

**Государственное автономное учреждение социального обслуживания
Свердловской области
"Центр социальной помощи семье и детям города Серова"**



ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке и условиях предоставления социальных услуг

1. Общие положения

Порядок и условия оказания социальных услуг установлены в соответствии с положениями федеральных законов: ГОСТ Р 53059-2014 Социальное обслуживание населения. Социальные услуги инвалидам, ГОСТ Р 52496-2005 Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения, ГОСТ Р 53061-2014 Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг детям, Федеральный закон № 442 от 28 декабря 2013 г. «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации (с изменениями на 1 мая 2019 года), Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг», Постановление Правительства Свердловской области от 18.12.2014 N 1149-ПП (ред. от 21.02.2019) "Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области".

2. Социальные услуги предоставляют на основании обращения гражданина, его опекуна, попечителя, другого законного представителя, несовершеннолетнего с 14-лет, органа государственной власти, органа местного самоуправления или общественного объединения .

3. При получении социальных услуг граждане имеют право на:

- выбор учреждения и формы обслуживания в порядке, установленном федеральным органом социальной защиты населения и органами социальной защиты населения субъектов Российской Федерации;
- информацию о своих правах, обязанностях и условиях оказания социальных услуг;
- уважительное и гуманное отношение со стороны работников учреждений социального обслуживания;
- конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной работнику учреждения социального обслуживания при оказании

социальных услуг;

- защиту своих прав и законных интересов, в том числе в судебном порядке;

- отказ от социальных услуг.

Сведения личного характера, ставшие известными работникам учреждения при оказании социальных услуг, составляют профессиональную тайну. Работники учреждения, виновные в разглашении профессиональной тайны, несут ответственность в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4. Социальные услуги предоставляют при условии добровольного согласия граждан на их получение, кроме случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации. Допускается анонимное обращение клиентов для получения услуг отдельных видов.

6. Иностранцы граждане, лица без гражданства, в том числе беженцы, пользуются теми же правами в сфере социальных услуг, что и граждане Российской Федерации, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

7. Согласие на социальное обслуживание лиц, не достигших 14 лет, и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, дают их законные представители после получения необходимой информации в сфере социального обслуживания. При временном отсутствии законных представителей решение о согласии принимают органы опеки и попечительства.

2. Порядок и условия предоставления социальных услуг физическим лицам в нестационарных отделениях Центра

1. Социальные услуги предоставляются при написании заключении договора на основании индивидуальной программы предоставления социальных услуг или заявления на оказание срочных социальных услуг.

2. Заведующая отделением консультирует о порядке и условиях предоставления социальных услуг, заносит в журнал учета обращений граждан, направляет к специалисту.

3. Специалист проводит первичную консультацию, заносит проблему и оказанную помощь в журнал учета услуг, назначая при необходимости повторный прием или курс занятий. Составляет программу реабилитации.

4. После завершения работ по решению проблемы клиента, специалистом составляется акт оказанных услуг, который подписывается клиентом и является приложением к договору или заявлению.

5. При необходимости клиенту выдаются рекомендации, после чего договор считается выполненным.

6. При повторном обращении клиента по другой проблеме, заключается новый договор на обслуживание.

7. Договоры, заявления акты, выполненных работ по окончании месяца сдаются заведующей отделением.

3.Порядок и условия предоставления социальных услуг несовершеннолетним в группе дневного пребывания отделения реабилитации несовершеннолетних с ограниченными умственными и физическими возможностями

1.Заведующей отделением принимает заявление от законного представителя несовершеннолетнего, разъясняет правила пребывания несовершеннолетнего.

2. Директор заключает договор на обслуживание и издает приказ о принятии.

3.Заведующей отделением формируется личное дело клиента:

1) заявление родителей (законного представителя) несовершеннолетнего с учетом мнения несовершеннолетнего, достигшего возраста 10 лет, за исключением случаев, когда учет мнения несовершеннолетнего противоречит его интересам;

2) истории развития ребенка или амбулаторной карты подростка по установленным действующим законодательством формам;

3) индивидуальной программы реабилитации инвалида, выдаваемой федеральным учреждением медико-социальной экспертизы;

4. К документам, указанным в пункте 3 настоящего Положения, родители (законные представители) представляют:

1) свидетельство о рождении ребенка;

2) медицинский страховой полис ребенка;

3) сертификат профилактических прививок;

4) выписка из амбулаторной карты ребенка с рекомендациями за подписью педиатра;

5)Медицинская справка :

- о результате анализов на я/глист и цисты лямблий;

- об эпидблагополучии;

- об отсутствии противопоказаний к социальному обслуживанию.

6) паспорт гражданина Российской Федерации или временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации одного из родителей (законного представителя). Иностранные граждане и лица без гражданства в качестве документа, удостоверяющего личность, представляют разрешение на временное проживание или вид на жительство.

При наличии инвалидности у несовершеннолетнего его родителями (законным представителем) дополнительно представляется справка бюро медико-социальной экспертизы.

При отсутствии инвалидности у несовершеннолетнего его родителями (законным представителем) предоставляются документы:

- справка , подтверждающая малообеспеченность семьи – для малообеспеченных семей, имеющих среднедушевой доход ниже величины прожиточного минимума, установленного в Свердловской области;

- договор о передаче ребенка в приемную семью - в случае, если ребенок находится на воспитании в приемной семье.

Заведующий отделением заверяет копии документов, оригиналы

возвращает родителям (законному представителю).

5. Специалисты отделения в течение недели проводят диагностику личности клиента, выявляют проблемы семьи, осуществляют первичный социальный патронаж.

6. Специалисты отделения на социальном консилиуме составляют индивидуальную программу социальной реабилитации семьи.

7. В течение 1 месяца проводятся адаптационно- реабилитационные мероприятия по включению ребенка в коллектив, на консилиуме подводятся итоги адаптационного периода, назначаются индивидуальные реабилитационные мероприятия.

8. Через 3 месяца проводится повторная диагностика, проводится мониторинг адаптационного периода, на консилиуме принимается решение о дальнейших реабилитационных мероприятиях

9. В течение пребывания ребенка в отделении специалистами ведется работа с семьей:

- специалист по социальной работе осуществляет социальный патронаж, определяет статус семьи, выявляет проблемы, разъясняет социальные гарантии и льготы, определяет формы реабилитации семьи;

- социальный педагог организует работу с родителями (законными представителями) по повышению педагогической компетенции , организует социокультурную реабилитацию семьи ;

- педагог-психолог выявляет проблемы ребенка, наблюдает психологическое состояние ребенка, ведет коррекционную работу, обучая родителей методам правильного общения с ребенком, подбирая наиболее приемлемые формы обучения, выявляет профессиональные склонности ребенка;

- воспитатель выявляет положительные качества ребенка, учит общению с другими детьми и окружающим миром, безопасному поведению в социуме, приобщает к самообслуживанию и общественно-полезной деятельности;

- инструктор по труду и педагог дополнительного образования выявляют компенсаторные возможности ребенка, развивают его способности, приобщают к общественно-значимой деятельности;

- медицинская сестра наблюдает состояние здоровья ребенка во время пребывания в отделении, проводит профилактические мероприятия, санитарно-просветительские занятия с детьми и их родителями.

10. После окончания срока пребывания ребенка в отделении выдается заключение и рекомендации специалистов родителям.

11. Заведующая отделением принимает заявление от законных представителей об отчислении, выдает выписку из решения социального консилиума, директор издает приказ об отчислении.

12. Личное дело клиента прошивается и хранится в отделении.

4. Требования к персоналу при предоставлении социальных услуг.

4.1 Деятельность персонала учреждений по предоставлению социальных услуг населению должна осуществляться в строгом соответствии с принципами, установленными Федеральным законом "Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации":

- адресность;
- доступность;
- добровольность;
- гуманность;
- приоритетность предоставления социальных услуг несовершеннолетним;
- конфиденциальность;
- профилактическая направленность.

4.2 социальные услуги должны предоставляться конкретным людям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, и семьям в социально опасном положении для поддержания достойных условий существования с учетом индивидуальных потребностей и имеющихся возможностей по их удовлетворению.

4.3 все граждане, оказавшиеся в трудной жизненной ситуации, и семьи в социально опасном положении имеют равные гарантированные государством права и возможности на получение необходимых социальных услуг.

4.4 предоставление социальных услуг гражданам может осуществляться только при условии их добровольного согласия на получение услуг, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

4.5. при предоставлении гражданам социальных услуг должны проявляться уважение к их человеческому достоинству, чуткость, забота, справедливость, предусмотрительность, вежливость, в максимальной степени должны учитываться их физическое и психическое состояние.

4.6. предоставление услуг детям и подросткам, как наиболее социально незащищенной и уязвимой категории населения, должно осуществляться в первоочередном порядке и являться важнейшей задачей обслуживающего персонала учреждений.

4.7. работники при оказании социальных услуг не должны разглашать ставшие известными им сведения личного характера, составляющие профессиональную тайну, а при необходимости оказывать услуги анонимно.

4.8 социальные услуги должны оказываться как для преодоления гражданами трудной жизненной ситуации, и семьями в социально опасном положении, так и для предупреждения и профилактики различных негативных явлений (болезней, психологических стрессов, конфликтов, разводов, безнадзорности и социального сиротства детей, потери работы, бедности, осложнений состояния здоровья и других), могущих усугубить ситуацию.

4.9. Обязанности, права, ответственность за оказываемые специалистом социальные услуги, требования к его образованию, квалификации, профессиональной подготовке, деловым и моральным качествам, к соблюдению принципов гуманности, справедливости, объективности и

доброжелательности по отношению к обслуживаемым гражданам, необходимости проявлять к ним максимальную чуткость, вежливость, выдержку, предусмотрительность, учитывать их физическое и психическое состояние, а также требования этики взаимоотношений с клиентами и их социальным окружением предусмотрены должностными инструкциями.

5. Критерии оценки качества услуги

5.1. Предоставление социальных услуг осуществляется в соответствии с Национальными стандартами Российской Федерации.

5.2. Результативность (эффективность) предоставления услуги должна быть обеспечена приоритетом клиента в оценке качества услуги.

- материальная (степень решения материальных или финансовых проблем клиента), оцениваемая непосредственным контролем результатов выполнения услуги);

- нематериальная (степень улучшения психоэмоционального, физического состояния клиента, решения его правовых, бытовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги)

5.3 Результативность предоставления услуги подтверждается документально: отзыв клиента, копия документов, подтверждающих предоставление услуг.

6.Порядок и условия предоставления социальных услуг согласно заключенным договорам с юридическими лицами.

6.1 Предоставление услуг физическим лицам, находящимся в социально-опасном положении, может осуществляться и на основании заключенных договоров с юридическими лицами.

6.2 . Услуги предоставляются на основании письменного запроса юридического лица в рамках заключенного договора.

6.3. Ответ о выполнении договорных обязательств предоставляется не более чем в месячный срок.

6.4. Услуги в рамках договора учитываются в соответствии с государственным заданием.

6.5. Учет предоставленных услуг по договору с юридическими лицами фиксируется в журнале учета услуг согласно Номенклатуре дел.