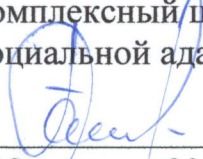


**Утверждаю:**  
Директор ГАУ СО НСО «Областной  
комплексный центр  
социальной адаптации граждан»

  
В.Н. Тарасенко  
«09» января 2019г.

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**об отделении срочной помощи и**  
**реабилитационных технологий**  
**ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр**  
**социальной адаптации граждан»**



г. Новосибирск  
2019г.

Настоящее положение разработано в целях реализации Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» и определяет правила предоставления социальных услуг, отделении Дом ночного пребывания.

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Положение об отделении срочной помощи и реабилитационных технологий - основной рабочий документ, в соответствии с которым организуется его работа.

2. Полное название отделения: Отделение срочной помощи и реабилитационных технологий (далее - Отделение) Государственного автономного учреждения социального обслуживания Новосибирской области «Областной комплексный центр социальной адаптации граждан».

3. Отделение является структурным подразделением Государственного автономного учреждения социального обслуживания Новосибирской области «Областной комплексный центр социальной адаптации граждан» (далее - Учреждение) и предназначено для оказания гражданам, вне зависимости от их возраста, остро нуждающимся в социальной поддержке, помощи разового характера, направленной на поддержание их жизнедеятельности, а так же внедрения и проведения реабилитационных технологий в учреждении.

4. Отделение не является юридическим лицом, представительством, не имеет самостоятельного баланса, не имеет расчетного и иных счетов в банке.

Отделение выполняет функции Учреждения на территории муниципальных образований г. Новосибирска и осуществляет свою деятельность от имени Учреждения в лице руководителя Отделения.

5. Руководитель отделения – Заведующий отделением - назначается и освобождается от должности приказом директора Учреждения.

Работники отделения назначаются и освобождаются от должности приказом директора Учреждения по согласованию с заведующей отделением.

Должностные обязанности сотрудников отделения определяются должностными инструкциями, утвержденными директором Учреждения.

6. На время отсутствия (командировка, отпуск, болезнь, пр.) заведующего отделением его обязанности исполняет лицо, назначенное приказом директора Учреждения, которое приобретает соответствующие права, обязанности и несет ответственность за исполнение возложенных на него обязанностей.

7. Отделение расположено по адресу: Новосибирская область, г. Новосибирск, ул. Владимирский спуск, 6.

Отделение срочной помощи и реабилитационных технологий располагается в помещении, которое соответствует условиям, необходимым для реализации целей и задач отделения, и располагает всеми видами коммунально-бытового обустройства, оснащено телефонной связью, соответствует санитарно-гигиеническим и противопожарным требованиям, и требованиям охраны труда.

8. Отделение осуществляет свои функции во взаимодействии с другими учреждениями системы органов социальной защиты населения, органами внутренних дел, в том числе и занимающейся миграционным контролем, учреждениями здравоохранения, госсанэпиднадзора, службы занятости и другими органами и учреждениями, осуществляющими работу с лицами без определенного места жительства и занятий, освобожденными из мест лишения свободы, безработными и т.п.;

Отделение взаимодействует с общественными объединениями, религиозными организациями, благотворительными фондами и гражданами в целях осуществления эффективной социальной реабилитации и адаптации лиц без определенного места жительства и занятий.

9. В своей деятельности Отделение руководствуется Конституцией Российской Федерации, Уставом учреждения, Коллективным договором, Правилами внутреннего трудового распорядка, Настоящим Положением, приказами и распоряжениями директора Учреждения, законами и иными нормативными актами Новосибирской области, действующим законодательством Российской Федерации, приказами, методическими рекомендациями министерства труда и социального развития Новосибирской области, и, в частности, следующими правовыми и нормативно-правовыми актами Российской Федерации и Новосибирской области:

**9.1. Федеральное законодательство:**

-ФЗ РФ от 28.12.2013г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

-ФЗ РФ от 24.11.1995г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

-ФЗ РФ от 17.07.1999г № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи»;

**9.2. Национальные стандарты Российской Федерации:**

-ГОСТ Р 52143-2013 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг»;

-ГОСТ Р 52496-2005 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг»;

-ГОСТ Р 52495-2005 «Социальное обслуживание населения. Термины и определения»;

-ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания»;

-ГОСТ Р 52881-2007 «Социальное обслуживание населения. Типы учреждений социального обслуживания семьи и детей»;

-ГОСТ Р 52882-2007 «Социальное обслуживание населения. Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания»;

-ГОСТ Р 52885-2013 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги семье»;

-ГОСТ Р 53060-2008 «Социальное обслуживание населения. Документация учреждений социального обслуживания»;

-ГОСТ Р 53555-2009 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества

социальных услуг лицам без определенного места жительства и занятий»;

### **9.3. Законодательство Новосибирской области:**

- Закон Новосибирской области от 05.12.1995 № 29-03 «О социальной помощи населению на территории Новосибирской области»;

- Закон Новосибирской области от 29.12.2004 № 253-03 «О мерах социальной поддержки отдельных категорий граждан, проживающих в Новосибирской области»;

- Закон Новосибирской области от 12.03.1999 № 45-03 «О социальной защите инвалидов в Новосибирской области»;

- Закон Новосибирской области от 18.12.2014 № 499-03 «Об отдельных вопросах организации социального обслуживания граждан в Новосибирской области»

- Постановление Правительства Новосибирской области от 05.03.2015 № 74-п «О дополнительных категориях граждан, которым социальные услуги в Новосибирской области предоставляются бесплатно»;

- Постановление Правительства Новосибирской области от 25.12.2014 № 534-п «Об утверждении Регламента межведомственного взаимодействия органов государственной власти Новосибирской области в связи с реализацией полномочий Новосибирской области в сфере социального обслуживания»;

- Постановление Правительства Новосибирской области от 04.08.2014г. № 312-п «О дополнительных обстоятельствах для признания граждан нуждающимися в социальном обслуживании»

- Приказ Министерства социального развития Новосибирской области от 22.10.2014 № 1235 «Об утверждении порядка формирования и ведения регистра получателей социальных услуг»;

- Приказ Министерства социального развития Новосибирской области от 22.10.2014г. № 1236 «Об установлении Порядка обеспечения бесплатного доступа к информации о поставщиках социальных услуг, предоставляемых ими социальных услугах, видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги, в том числе через средства массовой информации, включая размещение информации на официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети Интернет»

- Приказ Министерства социального развития Новосибирской области от 26.12.2014г № 1480 «О внесении изменений в приказы министерства социального развития Новосибирской области от 22.10.2014г. № 1235, 1236

- Приказ Министерства социального развития Новосибирской области от 03.03.2015 № 167 «Об утверждении перечня мероприятий, которые осуществляются при оказании социального сопровождения»;

- Приказ Министерства социального развития Новосибирской области от 31.10.2014 № 1288 «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг»;

- Приказ Министерства социального развития Новосибирской области от 31.12.2014 № 1525 «О внесении изменений в приказ Министерства социального развития Новосибирской области от 31.10.2014 № 1288».

- Приказ Министерства социального развития Новосибирской области от 23.12.2014 № 1446 «Об утверждении Стандартов социальных услуг, предоставляемых

поставщиками социальных услуг»:

-«Стандарты социальных услуг, предоставляемых инвалидам при наличии индивидуальной программы реабилитации (ИПР), в полустационарной форме»;

-Приказ Министерства социального развития Новосибирской области от 27.02.2015 № 160 «О внесении изменений в приказ министерства социального развития Новосибирской области от 23.12.2014 № 1446;

-Приказ Министерства социального развития Новосибирской области от 16.04.2015 № 305 «О внесении изменений в приказ министерства социального развития Новосибирской области от 23.12.2014 № 1446;

-Приказ Министерства социального развития Новосибирской области от 19.12.2014г. № 1431 «Об утверждении рекомендуемых форм договоров о предоставлении социальных услуг, рекомендуемой формы акта о предоставлении срочных социальных услуг».

-Приказ Министерства социального развития Новосибирской области от 10.11.2014г. № 874-н «О примерной форме договора о предоставлении социальных услуг, а также о форме индивидуальной программы предоставления услуг».

## **2. ОСНОВНЫЕ ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОТДЕЛЕНИЯ**

10. Основной целью создания и деятельности отделения является предоставление социального обслуживания в полустационарной форме гражданам, вне зависимости от их возраста, остро нуждающимся в социальной поддержке, помощи разового характера, направленной на поддержание их жизнедеятельности, с оказанием различных видов гарантированных государством социальных услуг в соответствии с национальными стандартами социального обслуживания, а так же внедрения и проведения реабилитационных технологий в учреждении.

### **11. Основными задачами деятельности являются:**

- обеспечение информированности населения о видах предоставляемых срочных социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления;

- организация своевременного, доступного и качественного удовлетворения потребностей граждан, признанных нуждающимися в социальных услугах разового характера, с учетом их интересов, возраста и состояния здоровья, периода осуществления потребности в этих услугах, материальных возможностей и других объективных факторов, влияющих на объем предоставляемых услуг;

- организация незамедлительной круглосуточной срочной помощи, с целью снижения криминогенной ситуации в г. Новосибирске, иногородним, проезжающим транзитом через г. Новосибирск, оказавшимся без средств к существованию по различным причинам, в том числе и помощь в проезде к месту своего жительства (регистрации);

- обеспечение, в целях снижения социальной напряженности, при взаимодействии с государственными, муниципальными, общественными, религиозными и иными организациями, помощи лицам, освобожденным из мест лишения свободы, ранее судимым, не имеющим постоянного места жительства и

потерявшим родственные связи, в их жизнеустройстве и ресоциализации и адаптации в общество;

- ведение базы данных обращающихся за помощью в отделение граждан без определенного места жительства, ранее судимых и(или) освободившихся из мест лишения свободы, не имеющих работы и средств к существованию, ведущих маргинальный образ жизни, позволяющей отслеживать их местонахождение и оказывать помощь правоохранительным органам, как в раскрытии преступлений, так и при ведении профилактической работы;

- обеспечение помощи в получении временной регистрации, для получения льгот и пособий, гражданам, признанных нуждающимися;

- увеличение объема и доступности предоставляемой учреждением социальной помощи в целях удовлетворения потребностей граждан, нуждающихся в получении социальных услуг.

- внедрение в практику новых эффективных форм и методов социального обслуживания гражданам, оказавшимся без определенного места жительства и занятий, лицам, освободившимся из мест лишения свободы, а так же склонным к совершению преступлений;

- привлечение различных государственных, муниципальных органов и общественных и иных организаций и объединений к решению вопросов помощи в ресоциализации и адаптации в общество получателей социальных услуг;

- осуществление мероприятий по повышению профессионального уровня работников отделения.

- иные функции, связанные с организацией социальной поддержки уязвимых слоев населения в соответствии с законодательством

### **3. ПРАВИЛА И УСЛОВИЯ ПРИЕМА НА ОБСЛУЖИВАНИЕ В ОТДЕЛЕНИЕ**

12. Отделение предоставляет срочные социальные услуги в полустационарной форме обслуживания гражданам, вне зависимости от их возраста (в возрасте до 18 лет и младше только при сопровождении их законных представителей), пола, состояния здоровья и иных ограничений.

13. Отделение осуществляет предоставление социальных услуг гражданам, признанными нуждающимися в социальном обслуживании, в случае если существуют следующие обстоятельства, которые ухудшают или могут ухудшить условия их жизнедеятельности:

- полная или частичная утрата способности либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности;

- наличие внутрисемейного конфликта, в том числе с лицами с наркотической или алкогольной зависимостью, лицами, имеющими пристрастие к азартным играм, лицами, страдающими психическими расстройствами, наличие насилия в семье;

- отсутствие определенного места жительства, в том числе у лица, не достигшего возраста двадцати трех лет и завершившего пребывание в организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;

- отсутствие работы и средств к существованию;

- наличие иных обстоятельств, которые нормативными правовыми актами Новосибирской области признаны ухудшающими или способными ухудшить условия жизнедеятельности граждан.

14. Основаниями для предоставления Отделением социального обслуживания в полустационарной форме гражданам являются решение уполномоченного органа о нуждаемости в получении социальных услуг, без составления индивидуальной программы предоставления социальных услуг, договора о предоставлении социальных услуг.

15. Для получения социального обслуживания в Отделении в полустационарной форме граждане должны предоставить следующие документы:

15.1. решение о нуждаемости в получении социальных услуг уполномоченного органа об оказании получателю срочных социальных услуг;

Заявители вправе представить также **следующие документы:**

15.2. справку об инвалидности, выданную органом медико-социальной экспертизы.

15.3. документ, удостоверяющий личность заявителя (паспорт; заграничный паспорт – для постоянно проживающих за границей граждан, временно зарегистрированных на территории Новосибирской области; справка об освобождении – для лиц, освободившихся из мест лишения свободы; иные, выдаваемые в установленном порядке документы, удостоверяющие личность гражданина) (при наличии), справки из учреждений МВД РФ об обращении об утрате документов и т.п.;

Документы могут быть представлены в подлинниках или в копиях, заверенных в нотариальном порядке. Подлинники подлежат возврату заявителю (законному представителю заявителя).

16. Иностранцы граждане, лица без гражданства, в том числе беженцы, признанные нуждающимися в социальном обслуживании на территории Новосибирской области, получают социальные услуги на тех же условиях, что и граждане Российской Федерации.

17. Правом на внеочередное обслуживание в отделении пользуются:

- инвалиды и участники Великой Отечественной Войны;

- лица, награжденные знаком «Житель блокадного Ленинграда»;

- ветераны боевых действий из числа лиц, указанных в подп. 1-4 п.1 ст.3 Федерального закона «О ветеранах»;

- военнослужащие, проходившие службу в воинских частях и других учреждениях, не входивших в состав действующей армии, в период с 22.06.1941г. по 03.09.1945г., военнослужащие, награжденные орденами и медалями за службу в указанный период.

18. Правом на первоочередное обслуживание в отделении пользуются:

- лица, работавшие в период Великой Отечественной Войны на объектах противовоздушной обороны, на строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и т.д.;

- члены семей погибших инвалидов и участников войны, ветеранов боевых действий;

- ветераны и труженики тыла;

- граждане, пострадавшие от политических репрессий;

- граждане, освободившихся из мест лишения свободы, ранее проживавшие на территории Новосибирской области

- граждане, подвергавшиеся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС;

- одинокие, нетрудоспособные граждане и инвалиды, в том числе вынужденные переселенцы.

19. Прием в Отделение осуществляется круглосуточно,

- в дни рабочей недели (с понедельника по пятницу) в период времени с 08.30 по 17.15 часов – социальным работником отделения;

- в выходные и праздничные дни, а также в дни рабочей недели (с понедельника по пятницу) в период времени с 08.30 по 17.15 часов.

**20. При приеме гражданина на социальное обслуживание в учреждение социального обслуживания производится:**

1) проверка, предоставленных в Отделение документов, перечисленных п.15 настоящих Правил;

2) проверка по информационной базе учреждения, обращался ли данный гражданин за помощью, нет ли противопоказаний в соответствии с п.21 настоящего Положения

5) ознакомление гражданина с:

а) Видами и объемом предоставляемых социальных услуг, их содержанием, условиями, правилами их предоставления;

б) в) Правилами внутреннего распорядка и режимом пребывания получателей социальных услуг в отделении;

**21. Специалисты Отделения имеют право отказать в социальном обслуживании, если:**

21.1. Отсутствует решение о нуждаемости в получении социальных услуг уполномоченного органа об оказании получателю социальных услуг в полустационарной форме;

21.2. Выявлено в представленных документах недостоверных сведений;

21.3. Имеется письменный отказ гражданина от социального обслуживания.

21.4. Имеется непогашенная задолженность перед Учреждением за предоставление социальных услуг (при повторном обращении за социальным обслуживанием) в размере от 500 (пятьсот) рублей.

21.5. У получателя социальных услуг

21.5.1. Обнаружено холодное или огнестрельное оружие, легковоспламеняющиеся или взрывоопасные вещества;



21.5.2. Наблюдаются признаки алкогольного опьянения (характерный запах, нарушение координации движений, неразборчивая речь, покрасневшее лицо) либо приема наркотических веществ, сопровождающиеся расстройствами, опасными как для самого гражданина, так и для окружающих (проявление психического расстройства, агрессивного поведения), а также неадекватные реакции на происходящее

#### **21.6. Гражданин**

21.6.1. ведет себя агрессивно, оскорбляет грубой бранью, как сотрудников учреждения, так и других получателей социальных услуг, употребляет в речи ненормативную лексику, неприличные слова и выражения, производит неприличные жесты, громко разговаривает и нарушает правила внутреннего распорядка в Отделении, общественный порядок и нормы общественной нравственности;

21.6.2. создает конфликтные ситуации и решает их посредством драки или иного злоупотребления силой.

21.6.3. курит в зданиях и помещениях учреждения, а также на территории учреждения, кроме специально отведенных для курения мест;

21.6.4. производит распитие спиртных напитков;

21.6.5. выносит инвентарь, оборудование из кабинетов и других помещений Учреждения, а также ломать, портить мебель, оборудование, посуду и другое имущество.

21.6.6. употребляет наркотических средств, психотропных и токсических веществ; появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения; проносить колюще-режущие предметы, все виды оружия;

21.6.7. проводит фото и видео съемки без предварительного письменного согласования с директором учреждения;

21.6.8. пользуется служебными телефонами, компьютерами без разрешения специалистов учреждения.

### **4. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В ОТДЕЛЕНИИ**

22. Социальное обслуживание получателей социальных услуг в Отделении оказывается при соблюдении прав человека и уважении достоинства личности, носит гуманный характер и не допускает унижения чести и достоинства человека.

23. Отделение осуществляет обслуживание граждан, основываясь на следующих принципах:

- равный, свободный доступ граждан к социальному обслуживанию вне зависимости от их пола, расы, возраста, национальности, языка, происхождения, места жительства, отношения к религии, убеждений и принадлежности к общественным объединениям;

- адресность предоставления социальных услуг;

- добровольность;

- конфиденциальность.

24. При предоставлении социальных услуг Отделение осуществляет защиту получателей социальных услуг от всех форм дискриминации, физического и психического насилия, оскорбления, грубого обращения.

25. Услуги, предоставляемые Отделением, производятся в соответствии с Перечнем социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Новосибирской области, утвержденных Законом Новосибирской области от 18.12.2014 № 499-ОЗ «Об отдельных вопросах организации социального обслуживания граждан в Новосибирской области» и включают в себя срочные услуги:

а) содействие в обеспечении или обеспечение бесплатным горячим питанием или наборами продуктов;

б) содействие в обеспечении или обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости;

в) содействие в получении временного жилого помещения;

г) содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг;

д) содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей.

е) содействие в проведении санитарной обработки против педикулеза и чесотки;

ж) предоставление предметов личной гигиены;

з) содействие в получении медицинской помощи в неотложной или экстренной форме (в том числе вызов скорой медицинской помощи);

и) содействие в оформлении и восстановлении документов получателей социальных услуг;

к) содействие в транспортировке для получения социальных услуг;

л) консультирование по вопросам получения социальных услуг;

м) оказание услуг индивидуально обслуживающего и гигиенического характера;

н) содействие в получении экстренной социально-педагогической помощи;

о) оказание экстренной социально-психологической помощи;

п) оказание экстренной социально-педагогической помощи.

26. Срочные социальные услуги в полустационарной форме обслуживания оказываются **бесплатно**;

26. Подтверждением предоставления срочных социальных услуг является акт о предоставлении срочных социальных услуг, содержащий сведения о получателе и поставщике этих услуг, видах предоставленных срочных социальных услуг, сроках, дате и об условиях их предоставления.

Акт о предоставлении срочных социальных услуг подтверждается подписью их получателя.

27. Объем социальных услуг, указанных в Акте, должны полностью соответствовать фактическому объему, оказанных получателю социальных услуг в Отделении.

28. Материальная помощь в виде обеспечения бесплатными наборами продуктов и обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости производится только при наличии документов удостоверяющих

личность получателя социальных услуг, указанных в п. 15.3 настоящего проложения с заполнением соответствующей документации;

29. В целях соблюдения поддержания санитарно-эпидемиологического режима в столовой учреждения повторное предоставление услуги «обеспечение бесплатным горячим питанием» в помещениях столовой производится только после предоставления заключения флюорографии (выданного не позднее, чем за 6 месяцев до даты обращения в Отделение), при изменениях ФЛГ – заключения фтизиатра.

В противном случае оказание данной услуги производится вне помещения столовой, на «вынос».

30. Отделение, как поставщик социальных услуг, вправе оказывать социальные услуги, не указанные в Перечне социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Новосибирской области, утвержденного Законом Новосибирской области от 18.12.2014 № 499-ОЗ «Об отдельных вопросах организации социального обслуживания граждан в Новосибирской области», на условиях полной оплаты по тарифам, рассчитанными и утвержденными в Учреждении

31. Дополнительные социальные услуги, относящиеся и не относящиеся к основным видам деятельности Учреждения, Отделение предоставляет получателям социальных услуг на условиях полной оплаты, в соответствии с тарифами, разработанными в Учреждении.

31.1. В случае предоставления получателю социальных услуг дополнительных социальных услуг, между клиентом и Учреждением заключается договор о предоставлении дополнительных услуг.

31.2. Получатель социальных услуг оплачивает предоставленные дополнительные социальные услуги в соответствии с дополнительным договором на основании акта приемки социальных услуг.

## 5. ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА ОТДЕЛЕНИЯ

32. Отделение, как поставщик социальных услуг **обязано**:

- осуществлять свою деятельность в соответствии с настоящим Положением, законодательством Российской Федерации и законодательством Новосибирской области;

- соблюдать права человека и гражданина;

- обеспечивать неприкосновенность личности и безопасность получателей социальных услуг;

- обеспечить ознакомление получателей социальных услуг или их законных представителей с правоустанавливающими документами, на основании которых Учреждение (отделение) осуществляет свою деятельность и оказывает социальные услуги;

- предоставлять бесплатно в доступной форме получателям социальных услуг или их законным представителям информацию об их правах и обязанностях, о видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на дополнительные услуги и об их стоимости для получателя социальных услуг;

- использовать информацию о получателях социальных услуг в соответствии с установленными законодательством Российской Федерации о персональных данных требованиями о защите персональных данных;

- предоставлять уполномоченному органу субъекта Российской Федерации информацию для формирования регистра получателей социальных услуг;

- предоставлять получателям социальных услуг срочные социальные услуги в соответствии с решением уполномоченных органами и потребностями законодательством Российской Федерации и законодательством Новосибирской области;

- обеспечить условия пребывания отделении, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

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

33. Отделению для выполнения возложенных на него функций **предоставлено право:**

- запрашивать у получателей социальных услуг Отделения, структурных подразделений и служб Учреждения, других учреждений и организаций информацию, необходимую для осуществления функций, возложенных на отделение;

- давать разъяснения и рекомендации получателям социальных услуг отделения по вопросам социального обслуживания населения, порядке и условиях получения социальных услуг в форме социального обслуживания;

- осуществлять контроль качества предоставления социальных услуг получателям социальных услуг;

- вносить предложения по улучшению качества работы отделения и учреждения в целом;

- требовать от получателей социальных услуг соблюдения условий договора на предоставление социальных услуг;

- предоставлять гражданам по их желанию, выраженному в письменной или электронной форме, дополнительные социальные услуги за плату;

- отказать в предоставлении социальной услуги получателю социальных услуг в случае нарушения им правил приема и внутреннего распорядка в учреждении.

34. Отделение, как поставщик социальных услуг при предоставлении социальных услуг **не вправе:**

1) ограничивать права, свободы и законные интересы получателей социальных услуг;

2) применять физическое или психологическое насилие в отношении получателей социальных услуг, допускать их оскорбление, грубое обращение с ними.

35. Заведующий и сотрудники отделения несут ответственность:

- **Заведующий:** за своевременное и качественное исполнение возложенных на Отделение функций и порученных работ, организацию труда сотрудников, обеспечение исполнительской и трудовой дисциплины, соблюдение правил внутреннего трудового распорядка, за исполнением задач, поставленных министерством труда и социального развития Новосибирской области, в том числе и за

выполнение государственного задания по оказанию социальных услуг в полустационарной форме обслуживания;

- **Сотрудники:** за качество и своевременность исполнения должностных обязанностей и порученных работ, качество и полноту предоставления социальных услуг;

Любой из сотрудников отделения несет:

- административную, уголовную и дисциплинарную ответственность за разглашение конфиденциальной информации, полученных от получателя услуг;

- за достоверность информации, предоставляемой в вышестоящие органы.

- за качество и своевременность выполнения задач и функций, возложенных на отделение, а также за полную реализацию прав, предоставленных отделению;

- за соблюдение требований законодательства Российской Федерации, региональных и местных нормативных правовых актов, локальных документов, определяющих порядок социального обслуживания населения, условия предоставления социальных услуг;

- за сохранность имущества закрепленного за отделением.

## **6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ**

36. При получении социальных услуг получатели социальных услуг **имеют право** на:

а) уважительное и гуманное отношение;

б) получение бесплатно в доступной форме информации о своих правах и обязанностях, видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости для получателя социальных услуг, о возможности получения этих услуг бесплатно, а также о поставщиках социальных услуг;

в) отказ от предоставления социальных услуг;

г) обеспечение условий пребывания в Отделении соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям, а также на надлежащий уход;

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

е) защиту своих прав и законных интересов, в соответствии с законодательством Российской Федерации;

37. Получатель социальных услуг **обязан**:

а) предоставлять в соответствии с федеральным законодательством и нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации сведения и документы, необходимые для предоставления социальных услуг;

б) своевременно информировать поставщиков социальных услуг об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении социальных услуг;

г) соблюдать общепринятые правила поведения: уважительно относиться к персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим получателям социальных услуг; соблюдать права других граждан;

д) бережно и аккуратно относиться к имуществу учреждения, сотрудников и других получателей социальных услуг (в случае нанесения ущерба имуществу учреждения, возместить убытки, в порядке установленном действующим законодательством РФ);

е) соблюдать правила противопожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;);

ж) соблюдать личную гигиену;

з) соблюдать чистоту и порядок в Учреждении и на прилегающей территории;

и) находиться на территории и в здании и помещениях Отделения в трезвом виде.

**38. Получателям социальных услуг в Отделении запрещено:**

а) нарушать общественный порядок;

б) приносить, передавать или использовать оружие, спиртные напитки, табачные изделия, токсические и наркотические вещества.

в) использовать любые средства и вещества, которые могут привести к взрывам и пожарам;

г) производить любые иные действия, влекущие за собой опасные последствия для окружающих и самого получателя услуг;

г) курить в помещениях учреждения и на его территории;

д) употреблять в речи ненормативную лексику, неприличные слова и выражения, жесты, громко разговаривать;

е) создавать конфликтные ситуации и решать их посредством драки или иного злоупотребления силой. При возникновении конфликтных ситуаций сотрудник Учреждения имеет право по согласованию с руководством Учреждения вызвать сотрудников полиции;

ж) выносить инвентарь, оборудование из кабинетов и других помещений Учреждения, а также ломать, портить мебель, оборудование, посуду и другое имущество.

Ущерб, причиненный имуществу Учреждения по вине получателя социальных услуг, возмещается в полном объеме.

## **10. КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ**

**38. Основными показателями**, определяющими качество социальных услуг, предоставляемых получателям социальных услуг, являются:

а) Показатели, характеризующие удовлетворенность социальными услугами получателей социальных услуг, например, число обоснованных жалоб или число положительных или отрицательных отзывов о работе поставщика социальных услуг;

б) Наличие и состояние документов, в соответствии с которыми поставщик социальных услуг осуществляет деятельность в сфере социального обслуживания в полустационарной форме обслуживания (устав (положение), руководства, правила, инструкции, методики работы с получателями социальных услуг и собственной

деятельности, эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру; иные документы);

в) Численность получателей социальных услуг, охваченных социальными услугами у данного поставщика социальных услуг;

г) Доступность условий размещения поставщиков социальных услуг (в том числе доступность предоставления социального обслуживания для инвалидов и других лиц с учетом ограничений их жизнедеятельности, иные условия, влияющие на качество социальных услуг, предоставляемых получателями социальных услуг);

д) Укомплектованность штата поставщика социальных услуг специалистами и их квалификация;

е) Наличие специального и технического оснащения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.) помещений поставщика социальных услуг;

ж) Состояние информации о порядке и правилах предоставления социальных услуг, организации социального обслуживания;

з) Повышение качества социальных услуг и эффективности их оказания (определяется исходя из мероприятий, направленных на совершенствование деятельности поставщика социальных услуг при предоставлении социальных услуг).

55. **Основными критериями** определяемыми качество социальных услуг, предоставляемых населению отделением, являются:

а) Полнота предоставления социальной услуги в соответствии с требованиями федерального законодательства и законодательства Новосибирской области, в том числе с учетом ее объема, сроков предоставления, иных критериев, позволяющих оценить полноту предоставления социальной услуги;

б) Своевременность предоставления социальной услуги, в том числе с учетом степени нуждаемости получателя социальных услуг;

в) Результативность (эффективность) предоставления социальной услуги (улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг).

39. Оценка качества срочных социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания включает в себя оценку своевременности и полноты объема оказанных социальных услуг применительно к потребности получателя социальных услуг в конкретных социальных услугах.

## **11. ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ В ПОЛОЖЕНИЕ**

40. Изменения и дополнения к настоящему Положению согласовываются с заведующим отделением, заместителем директора по социальным вопросам и вносятся в Положение на основании приказа директора Учреждения.

## **12. РЕОРГАНИЗАЦИЯ И ЛИКВИДАЦИЯ ОТДЕЛЕНИЯ.**

41. Реорганизация отделения производится на основании приказа директора Учреждения.

42. Прекращение деятельности Отделения производится приказом директора Учреждения по согласованию с Министерством труда и социального развития Новосибирской области.

Заведующий отделением



Л.П. Бортникова

«Согласовано»:  
Начальник отдела



С.А. Накоржевый