуг – перечень предоставляемых населению социальных услуг с указанием их видов;

одинокий гражданин – гражданин, не состоящий в браке, не имеющий родственников, обязанных по закону содержать его и оказывать ему необходимую помощь;

полустационарное учреждение (или отделение учреждения) – это учреждение (или отделение учреждения), которое обеспечивает предоставление социальных услуг гражданам в течение определённого времени суток, т.е. в условиях дневного или ночного их пребывания в учреждении (или отделении учреждения);

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

поставщик социальных услуг – юридическое лицо независимо от его организационно-правовой формы и (или) индивидуальный предприниматель, осуществляющие социальное обслуживание;

профилактика обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании – система мер, направленных на выявление и устранение причин, послуживших основанием ухудшения условий жизнедеятельности граждан, снижения их возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности;

психический дискомфорт – состояние человека, характеризующееся неприятными субъективными психическими ощущениями или переживаниями;

работник социальной службы – лицо, непосредственно предоставляющее либо организующее предоставление социальных услуг клиенту;

ребёнок – лицо до достижения им возраста 18 лет (совершеннолетия);

семья – лица, связанные родством и (или) свойством, совместно, как правило, проживающие и ведущие совместное хозяйство;

семья группы риска – семья, имеющая в своём составе алкоголиков, наркоманов, токсикоманов или лиц, совершающих правонарушения или другие антиобщественные действия;

семья, находящаяся в социально опасном положении – семья, имеющая детей, находящихся в социально опасном для их жизни и здоровья положении, а также семья, где родители или иные законные представители несовершеннолетних не исполняют своих обязанностей по их воспитанию, обучению и (или) содержанию и (или) отрицательно влияют на их поведение или жестоко обращаются с ними;

созависимый – родственник или близкий человек зависимого от психоактивных веществ, своими действиями влияющий на его адаптацию в социуме;

социальная адаптация – система мероприятий, направленных на приспособление гражданина, находящегося в ТЖС, к принятым в обществе правилам и нормам поведения, окружающей его среде жизнедеятельности;

социальная недостаточность – условия социальной среды, ограничивающие жизнедеятельность человека и приводящие к необходимости его социальной защиты;

социальная реабилитация – система мероприятий, направленных на восстановление утраченных гражданином социальных связей, социального статуса, устранение или возможно полную компенсацию ограничений жизнедеятельности;

социальная услуга – действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности;

социальное обслуживание граждан – деятельность по предоставлению социальных услуг гражданам;

социальное сопровождение – содействие в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам;

социальный патронаж – систематическое наблюдение за клиентами для своевременного выявления степени их социальной дезадаптации, могущей усугубить ТЖС, и оказания им, при необходимости, социально-правовой или иной помощи;

срочная социальная услуга – неотложная помощь разового характера гражданам, попавшим в ТЖС;

стандарт социальной услуги – основные требования к объему, периодичности и качеству предоставления социальной услуги получателю услуги, установленные по видам социальных услуг;

трудная жизненная ситуация – это ситуация, объективно нарушающая жизнедеятельность гражданина по причинам инвалидности, неспособности к самообслуживанию в связи с преклонным возрастом или болезнью, безработицы, сиротства, одиночества, безнадзорности, малообеспеченности, конфликтов и жестокого обращения в семье, нарушения законных прав и интересов, отсутствия определенного места жительства и т.д., которую он не может преодолеть самостоятельно.

2. Форма социального обслуживания в Отделении

2.1. Социальные услуги в Отделении предоставляются в полустационарной форме социального обслуживания, без организации питания.

2.2. Предоставление социальных услуг в полустационарной форме предполагает временное (на срок, определённый ИППСУ) круглосуточное проживание Получателя услуг в Учреждении с обеспечением жилым и бытовыми помещениями, а также помещениями для проведения социально-реабилитационных мероприятий.

3. Получатели социальных услуг

3.1. Получателями социальных услуг в Отделении, являются способные к самообслуживанию и самостоятельному передвижению граждане старше 18 лет (в том числе с несовершеннолетними детьми) независимо от льготной и социальной категории (кроме лиц категории БОМЖ), нуждающиеся в предоставлении временного жилья, не имеющие медицинских противопоказаний к социальному обслуживанию в условиях полустационара и в установленном действующим законодательством порядке признанные нуждающимися в социальном обслуживании.

3.2. К числу Получателей услуг относятся граждане, утратившие или не имеющие основного источника дохода в силу ограниченных возможностей, связанных с возрастом или состоянием здоровья:

- граждане преклонного возраста, в том числе одинокие,
- беременные женщины,
- лица с временной и стойкой утратой трудоспособности;

граждане, находящиеся в трудной жизненной ситуации в связи с социальными обстоятельствами:

- бывшие осужденные,
- беженцы,
- вынужденные переселенцы,
- безработные,
- мигранты,
- пострадавшие от чрезвычайных ситуаций и вооружённых конфликтов;

семьи, имеющие несовершеннолетних детей:

- неполные,
- малообеспеченные,
- относящиеся к группе риска,
- находящиеся в социально опасном положении;

женщины, оказавшиеся в трудной жизненной ситуации:

- подвергшиеся психофизическому насилию,
- получившие психотравмирующий опыт,
- имеющие эмоциональные нарушения, невротические расстройства, трудности в супружеских отношениях или трудности, связанные с девиантным поведением ребенка,
- зависимые от психоактивных веществ,
- пострадавшие от торговли людьми или условий, сходных с рабскими,
- имеющие детей-инвалидов, детей с ограниченными физическими и умственными возможностями, воспитываемые дома,
- потерявшие родных и близких,
- кормящие матери и женщины, находящиеся в отпуске по уходу за ребенком,
- находящиеся в состоянии развода, предразводной или послеразводной ситуации,
- самостоятельно проживающие выпускницы детских домов, специализированных учреждений социального обслуживания для несовершеннолетних и школ-интернатов,
- женщины, находящиеся в конфликте с семьей,
- матери, желающие найти временную работу с сокращенным рабочим днем, на дому или в других определенных условиях,
- освобождённые из мест лишения свободы,
- находящиеся в ситуации, связанной с вынужденным переездом с места постоянного проживания.

3.3. Право внеочередного принятия в Отделение на социальное обслуживание в полустационарной форме имеют следующие категории граждан:

- инвалиды и участники Великой Отечественной войны;
- инвалиды боевых действий;

- лица, награждённые знаком «Жителю блокадного Ленинграда»;
- бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны.

3.4. Преимущественное право принятия в Отделение на социальное обслуживание в полустационарной форме имеют следующие категории граждан:

- военнослужащие, проходившие военную службу в воинских частях, учреждениях, военно-учебных заведениях, не входивших в состав действующей армии, в период с 22 июня 1941 года по 3 сентября 1945 года не менее шести месяцев; военнослужащие, награждённые орденами или медалями СССР за службу в указанный период;
- лица, работавшие в период Великой Отечественной войны на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, на строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и других военных объектов в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих флотов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог;
- лица, проработавшие в тылу в период с 22 июня 1941 года по 9 мая 1945 года не менее шести месяцев, исключая период работы на временно оккупированных территориях СССР;
- члены семей погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий.

4. Режим работы Отделения

4.1. Отделение функционирует в круглосуточном режиме без праздничных и выходных дней.

4.2. Время работы заведующего Отделением, специалиста по работе с семьёй и психолога:

Понедельник	9.00 – 18.00
Вторник	9.00 – 17.00
Среда	9.00 – 17.00
Четверг	9.00 – 17.00
Пятница	9.00 – 17.00

Суббота, воскресенье – выходные дни.

4.3. Время перерыва для отдыха и питания работников устанавливается правилами внутреннего трудового распорядка Учреждения – с 13.00 до 14.00 часов.

4.4. Режим работы администраторов Отделения – сменный, продолжительность одной смены – 12 часов:

- I смена – с 09.00 до 21.00 часов;
- II смена – с 21.00 до 09.00 часов.

4.5. Время перерыва для отдыха и питания администраторов – 1 час в смену.

4.6. График (режим) работы Отделения может быть изменён с учётом природно-климатических условий территории, графика (режима) работы общественного транспорта, а также в связи с изменениями правил внутреннего трудового распорядка Учреждения.

5. Перечень социальных услуг, предоставляемых Отделением

5.1. Виды социальных услуг:

5.1.1. Социально-бытовые услуги:

- предоставление площади жилых помещений согласно нормативам, утверждённым Правительством Ханты-Мансийского автономного округа – Югры;
- уборка жилых помещений (предоставляется женщинам, не способным по состоянию здоровья или в связи с преклонным возрастом осуществлять уборку жилых комнат и бытовых помещений);
- обеспечение мягким инвентарём (постельными принадлежностями, полотенцем) согласно нормативам, утверждённым Правительством Ханты-Мансийского автономного округа – Югры;
- предоставление помещений для проведения социально-реабилитационных мероприятий, культурного и бытового обслуживания;
- предоставление в пользование мебели;
- предоставление гигиенических услуг лицам, не способным по состоянию здоровья самостоятельно осуществлять за собой уход (обтирание, обмывание, гигиенические ванны);
- помощь в приёме пищи (кормление) (предоставляется гражданам, не способным по состоянию здоровья или в связи с преклонным возрастом осуществлять приготовление пищи);
- услуги социального такси (в пределах городского округа, городского или сельского поселения; в муниципальном районе – при поездке до административного центра).

5.1.2. Социально-медицинские услуги:

- выполнение процедур, связанных с наблюдением за здоровьем получателей социальных услуг (измерение температуры тела, артериального давления, контроль приема лекарств и иные процедуры);
- систематическое наблюдение за получателями социальных услуг в целях выявления отклонений в состоянии их здоровья;
- консультирование по социально-медицинским вопросам (поддержания и сохранения здоровья получателей социальных услуг, проведения оздоровительных мероприятий, наблюдения за получателями социальных услуг в целях выявления отклонений в состоянии их здоровья);
- проведение мероприятий, направленных на формирование здорового образа жизни;

- содействие в обеспечении по заключению врача (фельдшера) лекарственными препаратами и изделиями медицинского назначения, в том числе покупка за счёт средств получателя социальных услуг и доставка их на дом, сопровождение в медицинские организации (в пределах населённого пункта);
- прохождение медико-социальной экспертизы (сопровождение в медицинские организации и бюро медико-социальной экспертизы в пределах населённого пункта, помощь в оформлении документов для установления инвалидности);
- содействие в обеспечении техническими средствами реабилитации и средствами ухода.

5.1.3. Социально-психологические услуги:

- социально-психологическое консультирование, включая диагностику и коррекцию, 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;
- оказание консультативной психологической помощи анонимно, в том числе с использованием телефона доверия.

5.1.4. Социально-трудовые услуги:

- проведение мероприятий по использованию трудовых возможностей и содействие обучению доступным профессиональным навыкам;
- оказание помощи в трудоустройстве (помощь в оформлении документов).

5.1.5. Социально-правовые услуги:

- оказание помощи в оформлении и восстановлении документов получателя социальных услуг;
- оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно;
- оказание помощи в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг.

5.1.6. Срочные социальные услуги:

- содействие в получении временного жилого помещения;
- содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей.

5.2. Мероприятия по социальному сопровождению.

5.2.1. Виды социального сопровождения:

- медицинская помощь;
- психологическая помощь;
- педагогическая помощь;
- юридическая помощь;
- социальная помощь.

5.2.2. Социальное сопровождение осуществляется сотрудниками Отделения, Учреждения путём привлечения организаций, предоставляющих соответствующую помощь, в рамках межведомственного взаимодействия.

5.3. Мероприятия по профилактике обстоятельств, обуславливающих нуждаемость гражданина в социальном обслуживании:

- индивидуальное консультирование (информирование);
- групповое консультирование (информирование);
- обследование условий жизнедеятельности гражданина, в том числе по запросам смежных и вышестоящих организаций;
- проведение бесед, тренингов, занятий, направленных на формирование здорового образа жизни, отказа от вредных привычек, ответственность родителей за воспитание, обучение и содержание несовершеннолетних;
- проведение индивидуального опроса в ходе выборочных социологических опросов;
- проведение индивидуальной профилактической работы с семьёй, находящейся в трудной жизненной ситуации, а также в социально-опасном положении, в соответствии с постановлением территориальной комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав путем межведомственного взаимодействия с субъектами профилактики для разрешения сложившейся трудной жизненной ситуации в семье;
- доврачебная помощь, лечение (содействие в получении медицинской помощи);
- направление в лечебно-профилактические учреждения на стационарное лечение (содействие в получении медицинской помощи);
- поиск родственников (содействие в получении социальной помощи);
- возвращение в семью (содействие в получении социальной помощи);
- сбор и подготовка информации в управление социальной защиты населения по обращению граждан в органы власти и т.д. (информация предоставляется в рамках компетенции учреждения);
- организация мероприятий по оказанию комплексной медико-психолого-социальной помощи путём выезда бригады специалистов на дом.

6. Перечень документов, необходимых для получения социальных услуг в Отделении

6.1. Для получения социальных услуг в Отделении необходимо предоставление следующих документов:

- индивидуальной программы предоставления социальных услуг, утверждённой в установленном порядке Управлением;
- личного заявления о предоставлении социальных услуг на имя директора Учреждения (приложение 1);

- согласия на обработку персональных данных Получателя услуг (приложение 2);
- документа, удостоверяющего личность Получателя услуг (паспорт, временное удостоверение личности; заграничный паспорт и свидетельство временного пребывания, удостоверяющие личность и гражданство иностранного гражданина).

6.2. Для подтверждения наличия обстоятельств, ухудшающих условия жизнедеятельности, Получателю услуг необходимо предоставить:

- справку из органов внутренних дел, подтверждающую факт обращения по утере документов, по случаю насильственных (противоправных) действий со стороны родственников, членов семьи;
- трудовую книжку и (или) справку из центра занятости населения, подтверждающие отсутствие дохода (в том числе при отсутствии жилья или невозможности проживать по месту регистрации);
- ходатайство об оказании помощи в трудной жизненной ситуации от общественной организации, организации здравоохранения, образования, социального обслуживания, комитета опеки и попечительства и др.

6.3. Получатель услуг также может предоставить дополнительные документы, содержащие более полную информацию, влияющую на разрешение вопросов по устранению обстоятельств, ухудшающих условия его жизнедеятельности:

- свидетельство о рождении ребёнка (детей);
- страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования (СНИЛС), в том числе и на ребёнка (детей);
- справка органов местного самоуправления или жилищно-эксплуатационной компании о составе семьи с указанием родственных отношений и даты рождения каждого члена семьи;
- справки о размере доходов заявителя, членов семьи;
- документ, подтверждающий отношение к льготной категории (удостоверение «Ветеран труда», «Ветеран боевых действий», удостоверение (справка) участника ВОВ, члена семьи погибшего (умершего) участника ВОВ, справка МСЭ и др.);
- справка с места учёбы ребёнка (детей);
- индивидуальная программа реабилитации/абилитации инвалида (ИПР/ИПРА).

6.4. Документы, составленные на иностранном языке, легализуются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, верность перевода и подлинность подписи переводчика должны быть нотариально заверены.

6.5. Учреждение в порядке межведомственного информационного взаимодействия имеет право запрашивать следующие документы:

- справку о размере пенсии, выданную органом, осуществляющим пенсионное обеспечение граждан;

- справку органов местного самоуправления или жилищно-эксплуатационного предприятия о составе семьи, с указанием родственных отношений и даты рождения каждого члена семьи.

6.6. Документы предоставляются Получателем услуг в оригинале. Копии необходимых документов снимаются специалистом по работе с семьёй Отделения (далее – Специалист), оригиналы документов возвращаются гражданину.

7. Условия предоставления социальных услуг в Отделении

7.1. Социальное обслуживание Получателей услуг в Отделении осуществляется:

- первые 60 дней подряд в календарном году – на бесплатной основе;
- следующий период проживания, не более 60 дней подряд, (при внесении изменений в ИППСУ в части продления срока временного проживания в Отделении по решению комиссии Управления) – за частичную или полную плату в зависимости от дохода Получателя услуг и его семьи.

8. Порядок предоставления социальных услуг

8.1. Оказание срочных социальных услуг.

8.1.1. Основанием для рассмотрения вопроса о предоставлении срочных услуг является как личное обращение гражданина, так и обращение (ходатайство) в его интересах иных граждан, государственных органов, органов местного самоуправления, общественных объединений в рамках межведомственного взаимодействия.

8.1.2. Приём в Отделение граждан, нуждающихся в предоставлении временного жилья, осуществляется по всем дням недели в круглосуточном режиме:

- в рабочее время – Специалистом Отделения;
- в выходные дни и в период времени с 17.00 до 09.00 – дежурным администратором (без оформления пакета документов).

8.1.3. Временное жилое помещение в Отделении и необходимая психологическая помощь предоставляется гражданину на основании личного заявления о предоставлении срочных социальных услуг (приложение 3).

8.1.4. Специалист и психолог Отделения (далее – Психолог) в процессе беседы определяют причину обращения, собирают индивидуальные данные гражданина, нуждающегося в предоставлении срочных услуг.

8.1.5. Оказание срочных услуг подтверждается актом о предоставлении срочных социальных услуг (приложение 4).

8.1.6. Специалист информирует гражданина о видах социальных услуг, порядке и условиях их предоставления, о законодательных и нормативно-правовых документах, на основании которых предоставляются социальные услуги.

8.1.7. Специалист или дежурный администратор знакомит гражданина, нуждающегося в предоставлении срочных услуг (под личную подпись) с правилами внутреннего распорядка Отделения (приложение 5), нормами противопожарной безопасности и правилами техники безопасности.

8.1.8. Дежурный администратор осуществляет заселение гражданина в жилую комнату, обеспечивает его постельными принадлежностями, предметами первой необходимости, информацию о количестве выданных предметов первой необходимости заносит в Карточку учёта выдачи предметов первой необходимости (приложение 6).

8.1.9. Дежурный администратор знакомит гражданина с расположением бытовых помещений Отделения (в том числе – с местами хранения инвентаря для уборки), разъясняет правила пользования ими, правила осуществления влажной и генеральной уборок жилого и бытовых помещений, правила использования чистящих, моющих и дезинфицирующих средств.

8.1.10. Специалист организует и осуществляет выезд на место проживания гражданина с целью составления акта обследования социально-бытовых условий проживания гражданина (приложение 7). При невозможности выезда к месту проживания гражданина (съёмное жильё, нахождение жилья в другом городе/регионе) акт обследования социально-бытовых условий проживания гражданина может быть составлен со слов гражданина.

8.1.11. Специалист составляет акт оценки индивидуальной потребности гражданина, нуждающегося в социальных услугах (приложение 8), формирует проект ИППСУ и необходимый пакет документов для признания гражданина нуждающимся в социальном обслуживании в установленном законодательстве порядке.

8.1.12. Подготовленный пакет документов и проект ИППСУ Специалист передаёт для рассмотрения в Комиссию по определению нуждаемости граждан в социальном обслуживании при Управлении (далее – Комиссия при Управлении).

8.1.13. До предоставления медицинского заключения об отсутствии противопоказаний к социальному обслуживанию в полустационарной форме (приложение 9) вновь принятый на временное проживание гражданин проживает в приёмно-пропускном блоке Отделения.

8.1.14. Оказание гражданину срочных услуг осуществляется до даты утверждения Управлением ИППСУ.

8.2. Порядок предоставления социальных услуг в Отделении

8.2.1. Зачисление в Отделение на полустационарное социальное обслуживание осуществляется на основании личного заявления Получателя услуг на имя директора Учреждения (приложение 10) и приказа директора Учреждения о зачислении на полустационарное социальное обслуживание.

8.2.2. Предоставление социальных услуг осуществляется в соответствии с ИППСУ и на основании договора о предоставлении социальных услуг (приложение 11), заключённого между Учреждением и Получателем услуг.

- 8.2.3. Временное жилое помещение в Отделении предоставляется Получателю услуг на основании договора безвозмездного пользования жилым помещением (приложение 12).
- 8.2.4. На период проживания в Отделении Специалист оформляет для Получателя услуг пропуск для получения им возможности беспрепятственного входа в Отделение и выхода из него (приложение 13).
- 8.2.5. Специалист формирует личное дело Получателя услуг.
- 8.2.6. С учётом выявленных у Получателя услуг обстоятельств, ухудшающих условия его жизнедеятельности, Специалист выносит предложения по формированию индивидуального плана реабилитационных мероприятий получателя социальных услуг (далее – ИПРМ) (приложение 14) на обсуждение социально-реабилитационного консилиума Отделения (далее – Консилиум Отделения).
- 8.2.7. В рамках реализации мероприятий ИПРМ Специалист и Психолог организуют и осуществляют выполнение реабилитационных мероприятий, анализируют эффективность их исполнения.
- 8.2.8. В сложных случаях при необходимости корректировки реабилитационных мероприятий ИПРМ Специалист выносит информацию о Получателе услуг для обсуждения и принятия необходимых решений на Консилиум Учреждения.
- 8.2.9. При грубых и/или систематических нарушениях Получателями услуг правил внутреннего распорядка Отделения Специалист инициирует внеочередное заседание Консилиума Отделения, куда выносит вопрос о досрочном снятии Получателя услуг с полустационарного социального обслуживания.
- 8.2.10. Заседания Консилиума Отделения оформляются протоколами.
- 8.2.11. Постоянный контроль соблюдения Получателями услуг правил внутреннего распорядка Отделения, техники безопасности и норм противопожарной безопасности осуществляется дежурным администратором, который также следит за порядком в жилых комнатах и бытовых помещениях.
- 8.2.12. Дежурный администратор каждые 2 часа осуществляет обход и осмотр Отделения.
- 8.2.13. Ежедневно 2 раза в сутки (утром и вечером) дежурный администратор передаёт сведения о количестве проживающих в Отделении взрослых и несовершеннолетних граждан в Управление ГО и ЧС Администрации города, данные фиксирует в Журнале состояния комплексной безопасности учреждения с ночным пребыванием людей (приложение 15).
- 8.2.14. При необходимости (в рабочие дни недели) дежурный администратор осуществляет сопровождение вне Учреждения Получателей услуг, не способных к этому по состоянию здоровья или в связи с возрастом.
- 8.2.15. Дежурный администратор фиксирует в индивидуальном Дневнике администратора (приложение 16) свои действия, осуществлённые в рамках

исполнения должностных обязанностей; ежедневную информацию о количестве проживающих Получателей услуг, событиях, произошедших за смену, наличии и техническом состоянии инвентаря и оборудования Отделения в конце каждой смены фиксирует в Журнале регистрации передачи смен (приложение 17).

8.2.16. При возникновении экстренных ситуаций Специалист или дежурный администратор осуществляют вызов служб экстренного реагирования, информацию о которых фиксируют в Журнале учёта вызовов служб экстренного реагирования (приложение 18), извещают о произошедшем руководство Отделения, а в особых случаях – руководство Учреждения.

8.2.17. При прекращении социального обслуживания в полустационарной форме Получатель услуг передаёт дежурному администратору выданные ему при поступлении бытовые принадлежности (посуда, постельное бельё, полотенца); приводит в порядок и сдаёт комнату дежурному администратору; дежурный администратор осуществляет обработку жилой комнаты выехавшего Получателя услуг, мебели, мягкого инвентаря в соответствии с санитарно-гигиеническими требованиями.

8.2.18. В случае неразрешения трудной жизненной ситуации или возникновения иных обстоятельств, повлиявших на ухудшение условий жизнедеятельности Получателя услуг в период временного проживания в Отделении, Получатель услуг имеет право обратиться с личным заявлением в адрес начальника Управления (приложение 19), по решению Комиссии при Управлении срок временного проживания Получателя услуг может быть продлён, внесены соответствующие изменения в ИППСУ.

8.2.19. Документом, подтверждающим необходимость продления срока временного проживания в Отделении, может служить обращение (ходатайство) в интересах Получателя услуг иных граждан, государственных органов, органов местного самоуправления, общественных объединений.

8.2.20. Срок временного проживания Получателя услуг может быть продлён по решению комиссии Управления не более, чем на 60 дней подряд.

8.2.21. На основании решения Комиссии при Управлении о продлении срока временного проживания Получатель услуг обращается в адрес директора Учреждения с личным заявлением о продлении срока договора о предоставлении социальных услуг (приложение 20), на основании которого с Получателем услуг заключаются дополнительные соглашения к договору о предоставлении социальных услуг (приложение 21) и договору безвозмездного пользования жилым помещением (приложение 22).

8.2.22. По окончании срока временного проживания (каждые 2 месяца) с целью выявления недостатков в работе Отделения и улучшения качества предоставляемых услуг Получатели услуг заполняют анкету оценки качества и своевременности предоставления услуг получателям кризисного отделения помощи гражданам (приложение 23).

8.2.23. Специалистом ежемесячно анализируются результаты анкетирования Получателей услуг, предложения по улучшению качества предоставляемых социальных услуг вносятся на рассмотрение заведующего Отделением, при необходимости – директора Учреждения.

8.2.24. На основании предоставленного Получателем услуг согласия на обработку персональных данных Специалистом вносятся сведения о Получателе услуг и об оказанных ему услугах в автоматизированную информационную систему ППО АСОИ.

8.4. Прекращение социального обслуживания

8.4.1. Социальное обслуживание Получателя услуг в полустационарной форме может быть прекращено как по инициативе Получателя услуг, так и поставщика социальных услуг.

8.4.2. Социальное обслуживание прекращается в случае:

- истечения срока предоставления социального обслуживания, социальной услуги в соответствии с договором о предоставлении социальных услуг;
- нарушения Получателем услуг условий заключённого договора о предоставлении социальных услуг;
- выявления у Получателя услуг медицинских противопоказаний к социальному обслуживанию в полустационарной форме.

8.4.3. Получатель услуг имеет право отказаться от социального обслуживания/социальной услуги, оформив свой отказ в письменной форме.

8.4.4. При разрешении трудной жизненной ситуации Получатель услуг снимается с социального обслуживания в Отделении на основании личного заявления об отказе от социального обслуживания (приложение 24).

8.4.5. Отказ Получателя услуг от получения социального обслуживания или социальной услуги производится на основании его личного заявления, а информация об отказе от получения социального обслуживания/социальной услуги вносится в ИПКСУ.

8.4.6. Отказ Получателя услуг освобождает Учреждение от ответственности за предоставление социального обслуживания/социальной услуги.

9. Отказ в предоставлении социального обслуживания

9.1. Получателю услуг может быть отказано в предоставлении социальных услуг по причине:

- отсутствия обстоятельств ухудшающих, либо могущих в дальнейшем ухудшить условия жизнедеятельности Получателя услуг;
- наличия медицинских противопоказаний, подтверждённых в установленном порядке соответствующим заключением уполномоченной медицинской организации.

9.2. Противопоказаниями к принятию Получателя услуг на социальное обслуживание в полустационарной форме являются:

- хронический алкоголизм;

- активные формы туберкулёза;
- психические заболевания в стадии обострения;
- венерические, инфекционные заболевания;
- злокачественные новообразования, кроме больных после радикального лечения при общем удовлетворительном состоянии, отсутствии метастазов;
- все заболевания, требующие стационарного лечения, постоянного круглосуточного ухода.

10. Требования к оборудованию мест предоставления социальных услуг

10.1. Для временного проживания и социального обслуживания Получателей услуг предусмотрены специально выделенные для этих целей помещения, расположенные на 1 и 2 этажах здания Учреждения, расположенного по адресу: г. Сургут, ул. Бажова, д. 16/1.

10.2. Входы в помещения Отделения оборудуются расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ Получателей услуг, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

10.3. Вход и выход из помещения для предоставления социальной услуги оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания.

10.4. В месте расположения Отделения оборудованы места для получения консультаций, оснащённые информационными стендами по вопросам социального обслуживания, помещения для занятий оснащены офисной мебелью, офисной техникой и необходимым оборудованием.

10.5. В кабинетах Специалистов Отделения установлены персональные компьютеры, содержащие электронную базу данных Получателей услуг.

10.6. Специалисты обеспечиваются личными нагрудными карточками (бейджами) с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

10.7. Места для оформления необходимых документов оборудуются стульями, столами и обеспечиваются письменными принадлежностями и раздаточными информационными материалами.

10.8. Места для получения услуг (кабинеты специалистов) оборудуются системами кондиционирования воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

11. Порядок информирования граждан о социальном обслуживании

11.1. Информация о социальном обслуживании в Отделении предоставляется непосредственно в помещениях Учреждения и Отделения (стендовая информация, раздаточные материалы), по телефону, на официальном сайте Учреждения и территориальных подразделениях Депсоцразвития Югры. Информация периодически размещается в средствах массовой информации, в местах наибольшей посещаемости (листовки, буклеты и т.д.).

11.2. Информирование граждан осуществляется специалистами Отделения (при личном обращении, по телефону или письменно).

11.3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения, специалисты Отделения подробно и в вежливой форме информируют граждан по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании Учреждения, Отделения, в которое позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут.

11.4. Раздаточные информационные материалы размещаются в месте расположения Отделения в помещениях, предназначенных для приема граждан.

11.5. На информационных стендах, размещаемых в месте расположения Отделения, содержится следующая информация:

- график (режим) работы Отделения, номера телефонов, ФИО специалистов, номера и принадлежность кабинетов;
- перечень социальных услуг, предоставляемых Отделением;
- порядок приёма и правила внутреннего распорядка;
- перечень документов, необходимых для получения социальных услуг;
- основания для отказа в предоставлении социальных услуг.

11.6. Обращения граждан по вопросам порядка и условий предоставления социальных услуг в Отделении рассматриваются в срок, не превышающий 10 дней с момента обращения.

12. Уровень квалификации специалистов

12.1. Квалификация специалистов Отделения должна соответствовать требованиям, предусмотренным квалификационным справочником должностей руководителей и специалистов, утвержденным постановлением Минтруда Российской Федерации от 21.08.1998 №37 (с изменениями и дополнениями) и профессиональными стандартами, регулирующими трудовые правоотношения в Российской Федерации и Ханты-Мансийском автономном округе – Югре.

12.2. Наряду с соответствующей квалификацией все сотрудники Отделения должны обладать высокими моральными и нравственно-этическими качествами, чувством ответственности и руководствоваться в работе принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности.

13. Порядок и формы контроля качества предоставления социальных услуг

13.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, принятия решений персоналом Отделения, а также за качеством предоставляемых социальных услуг осуществляется руководителем,

ответственным за организацию работы по предоставлению социальных услуг, а также должностными лицами вышестоящих органов.

13.2. Перечень должностных лиц, осуществляющих текущий контроль, устанавливается индивидуальными правовыми актами вышестоящих органов, положением о структурном подразделении, должностными регламентами и должностными инструкциями.

13.3. Текущий контроль осуществляется путём проведения руководителем, ответственным за организацию работы по предоставлению социальных услуг, проверок соблюдения и исполнения работниками Отделения настоящего Порядка, инструкций, содержащих порядок формирования и ведения личных дел Получателей услуг, требований к ведению и хранению учётно-отчётной документации, записей в Книге отзывов и предложений.

13.4. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем Учреждения и вышестоящими органами.

13.5. Результаты проверок вносятся в Журнал внутреннего контроля качества (приложение 25).

13.6. Депсоцразвития Югры, Управление организуют и осуществляют контроль предоставления социальных услуг в подведомственных учреждениях.

13.7. Контроль качества социального обслуживания включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав Получателей услуг, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения Получателей услуг, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) специалистов Отделения.

13.8. Проверки полноты и качества предоставления социальных услуг осуществляется на основании индивидуальных правовых актов (приказов) Депсоцразвития Югры, Управления.

13.9. Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании ежемесячных, квартальных, полугодовых и годовых планов работы) и внеплановый характер (по конкретному обращению Получателя услуг).

13.10. Для проведения проверки полноты и качества предоставления социальных услуг формируется комиссия, в состав которой включаются ответственные работники Учреждения и вышестоящих органов.

13.11. Деятельность комиссии осуществляется в соответствии с планом проведения проверки.

13.12. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Акт подписывается руководителем комиссии, руководителем и главным бухгалтером Учреждения.

14. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления социальных услуг

14.1. Получатели услуг/законные представители имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления социальной услуги,

действий или бездействия специалистов, предоставляющих социальные услуги, в вышестоящие органы, участвующие в оказании социальных услуг, в досудебном и судебном порядке.

14.2. Получатели услуг/законные представители имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию).

14.3. При обращении Получателя услуг/законного представителя в письменной форме срок рассмотрения обращения не должен превышать десять рабочих дней с момента его получения.

14.4. В случае если по обращению требуется провести служебное расследование, проверку или обследование, срок рассмотрения жалобы может быть продлен по решению руководителя Отделения, но не более чем до одного месяца с момента получения обращения.

14.5. О продлении срока рассмотрения жалобы Получатель услуг/законный представитель уведомляется письменно с указанием причин продления.

14.6. Обращение Получателя социальных услуг/законного представителя в письменной форме должно содержать следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество Получателя услуг/законного представителя, которым подается жалоба, его место жительства или пребывания, контактный телефон, льготную категорию или социальный статус;
- наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества специалиста (при наличии информации), решение, действие или бездействие которого обжалуется;
- существо обжалуемого решения, действия (бездействия).

Дополнительно в жалобе указываются причины несогласия с обжалуемым решением, действием или бездействием, обстоятельства, на основании которых Получатель услуг/законный представитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность, требования. К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.

Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения жалобы, отсутствуют или не приложены к обращению, решение принимается без учёта доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

Жалоба подписывается подавшим её Получателем услуг/законным представителем.

14.7. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо, ответственный или уполномоченный работник принимает решение об удовлетворении требований Получателя услуг/законного представителя и признании неправомерным обжалованного решения, действия (бездействия) либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется Получателю услуг/законному представителю.

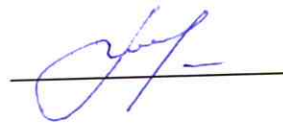
14.8. Обращение Получателя услуг/законного представителя не рассматривается в случае:

- отсутствия сведений об обжалуемом решении, действии, бездействии (в чем выразилось, кем принято), о лице, обратившемся с жалобой (фамилия, имя, отчество физического лица);
- отсутствия подписи Получателя услуг/законного представителя;
- если предметом жалобы является решение, принятое в судебном или досудебном порядке.

Письменный ответ с указанием причин отказа в рассмотрении жалобы направляется Получателю услуг/законному представителю не позднее десяти рабочих дней с момента её получения.

Разработчик:

заведующий кризисным
отделением помощи гражданам



А.А.Мичурина

Согласовано:

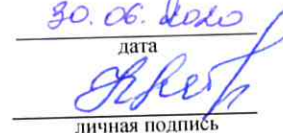
Заместитель директора


личная подпись
расшифровка подписи

30.06.2020

дата

Юрисконсульт


личная подпись
расшифровка подписи

30.06.2020

дата