

Утверждено приказом директора
ГБУ «КЦСОН г.г. Первомайск»
№ 3 от «12» января 2026 г.

Положение
об отделении социально-бытового обслуживания на дому
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения
городского округа город Первомайск»

1. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение определяет порядок деятельности отделения социально-бытового обслуживания на дому (далее - Отделение), являющегося структурным подразделением Государственного бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения городского округа город Первомайск» (далее - Центр, поставщик социальных услуг) которое входит в систему социальной защиты населения Нижегородской области, предоставляющего социальные услуги в форме социального обслуживания на дому гражданам Российской Федерации, иностранным гражданам и лицам без гражданства, постоянно проживающим на территории Нижегородской области, беженцам, которые признаны нуждающимися в социальном обслуживании в форме социального обслуживания на дому и которым предоставляется социальная услуга или социальные услуги (далее – получатели социальных услуг).

1.2. Отделение не обладает правами юридического лица, не имеет обособленного имущества, отдельного баланса, расчетного счета в банке, а также символики и печати, создается, реорганизуется и ликвидируется приказом директора Центра по согласованию с министерством социальной политики Нижегородской области.

1.3. Отделение в своей деятельности руководствуется:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным Законом от 28.12.2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» и иными законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации и Нижегородской области;

- Приказами министерства социальной политики Нижегородской области;
- Уставом Центра;
- Правилами внутреннего трудового распорядка Центра;
- Кодексом этики и служебного поведения работников Центра;
- настоящим Положением.

1.4. Отделение осуществляет деятельность по предоставлению социальных услуг получателям социальных услуг, которая направлена на улучшение условий их жизнедеятельности при сохранении пребывания в привычной благоприятной среде - месте проживания.

1.5. Показатели, характеризующие объем и качество социальных услуг, предоставляемых Отделением, устанавливаются государственным заданием, утвержденным министерством социальной политики Нижегородской области на очередной финансовый год.

1.6. Руководство Отделением осуществляет заведующий, назначаемый и освобождаемый от должности в соответствии с приказом директора Центра. На период отсутствия заведующего отделением, его обязанности возлагаются на

назначаемого приказом директора Центра специалиста.

1.7. Предоставление социальных услуг осуществляется штатными сотрудниками Отделения, в соответствии со структурой и штатной численностью Центра.

1.8. Режим труда и отдыха регулируется в отделении Правилами внутреннего распорядка Центра.

1.9. Квалификационные требования, функциональные обязанности, права, ответственность заведующего и социальных работников регламентируются должностными инструкциями, утвержденными директором Центра.

1.10. Общий контроль за деятельностью Отделения осуществляется директором и заместителем директора учреждения.

2. Основные задачи отделения .

2.1. Выявление и учет граждан пожилого возраста и инвалидов, нуждающихся в социальном обслуживании на дому;

2.2. Предоставление гражданам, признанным нуждающимися в социальном обслуживании на дому, комплексной социальной услуги по месту их жительства, включающей в себя набор социальных услуг из числа входящих в перечень социальных услуг (далее – социальные услуги), определяемый Министерством социальной политики Нижегородской области, на постоянной или временной основе, направленных на улучшение условий их жизнедеятельности, а также оказание по их желанию дополнительных социальных услуг, предоставляемых Центром;

2.3. Эффективная реализация стандартов социальных услуг (основных требований к объему, периодичности и качеству предоставления получателю социальных услуг, установленных по видам социальных услуг).

2.4. Изучение передового опыта работы, новых технологий, форм и методов социального обслуживания населения и внедрение их в практику;

2.5. Информирование населения, в том числе через средства массовой информации о деятельности отделения;

3. Получатели социальных услуг, обслуживаемые в отделении социально-бытового обслуживания на дому.

3.1. Получателями социальных услуг в форме социально-бытового обслуживания на дому являются:

- 1) граждане пожилого возраста (женщины старше 60 лет, мужчины старше 65 лет);
- 2) инвалиды
- 3) дети и дети-инвалиды

3.2. Получатели социальных услуг вправе обратиться за получением социальных услуг в форме социального обслуживания на дому лично либо через законного представителя, иных граждан, государственных органов, органов местного самоуправления, общественных объединений (представитель). При этом личное участие получателей социальных услуг не лишает их права иметь представителя, равно как и участие представителя не лишает получателей социальных услуг права на получение социальных услуг.

3.3. При получении социальных услуг в форме социально-бытового обслуживания на дому получатели социальных услуг имеют право на :

- 1) уважительное и гуманное отношение;

- 2) выбор поставщика социальных услуг;
- 3) 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 стоимости, о возможности получения этих услуг бесплатно;
- 4) отказ от предоставления социальных услуг;
- 5) конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной при оказании социальных услуг;
- 6) защиту своих прав и интересов, в том числе в судебном порядке.

3.4. Получатель социальных услуг обязан своевременно в письменной форме информировать поставщика социальных услуг об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении социальных услуг в форме социального обслуживания на дому.

4. Порядок предоставления социальных услуг в отделение социально-бытового обслуживания на дому.

4.1. Порядок предоставления социальных услуг в отделении социально-бытового обслуживания на дому включает в себя следующие действия:

- 1) принятие заявления о предоставлении социальных услуг;
- 2) информирование о порядке предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, видах социальных услуг, сроках, условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги, их стоимости для получателя социальных услуг, о возможности получения этих услуг бесплатно;
- 3) анализ предоставляемых документов, необходимых для принятия решения о предоставлении обслуживания на дому;
- 4) принятие решения о предоставлении социальных услуг в форме социального обслуживания на дому получателю социальных услуг либо решения об отказе в предоставлении социальных услуг в форме социального обслуживания на дому;
- 5) заключение договора о предоставлении социальных услуг в форме социального обслуживания на дому;
- 6) предоставление социальных услуг;
- 7) прекращение предоставления социального обслуживания на дому.

4.2. Заявление о предоставлении социальных услуг подается гражданином лично или его законным представителем в письменном или электронном виде по форме, утвержденной приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28 марта 2014 г. №159н «Об утверждении формы заявления о предоставлении социальных услуг» (далее - заявление).

4.3. Решение о предоставлении социальных услуг в форме социального обслуживания на дому принимается на основании:

- 1) документа, удостоверяющего личность получателя социальных услуг (представителя);
- 2) документа, подтверждающего полномочия представителя (при обращении представителя);
- 3) документа, подтверждающего место жительства и (или) пребывания получателя социальных услуг (представителя);
- 4) документов (сведений), подтверждающих наличие у получателя социальных услуг обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия его жизнедеятельности, послуживших основанием для признания гражданина нуждающимся в социальных услугах в форме социального обслуживания на дому;
- 5) документов об условиях проживания получателя социальных услуг, доходах

получателя социальных услуг и членов его семьи (при наличии), принадлежащем ему (им) имуществе, необходимых для определения среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно;

б) сведений о регистрации по месту жительства и (или) пребывания лиц, указанных заявителем в заявлении и подтвержденных Министерством внутренних дел РФ, в соответствии с запросом ГКУ НО «Управления социальной защиты населения», а также информации о родственных связях заявителя с гражданами, зарегистрированными совместно с ним, задекларированными заявителем, подтвержденными документами, удостоверяющими личность, а также свидетельствами о государственной регистрации актов гражданского состояния;

7) действующей индивидуальной программы предоставления социальных услуг (далее – индивидуальная программа) с прилагаемой к ней выпиской из решения комиссии о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании, содержащей сведения о среднем душевом доходе получателя социальных услуг, выданной в порядке, установленном приказом министерства социальной политики Нижегородской области от 17.09.2024 №804 «Об утверждении порядка признания граждан нуждающимися в социальном обслуживании».

8) иных документов, необходимых для предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, предусмотренных порядком предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг.

Заведующий отделения анализирует представленные документы необходимые для принятия решения о предоставлении социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, организует силами специалистов отделения срочного социального обслуживания обследование социально-бытовых условий проживания гражданина, его материального и семейного положения, по результатам которого составляется акт социально-бытового обследования.

Поставщик социальных услуг вправе отказать получателю социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, в том числе временно в случае:

а) не предоставления или неполного предоставления документов, указанных в подпункте 4.3 настоящего Положения;

б) истек срок действия представленных документов;

в) в связи с наличием медицинских противопоказаний (такой отказ возможен только при наличии соответствующего заключения медицинского учреждения).

При отказе в предоставлении социальных услуг получатель социальных услуг информируется путем направления ему по почтовому адресу, указанному в заявлении, письменного уведомления с разъяснением причин отказа.

Срок для принятия решения о предоставлении социальных услуг в форме социального обслуживания на дому не должен превышать пяти рабочих дней со дня подачи заявления и прилагаемых к нему документов.

4.4. При отсутствии мест в Отделении граждане, нуждающиеся в получении социальных услуг на дому, зачисляются на обслуживание в порядке существующей очередности с учетом прав на внеочередное предоставление социальных услуг.

4.5. При необходимости на период до зачисления гражданина на обслуживание работниками отделения срочного социального обслуживания организуется патронаж гражданина.

4.6. Право на внеочередное предоставление социальных услуг в форме социального обслуживания на дому имеют инвалиды Великой Отечественной войны, участники Великой Отечественной войны и приравненные к ним лица, инвалиды боевых действий, члены семей погибших (умерших) инвалидов боевых действий.

4.7. Право на первоочередное предоставление социальных услуг в форме социального обслуживания на дому имеют:

- а) ветераны Великой Отечественной войны ;
- б) инвалиды первой группы;
- в) одинокие граждане старше 80 лет;
- г) ветераны боевых действий, члены семей погибших (умерших) ветеранов боевых действий;
- д) участники специальной военной операции по демилитаризации денацификации Украины, не являющиеся ветеранами боевых действий

4.8. Социальные услуги в форме социального обслуживания на дому предоставляются получателям социальных услуг на основании договора о предоставлении социальных услуг (далее – договор), заключаемого между поставщиком социальных услуг и получателем социальных услуг (или его законным представителем) по форме, утвержденной приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 10.11.2014 №874н. Срок действия договора определяется с учетом срока, установленного в индивидуальной программе, но не более чем 3 года. При заключении договора получатели социальных услуг знакомятся с условиями предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, с информацией о своих правах, обязанностях, видах социальных услуг, которые будут им предоставлены, сроках, порядке их предоставления, стоимости, правилами поведения лиц, находящихся на социальном обслуживании на дому (оформляется лист ознакомления). Договор составляется в двух экземплярах. Один экземпляр передается получателю социальных услуг. Второй экземпляр хранится в Центре. Оформляется согласие получателя социальных услуг на обработку персональных данных.

5. Прекращение предоставления услуг в отделении социально – бытового обслуживания на дому.

5.1. Получатель социальных услуг или его законный представитель имеет право отказаться от предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому как полностью так и на определенный срок. Отказ оформляется письменным заявлением об отказе в предоставлении социальных услуг в форме социального обслуживания на дому получателя социальных услуг или его законного представителя на имя директора поставщика социальных услуг с отметкой в индивидуальной программе.

5.2. Отказ получателя социальных услуг или его законного представителя от социального обслуживания освобождает поставщика социальных услуг от ответственности за предоставление социальных услуг в форме социального обслуживания на дому.

5.3. Основаниями прекращения предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому являются:

- 1) письменное заявление получателя социальных услуг;
- 2) окончание срока предоставления социальных услуг в соответствии с ИППСУ и (или) истечение срока договора;
- 3) смерть получателя социальных услуг или ликвидация (прекращение деятельности) поставщика социальных услуг;
- 4) решение суда о признании получателя социальных услуг безвестно отсутствующим или умершим;
- 5) осуждение получателя социальных услуг к отбыванию наказания в виде лишения свободы;

б) нарушение получателем социальных услуг (представителем) условий, предусмотренных договором;

При наступлении обстоятельств, указанных в п.5, договор расторгается, издается приказ о прекращении предоставления социальных услуг, копия которого подшивается в личное дело получателя социальных услуг.

5.4. Не позднее одного рабочего дня со дня прекращения договора соответствующие сведения вносятся в автоматизированную информационную систему.

6. Виды оказываемых услуг.

6.1. Социальные услуги в форме социального обслуживания на дому предоставляются получателю социальных услуг в соответствии с индивидуальной программой предоставления услуг, содержащей наименование, объем, периодичность и сроки предоставления услуг, и условиями договора.

Перечень социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг, установлен Законом Нижегородской области от 5 ноября 2014г. №146-З «О социальном обслуживании граждан в Нижегородской области»

6.2. В отделении социально-бытового обслуживания на дому предоставляются следующие виды услуг:

1) социально-бытовые, направленные на поддержание жизнедеятельности получателей социальных услуг в быту;

2) социально-медицинские, направленные на поддержание и сохранения здоровья получателей социальных услуг путем организации ухода, оказание содействия в проведении оздоровительных мероприятий, систематического наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии здоровья;

3) социально-психологические, предусматривающие оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг для адаптации в социальной среде, в том числе оказание психологической помощи анонимно с использованием телефона доверия;

4) социально-педагогические, направленные на профилактику отклонений в поведении и развитии личности получателей социальных услуг, формирование у них позитивных интересов (в том числе в сфере досуга), организацию их досуга;

5) социально-трудовые, направленные на оказание помощи в трудоустройстве и в решении других проблем, связанных с трудовой адаптацией;

6) социально-правовые, направленные на оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно, в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг;

7) услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов;

8) срочные социальные услуги

При определении необходимых гражданину видов социальных услуг, предоставляемых в форме социального обслуживания на дому, учитывается нуждаемость получателя социальных услуг в получении таких услуг, характер обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия его жизнедеятельности.

Предоставление социальных услуг в форме социального обслуживания на дому обеспечивается в объеме услуг, включаемых в Перечень, соответствующих Стандарту.

Объем предоставления социальной услуги в форме социального обслуживания на дому не может быть меньше объема, предусмотренного получателю социальных услуг в индивидуальной программе и договору.

6.3. Получателям социальных услуг по их желанию, выраженному в письменной или электронной форме, предоставляются дополнительные социальные услуги в форме социального обслуживания на дому, сверх социальных услуг включенных в Перечень социальных услуг за плату.

7. Правила предоставления социальной услуги бесплатно либо за плату или частичную плату.

7.1. Социальные услуги в форме социального обслуживания на дому предоставляются бесплатно, за плату или частичную плату. Решение об условиях оказания социальных услуг в форме социального обслуживания на дому (бесплатно, за плату или частичную плату) принимается на основании предоставленных получателем социальных услуг документов , с учетом среднедушевого дохода получателя социальных услуг , величины прожиточного минимума , установленного в Нижегородской области, а также тарифов на социальные услуги .

7.2. Расчет среднедушевого дохода в отношении получателя социальных услуг, за исключением лиц, указанных в пункте 7.3. Положения, производится на дату обращения и осуществляется на основании документов (сведений) о составе семьи, наличии (отсутствии) доходов членов семьи или одиноко проживающего гражданина и принадлежащем им (ему) имуществе на праве собственности.

7.3. Социальные услуги в форме социального обслуживания на дому предоставляются бесплатно:

- 1) несовершеннолетним детям;
- 2) лицам, пострадавшим в результате чрезвычайных ситуаций, вооруженных межнациональных (межэтнических) конфликтов;
- 3) инвалидам Великой Отечественной войны;
- 4) участникам Великой Отечественной войны;
- 5) инвалидам боевых действий;
- 6) лицам, награжденным знаком «Жителю блокадного Ленинграда»;
- 7) лицам, награжденным знаком « Житель осажденного Севастополя»;
- 8) лицам, награжденным знаком « Житель осажденного Сталинграда»;
- 9) лицам, работавшим в период ВОВ на объектах 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 дорог, членам экипажей судов транспортного флота , интернированным в начале ВОВ в портах других государств;
- 10) одиноким ветеранам ВОВ , проживающим в сельских населенных пунктах , из числа лиц, проработавших 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 ; лиц, награжденных орденами и медалями СССР за самоотверженный труд в период ВОВ.

7.4. Социальные услуги в форме социального обслуживания на дому предоставляются бесплатно в случае , если на дату обращения среднедушевой доход получателя социальных услуг ниже предельной величины или равен предельной величине среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно , установленной законодательством Нижегородской области .

7.5. Социальные услуги в форме социального обслуживания на дому предоставляются за плату или частичную плату, если на дату обращения среднедушевой доход получателя социальных услуг превышает предельную величину среднедушевого

дохода для предоставления социальных услуг бесплатно, установленную законодательством Нижегородской области.

7.6. Размер ежемесячной платы за предоставление социальных услуг в форме социального обслуживания на дому рассчитывается на основе тарифов на социальные услуги, но не может превышать пятидесяти процентов разницы между величиной среднедушевого дохода получателя социальной услуги и предельной величиной среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно, определяемой в соответствии с частью 5 статьи 31 Федерального закона от 28.12.2013г. №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

7.7. Пересмотр размера ежемесячной платы за предоставленные социальные услуги производится ежегодно в декабре, а также в случае изменения:

- а) среднедушевого дохода получателя социальных услуг;
- б) тарифа на социальные услуги;
- в) вида социальных услуг
- г) предельной величины среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно.

Взимание платы за предоставление социальной услуги в форме социального обслуживания на дому осуществляется по выбору получателя социальных услуг или его законного представителя на основании заявления в котором указывается способ оплаты:

а) путем внесения наличных денежных средств получателем социальной услуги лично или его законным представителем в кассу Центра до 20-го числа каждого месяца или передаются заведующему отделением с выдачей подтверждающего оплату социальных услуг документа, оформленного на бланке строгой отчетности;

б) безналичным расчетом на лицевой счет для учета операций со средствами, полученными от приносящей доход деятельности Центра, открытым в порядке, установленном действующим законодательством

7.8. В случае временного прекращения предоставления социальных услуг по заявлению получателя социальных услуг (по причине отъезда, лечения в стационарных лечебных учреждениях и др.) или в случае расторжения договора о предоставлении социальных услуг производится перерасчет размера ежемесячной платы. Излишне уплаченные суммы возвращаются получателю социальной услуги.

Социальные услуги в форме социального обслуживания на дому предоставляются бесплатно, за плату или частичную плату в соответствии с Порядком взимания платы за предоставление социальных услуг в форме социального обслуживания на дому или полустационарной форме социального обслуживания в государственных учреждениях социального обслуживания Нижегородской области, утвержденным приказом министерства социальной политики Нижегородской области от 22.08.2024 г. № 730 «Об утверждении размера платы за предоставление социальных услуг и порядка ее взимания».

8. Организация работы отделения социально-бытового обслуживания на дому.

8.1. Отделение социально-бытового обслуживания на дому возглавляет заведующий отделением, назначаемый директором Центра, который:

- планирует, координирует и контролирует деятельность отделения;
- взаимодействует с получателями социальных услуг на дому, проводит мониторинг и контроль удовлетворенности получателей социальных услуг на дому доступностью и качеством предоставления социальных услуг;
- организует работу социальных работников, ставит цели и задачи, определяет приоритеты деятельности отделения;

- подготавливает и представляет отчетность о деятельности отделения;
- отвечает за организацию и проведение работы по обеспечению в отделении требований законодательства по защите персональных данных о получателях социальных услуг, обеспечивает соблюдение социальными работниками требований кодекса этики социального работника;

- обеспечивает информационную открытость деятельности отделения, разрабатывает учебно-методические, информационные материалы (брошюры, памятки) и рекомендации по вопросам социального обслуживания;

- разрабатывает предложения по повышению эффективности деятельности отделения, руководит внедрением в работу отделения инновационных форм деятельности, современных методов и инструментов оказания социальных услуг, организует участие социальных работников в конкурсах профессионального мастерства в сфере социального обслуживания,

- выполняет иные функции и обязанности.

8.2. Обслуживание на дому получателей социальных услуг осуществляется социальными работниками, состоящими в штате Центра. Посещение получателей социальных услуг осуществляется согласно графика работы, составленного заведующим отделением на квартал. График работы социального работника содержит информацию о количестве посещаемых получателей социальных услуг на дому, днях недели и времени посещения.

8.3. Должность социального работника вводится из расчета обслуживания одним работником:

а) четырех получателей социальных услуг, проживающих в жилых помещениях, в которых отсутствуют или центральное (индивидуальное газовое) отопление, или водоснабжение;

б) восьми получателей социальных услуг, проживающих в жилых помещениях, имеющих центральное (индивидуальное газовое) отопление и водоснабжение.

8.4. Периодичность посещения социальным работником получателя социальных услуг определяется индивидуальной программой предоставления социальных услуг, но не менее двух раз в неделю. В расчет времени на исполнение обязанностей по социальному обслуживанию включается время, затраченное социальным работником вне дома на покупку товаров первой необходимости, продуктов питания, лекарственных средств а также время затраченное в пути для доставки их с магазина (аптеки) до места проживания получателя социальных услуг, и время в пути от одного обслуживаемого до другого.

8.5. Территории обслуживания для социальных работников и график их работы устанавливаются заведующим отделением с учетом компактности проживания обслуживаемых лиц, характера транспортных связей, наличия в районе предприятий торговли и служб бытового обслуживания и утверждаются директором Центра.

8.6. К предоставлению социальных услуг в форме социального обслуживания на дому в исключительных случаях (удалённость территории обслуживания) могут привлекаться отдельные лица на условиях частичной занятости и оплаты труда пропорционально части должностного оклада соответственно социального работника, выплачиваемой за обслуживание одного человека.

8.7. Заведующий Отделением несет ответственность за организацию качественного оказания услуг в Отделении, определяет полномочия, ответственность и взаимодействие работников Отделения. Социальные работники, несут ответственность за качество и полноту оказанных услуг. Должностные обязанности социальных работников регламентируются трудовыми договорами. Трудовые действия социальных работников должны соответствовать трудовым действиям, предусмотренным профессиональным стандартом «Социальный работник».

8.8. На каждого получателя социальных услуг формируется личное дело, в соответствии с утвержденным порядком ведения, учета, хранения личных дел получателей социальных услуг отделения социально-бытового обслуживания на дому.

8.9. С целью контроля качества предоставления социальных услуг заведующий отделением посещает получателей социальных услуг не реже одного раза в квартал, с составлением актов материально-бытового обследования, которые хранятся в отдельной папке, за исключением актов материально-бытового обследования, составленных в результате изменений факторов, определяющих статус или льготную категорию обслуживаемых.

8.10. Социальный работник ведет дневник социального работника, в котором отмечает услуги, предоставленные получателю социальных услуг. Дневник социального работника – это документ, отражающий содержание деятельности социального работника в соответствии с индивидуальной программой предоставления социальных услуг, содержит информацию о выполненных работах в соответствии с перечнем предоставляемых услуг и является базовым документом при подведении итогов о проделанной работе. Дневник социального работника необходим для:

- осуществления контроля за надлежащим предоставлением услуг;
- подтверждения получателем социальных услуг факта предоставления услуг;
- составления отчета социального работника.

Дневник сдается ежемесячно для проверки заведующим отделением.

8.11. Акт сдачи-приема оказания социальных услуг составляется ежемесячно и является неотъемлемой частью договора, заключенного между получателем социальных услуг и Центром. На основании акта сдачи- приема оказанных услуг социальный работник составляет ежемесячный отчет о количестве социальных услуг оказанных получателям на основании ИППСУ.

9. Ответственность сотрудников отделения социально- бытового обслуживания на дому.

9.1. Сотрудники отделения несут ответственность за:

- своевременное выполнение приказов, указаний Министерства социальной политики Нижегородской области, директора Центра в пределах компетенции отделения;
- своевременное и качественное выполнение задач и функций, возложенных на отделение в соответствии с требованиями действующего законодательства.

9.2. Сотрудники отделения обязаны действовать исключительно в целях выполнения задач и функций определенных Положением, соблюдать нормы профессиональной этики.

9.3. Все штатные работники отделения обязаны неукоснительно выполнять должностные обязанности, правила внутреннего трудового распорядка, определенные директором Центра.

9.4. Заведующий отделением несет перед руководством Центра дисциплинарную ответственность за несвоевременное и некачественное выполнение отделением возложенных на него функций, не использование прав в соответствии с действующим законодательством РФ.

10. Контроль качества предоставляемых социальных услуг.

10.1. При оценке качества социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, предоставляемых получателям социальных услуг, используются следующие критерии:

- 1) полнота предоставления социальной услуги в форме социального обслуживания

на дому, в том числе с учетом объема предоставляемых социальных услуг, сроков предоставления социальных услуг, иных критериев, позволяющих оценить полноту предоставления социальных услуг;

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

3) результативность (эффективность) предоставления социальной услуги (улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг).

10.2. Организационная структура системы контроля качества социальных услуг включает в себя систему внешнего контроля и систему внутреннего контроля.

10.3. Внешний контроль качества оказания социальных услуг осуществляется Министерством социальной политики Нижегородской области и другими уполномоченными органами.

Общественный контроль в сфере социального обслуживания осуществляется гражданами, общественными и иными организациями в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Независимая оценка качества предоставления социальных услуг является одной из форм общественного контроля, осуществляется Общественным и Попечительским советами, созданными при Центре, и проводится в целях предоставления получателям социальных услуг информации о качестве оказания услуг Центром, а также в целях повышения качества деятельности Центра.

10.4. Система внутреннего контроля качества оказания услуг осуществляется на трех уровнях: самоконтроль работников, второй уровень контроля – контроль заведующих отделениями, третий уровень - контроль специально созданной в Центре комиссии по контролю за качеством предоставляемых социальных услуг и директора Центра.

10.5. Внутренний контроль качества оказания социальных услуг охватывает этапы планирования, работу с клиентами, выработку и реализацию мероприятий по устранению выявленных недостатков.

10.6. Контроль качества социальных услуг осуществляется Центром на постоянной основе. В рамках проверок проверяется качество социального обслуживания, удовлетворенность обслуживаемых граждан оказанными услугами, соответствие фактически предоставляемых услуг установленному порядку, объему и условиям предоставления.

10.7. Контроль заведующих отделений за деятельностью социальных работников по предоставлению социальных услуг включает в себя:

- проведение планерок, инструктажей, совещаний в отделениях с социальными работниками;

- наличие планов проведения проверок качества услуг, утвержденных директором Центра;

- регулярное осуществление плановых и внеплановых проверок качества, своевременности и объема предоставляемых услуг;

- посещение получателей социальных услуг, проведение опросов и анкетирования получателей социальных услуг в целях выявления и оценки уровня удовлетворенности социальным обслуживанием;

- проведение анализа деятельности отделения;

- разработка и реализация мероприятий по устранению выявленных в ходе проверок недостатков и нарушений;

- внесение конкретных предложений для улучшения качества работы и предоставляемых услуг.

10.8. Результаты контрольных проверок являются основанием разработки и реализации мероприятий по совершенствованию работы Отделения.

10.9. Результатом работы Отделения является полнота, своевременность, эффективность и качество социального обслуживания, выполнение плановых показателей по исполнению государственного задания, отсутствие обоснованных жалоб по качеству предоставляемых социальных услуг.