

Министерство социальной политики Нижегородской области

**Государственное учреждение «Областной комплексный центр
социального обслуживания населения»**

**Методика
организации и проведения работы
в отделении срочного социального
обслуживания
ГУ «КЦСОН» и ГУ «ЦСОГПВИИ»
Нижегородской области
(Из опыта работы)**

г. Нижний Новгород

2009 г.

Под редакцией:

Н.К. Прониной – начальника Управления по социальной поддержке отдельных категорий граждан Министерства социальной политики Нижегородской области

Составители:

А.Е. Торхов – начальник Отдела социального обслуживания ветеранов и военнослужащих Управления по социальной поддержке отдельных категорий граждан Министерства Социальной политики Нижегородской области

Л.А. Решетова – консультант Отдела социального обслуживания ветеранов и военнослужащих Управления по социальной поддержке отдельных категорий граждан Министерства Социальной политики Нижегородской области

З.С. Папко - директор Государственного учреждения «Областной комплексный центр социального обслуживания населения»

Г.А.Медведева – заместитель директора Государственного учреждения «Областной комплексный центр социального обслуживания населения» по социальным вопросам

Т.Н. Додонова – и.о. заведующего отделения социально-консультативной помощи Государственного учреждения «Областной комплексный центр социального обслуживания населения»

О.В. Абрамова – специалист по социальной работе социально-консультативной помощи Государственного учреждения «Областной комплексный центр социального обслуживания населения»

Цель настоящей методики – собрать воедино документы и материалы, регламентирующие работу отделения срочной социальной помощи; унифицировать, и привести к единообразию документы в работе данного отделения.

Методика предназначена для заведующих и специалистов отделения срочной социальной помощи.

Содержание

1. Общие положения	4
2. Нормативно - правовые документы, на основании которых проводится работа в отделении срочной социальной помощи.	4
3. Цель и задачи отделения срочной социальной помощи.	6
4. Организация работы отделения срочной социальной помощи.	7
5. Категории граждан, обслуживаемых в отделении срочной социальной помощи.	7
6. Порядок предоставления услуг в отделении срочной социальной помощи.	8
7. Порядок оплаты услуг, предоставляемых в отделении срочной социальной помощи.	8
8. Организация делопроизводства (образцы документов для организации работы) в отделении срочной социальной помощи.	8
9. Современные технологии для обработки информации в отделении срочной социальной помощи	18
10. Порядок предоставления транспортных услуг службой «Социальное такси» социально – незащищённым гражданам.	19
11. Социальный патронаж, выполняемый в отделении срочной социальной помощи.	21
12. Методы работы с гражданами без определённого места жительства и занятий, и граждан, освободившихся из мест лишения свободы.	22
13. Порядок проведения контрольных мероприятий в целях повышения качества работы отделения срочной социальной помощи.	23
Приложения 7-10	33

1. Общие положения

1.1. Настоящая Методика разработана в целях повышения эффективности, качества и культуры обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов специалистами отделений срочной социальной помощи ГУ «ЦСОГПВИИ» и ГУ «КЦСОН» Нижегородской области.

1.2. При создании данной Методики авторы руководствовались Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами, постановлениями Правительства Российской Федерации, Законами и другими нормативными правовыми актами Нижегородской области, указаниями и рекомендациями вышестоящих органов,

1.3. При создании Методики использованы: положение об отделении срочной социальной помощи (приложение 7), должностная инструкция заведующего отделением срочной социальной помощи (приложение 8), должностная инструкция специалиста по социальной работе отделения срочной социальной помощи (приложение 9), должностная инструкция специалиста по социальной работе по участковому принципу отделения срочной социальной помощи (приложение 10), положение о социальном такси (приложение 11).

2. Нормативно - правовые документы, на основании которых проводится работа в отделении срочной социальной помощи.

Настоящая Методика разработана и действует на основании нормативно - правовых документов (законы РФ; постановления и распоряжения Правительства РФ; постановления, распоряжения Правительства, губернатора Нижегородской области; приказы, распоряжения Министерства социальной политики Нижегородской области):

- федерального закона от 10.12.1995 № 195 – ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации» (с изменениями на 23.07.2008);
- федерального закона от 02.08.1995 № 122 – ФЗ «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов с изменениями на 22. 08.2004);
- федерального закона от 24.11.1995 № 181 – ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (с изменениями на 28.04.2009);
- федерального закона от 27.12.2002 № 184 – ФЗ «О техническом регулировании» (с изменениями на 18.07.2009);
- федерального закона от 06.10.2003 № 131 – ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями на 07.05.2009)
- закона Нижегородской области от 05.05.2005 № 40 – З «О государственном социальном обслуживании населения» (с изменениями на 30.04.2009);

- Закон Нижегородской области от 08.01.2004 № 1 – 3 «Об адресной государственной социальной поддержке малоимущих семей или малоимущих одиноко проживающих граждан в Нижегородской области»
- постановления Правительства Нижегородской области от 07.04.2006 № 110 «О перечне гарантированных социальных услуг, предоставляемых населению государственными учреждениями социального обслуживания Нижегородской области»;
- постановления Правительства Нижегородской области от 28.06.2007 № 212 «Об утверждении порядка оценки соответствия качества фактически предоставляемых бюджетных услуг стандартам качества бюджетных услуг, предоставляемых за счёт средств областного бюджета населению Нижегородской области»;
- постановления Правительства Нижегородской области от 28.06.2007 № 213 «Об утверждении стандартов качества предоставления бюджетных услуг в области здравоохранения, социальной защиты населения, культуры и образования, предоставляемых за счет средств областного бюджета»;
- постановления Правительства Нижегородской области от 08.08.2006 № 252 «О порядке деятельности государственных учреждений Нижегородской области «Комплексный центр социального обслуживания населения»;
- постановления Правительства Нижегородской области от 25.08.2006 № 277 «О порядке деятельности государственных учреждений Нижегородской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов».
- приказ департамента социальной защиты населения труда и занятости Нижегородской области от 12.03.2007 № 111 «О предоставлении социальных услуг лицам без определённого места жительства».

В данной «Методике...» использованы термины и понятия следующих документов:

- ГОСТ Р 52142 – 2003. Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг.
- ГОСТ Р 52143 – 2003. Социальное обслуживание населения. Основные виды 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 ИСО 9000 – 2001. Система менеджмента качества. Основные положения и словарь.
- ГОСТ Р 50646 – 94. Услуги населению. Термины и определения.

3. Цель и задачи отделения срочной социальной помощи.

Цель работы отделения срочной социальной помощи – мобильная социальная поддержка малообеспеченных граждан старшего поколения, ветеранов и инвалидов, а также других групп населения, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, с учётом индивидуального подхода к проблемам конкретного человека.

Основными задачами отделения срочной социальной помощи являются:

- 3.1. выявление и учет граждан, остро нуждающихся в социальной помощи;
- 3.2. принятие безотлагательных мер и оказание экстренной социальной помощи, направленных на поддержание жизнедеятельности граждан, остро нуждающихся в социальной поддержке, в связи с возникновением трудной жизненной ситуации;
- 3.3. определение конкретных форм помощи гражданам, исходя из состояния их здоровья, возможности к самообслуживанию и конкретной жизненной ситуации;
- 3.4. содействие в обеспечении граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию, одеждой, обувью, другими предметами первой необходимости и бесплатным горячим питанием;
- 3.5. распределение среди нуждающихся граждан товаров, поступающих по линии гуманитарной помощи;
- 3.6. организация социального патронажа граждан, нуждающихся в социальном обслуживании на дому, на период до зачисления их в отделения социально-бытовой или социально-медицинской помощи на дому или помещения их в дом - интернат, палаты сестринского ухода, больницы;
- 3.7. сбор документов и оформление в дома-интернаты, палаты сестринского ухода, больницы;
- 3.8. оказание других форм срочной социальной помощи;
- 3.9. организация дополнительных услуг.

4. Организация работы отделения срочной социальной помощи.

4.1. Срочное отделение возглавляет заведующий отделением, имеющий профильное образование, назначаемый директором Центра.

4.2. Обслуживание граждан осуществляется специалистами по социальной работе и социальными работниками, состоящими в штате Центра.

4.3. Работа Срочного отделения строится как на базе Центра, так и по территориальному (участковому) принципу.

4.4. При организации работы по территориальному (участковому) принципу в штат Срочного отделения вводятся должности специалистов по социальной работе на территории муниципальных образований и Советов общественного самоуправления.

4.5. В Срочном отделении в целях реализации поставленных задач может быть организована работа "вещевого фонда" по оказанию гражданам экстренной натуральной помощи, направленной на поддержание жизнедеятельности граждан, остро нуждающихся в социальной поддержке.

4.6. Деятельность Срочного отделения строится на сотрудничестве с различными государственными учреждениями, общественными, благотворительными, религиозными организациями и объединениями, фондами, а также отдельными гражданами.

5. Категории граждан, обслуживаемые в отделении срочной социальной помощи.

К категориям граждан, имеющих право на социальное обслуживание в отделении срочной социальной помощи относятся:

- 5.1. граждане пожилого возраста;
- 5.2. инвалиды;
- 5.3. лица, признанные в установленном порядке:
 - жертвами насилия;
 - вынужденными переселенцами;
 - пострадавшими от межэтнических конфликтов;
 - пострадавшими от стихийных бедствий, радиационных и техногенных катастроф;

5.4. одиноко проживающие граждане трудоспособного возраста, частично утратившие способность к самообслуживанию в связи с продолжительной (более одного месяца) болезнью, родственники которых по объективным причинам не имеют возможности осуществлять за ними уход;

- д) многодетные семьи;
- е) малообеспеченные семьи;
- ж) семьи, воспитывающие детей - инвалидов;
- з) семьи, воспитывающие детей с ограниченными возможностями;
- и) безнадзорные дети;

5.5. другие категории граждан, имеющие право на социальное обслуживание в соответствии с Законом Нижегородской области от 5 мая 2005 года № 40-3 "О государственном социальном обслуживании населения".

6. Порядок предоставления услуг гражданам в отделении срочной социальной помощи

6.1. Социальное обслуживание граждан в Срочном отделении осуществляется на разовой или временной (до одного месяца) основе.

6.2. Социальные услуги предоставляются гражданам на основании документа, удостоверяющего их личность, и письменного заявления на имя директора Центра.

6.3. Все обращения граждан регистрируются в Журнале приёма посетителей, а также используются электронные методы обработки информации: программы «Соцпомощь» и «Журнал обращений граждан».

7. Порядок оплаты услуг, предоставляемых гражданам в отделении срочной социальной помощи.

В отделении срочного социального обслуживания предоставляются следующие виды услуг: гарантированные, социально – значимые и регулируемые.

Гарантированные социальные услуги предоставляются в срочном отделении бесплатно всем категориям граждан, имеющим право на социальное обслуживание в соответствии с Законом Нижегородской области от 5 мая 2005 года № 40-З "О государственном социальном обслуживании населения".

В соответствии с постановлением Правительства Нижегородской области от 21 июня 2007 года № 196 «О порядке оказания и оплаты дополнительных социальных и иных платных услуг, предоставляемых государственными учреждениями социального обслуживания населения Нижегородской области» гражданам, обратившимся в отделения срочной социальной помощи, предоставляются дополнительные платные услуги, предельные тарифы на которые установлены данным постановлением.

Предоставление дополнительных услуг проводится для всех граждан, согласно Закона 40 – З на условиях полной оплаты.

8. Организация делопроизводства (образцы документов для организации работы) в отделении срочной социальной помощи.

В целях более полного выполнения основных управленческих задач заведующим отделения формируется управленческая документация.

К обязательной документации необходимо отнести, прежде всего, нормативно – правовые документы Федерального и Регионального уровня (законы, постановления, распоряжения органов власти и Управления РФ, Нижегородской области, приказы и распоряжения Министерства социальной политики Нижегородской области).

Нормативно – правовые акты формируются в отделении в зависимости от его функций.

Для организации работы в отделении срочной социальной помощи необходимы следующие документы:

- **Обязательные документы**

1. Нормативно - правовые документы (законы РФ, постановления и распоряжения Правительства РФ, постановления, распоряжения Правительства, губернатора Нижегородской области, приказы, распоряжения Министерства социальной политики Нижегородской области; правовые акты представительных органов местного самоуправления, администрации города), приказы директора Центра, относящиеся к деятельности отделения (копии).
2. Планы работы отделения (на месяц, квартал, год)
3. Отчет о работе отделения (за месяц, квартал, год). Отчет о работе специалистов по социальной работе за месяц, квартал, год
4. Журнал обращений (ведут специалисты по социальной работе)
5. Журнал учета выделенной материальной помощи за счет средств местного бюджета
6. Журнал регистрации запросов на предоставление актов материально-бытовых условий проживания граждан для Министерства социальной политики Нижегородской области, УСЗН и администрации г. Н. Новгорода.
 - Картотека на электронном, бумажном носителе по обслуживаемым гражданам

- **Рабочая папка зав. отделением**

1. Положение об отделении
2. Должностные инструкции (зав. отделением, специалисты по социальной работе)
3. Инструкции по пожарной безопасности
4. Инструкция по охране труда
5. Журналы проведения инструктажей на рабочем месте по пожарной безопасности
6. Журналы проведения инструктажей на рабочем месте по охране труда
7. Социальный паспорт отделения
8. График отпусков работников

8.1. Социальный паспорт отделения

а) сведения о кадрах:

Индивидуальные сведения о работниках

№ п/п	Ф.И.О. специалиста Дата рождения	Занимаемая должность	Домашний адрес, телефон	Дата поступления на работу	Разряд ЕТС	Образование	Дата увольнения

8.2. График отпусков

№п/п	Ф.И.О. работника	Очередность	Примечание

8.3. График тарификации работников отделения

№п/п	Ф.И.О. работника	Установление ,повышающего коэффициента на основе тарифно- квалификационного справочника	Дата следующей перееаттестации

8.4. График контрольных проверок качества обслуживания

Квартал	№ проверки	ФИО проверяемого сотрудника	Дата проведения проверки	Примечание

По результатам проверки составляется акт

8.5. Журнал обращения (ведут специалисты по социальной работе)

№	Дата обращения	ФИО гражданина	Адрес	Категория	Примечание

8.6. Акт материально – бытового обследования условий проживания

АКТ Материально – бытового обследования условий проживания заявителя района Нижнего Новгорода

1	Фамилия, имя, отчество	
2	Дата рождения	
3	Паспортные данные (серия, номер, когда и кем выдан)	Паспорт серия №
		Выдан
		от
4	Домашний адрес (по месту регистрации с указанием почтового индекса)	Адрес фактического проживания Тел. Адрес регистрации Тел.
5	Категория заявителя	
6	Виды и размеры доходов заявителя (пенсия, зарплата, пособия, стипендия, компенсация и т.д.)	Пенсия руб
		ЕДВ к выплате руб
		ЕДК руб
		Зарплата руб
		Стипендия руб
		Субсидия руб
		Компенсация руб
ОЕДВ руб		
7	С кем проживает в семье (указанием Ф.И.О., степени родства и доходов совместно проживающих членов семьи)	
8	Среднедушевой доход семьи	
9	Последнее место работы	

	(перед уходом на пенсию; для работающих – место работы)	
10	Дополнительные сведения	
11	Банковские реквизиты лицевого счета получателя	
12	Просьба заявителя	
13	Выводы	

Руководитель территориального органа

(подпись)

(расшифровка подписи)

Директор ГУ «КЦСОН»

(подпись)

(расшифровка подписи)

Зав. отделением срочной социальной помощи

(подпись)

(расшифровка подписи)

Специалист по социальной работе по участковому принципу

(подпись)

(расшифровка подписи)

М.П.

8.7. Акт обследования материально - бытового положения жителей**АКТ № _____ от «___» _____ 200 г.
обследования материально- бытового положения
жителей _____ района**

1	Фамилия, имя, отчество	
2	Дата рождения	
3	Паспортные данные (серия, номер, когда и кем выдан)	Паспорт серия _____ № _____
		Выдан _____
		от _____
4	Домашний адрес (по месту регистрации с указанием почтового индекса)	Адрес фактического проживания Тел. Адрес регистрации Тел.
5	Категория	
6	Виды и размеры доходов заявителя (пенсия, зарплата, пособия, стипендия, компенсация и т.д.)	Пенсия _____ руб
		ЕДВ к выплате _____ руб
		Льготы по ЖКУ _____ руб
		Зарплата _____ руб
		Стипендия _____ руб
		Субсидия _____ руб
		Компенсация _____ руб
ОЕДВ _____ руб		
7	С кем проживает в семье (указанием Ф.И.О., степени родства и доходов совместно проживающих членов семьи)	
8	Доход на одного человека в семье (с расчетом)	
9	Последнее место работы	

	перед уходом на пенсию	
10	Место работы (для работающих)	
11	Дополнительные сведения (в т.ч. номер ближайшего к дому заявителя отделения сбербанка и расчетный счет заявителя)	
12	Просьбы	
13	Выводы	

Зам.руководителя территориального органа

(подпись)

(расшифровка подписи)

Директор ГУ «КЦСОН»

(подпись)

(расшифровка подписи)

Зав. отделением срочной
социальной помощи

(подпись)

(расшифровка подписи)

Специалист по социальной работе
по участковому принципу

(подпись)

(расшифровка подписи)

М.П.

**Отчет
о количестве предоставляемых услуг в отделении срочного социального обслуживания**

№	ВИДЫ УСЛУГ	ВСЕГО УСЛУГ
1	Социально- бытовые:	
	1.1.Обследование материально – бытовых условий жизни клиентов, обратившихся в органы соц. защиты населения;	
	1.2. Содействие в направлении в стационарные учреждения социального обслуживания, в учреждения здравоохранения	
	1.3. Содействие в предоставлении транспорта при необходимости перевоза клиентов в стационарные учреждения социального обслуживания, в учреждения здравоохранения, если по состоянию здоровья им противопоказано пользование общественным транспортом.	
	1.4. Доставка продуктов питания, промышленных товаров первой необходимости клиентам, находящимся на социальном патронаже, из числа нуждающихся в организации надомного социального обслуживания.	
	1.5. Содействие в организации ритуальных услуг (при отсутствии у умерших клиентов родственников или их отказе заниматься погребением.)	
2	Социально- медицинские:	
	2.1. Содействие в получении медицинской помощи в объеме программы государственных гарантий оказания населению Нижегородской области бесплатной медицинской помощи, ежегодно утверждаемой Правительством Нижегородской области.	
	2.2. Содействие в проведении медико-социальной экспертизы, в том числе инициирование обращения гражданина к лечащему врачу для установления степени утраты способности к самообслуживанию.	
	2.3. Содействие в обеспечении по заключению врачей лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения, техническими средствами ухода и реабилитации, протезами и протезно-ортопедическими изделиями, слуховыми аппаратами, очками гражданам, находящимся на социальном патронаже, из числа нуждающихся в организации надомного социального обслуживания.	
3	Социально- психологические:	
	3.1. Оказание психологической поддержки через беседы, общение, выслушивание, подбадривание, мотивации к активности, поддержка жизненного тонуса граждан, находящихся на обслуживании в отделении.	
4	Социально- педагогические:	
	4.1. Содействие в проведении культурно – массовых мероприятий на базе Центра.	

5	Социально- экономические:	
	5.1. Содействие в получении полагающихся мер социальной поддержки, пособий, компенсаций и других выплат в соответствии с Законодательством Российской Федерации и Нижегородской области.	
	5.2. Содействие в оказании материальной помощи клиентам.	
	5.3. Содействие в обеспечении граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации: одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости.	
6	Социально- правовые:	
	6.1. Оказание помощи в оформлении документов гражданам, оказавшихся в трудной жизненной ситуации (в т.ч. содействие клиентам в решении вопросов, связанных с социальными выплатами)	
	6.2. Содействие в получении страхового медицинского полиса и страхового пенсионного полиса гражданам, находящимся на социальном патронаже (из числа нуждающихся в организации надомного социального обслуживания).	
	6.3. Оказание помощи в оформлении документов для направления в стационарные учреждения социального обслуживания, в учреждения здравоохранения.	
		ИТОГО

Отчет

о количестве граждан (по категориям), обратившихся в отделение срочного социального обслуживания

№ п/п	Категории граждан	Количество граждан (по обращению)
1.	Пенсионеры	
2.	Инвалиды	
3.	другие категории	
		ИТОГО

Специалист по социальной работе участка № _____

_____ (подпись)

_____ (расшифровка подписи)

Служба срочной социальной помощи

Название услуги	Количество граждан				За месяц
	С _____ по _____	С _____ по _____	С _____ по _____	С _____ по _____	
Принято заявлений граждан на оказание материальной помощи					
Оформлено актов материально-бытового обследования с целью оказания материальной помощи (по заявлениям граждан по заявлениям граждан)					
Выдано талонов: - на бесплатное питание (чел.)					
Выдано продовольственных наборов (в т.ч. подарков)					
Проконсультировано граждан района: - По вопросам оказания материальной помощи (чел.) - По вопросам оказания социальных услуг (чел.) - По «Телефону доверия» (чел.)					
Велась работа по формированию банка данных граждан района, которым была оказана срочная социальная помощь. Обработано заявлений граждан.					
Составлены информационные справки на обратившихся граждан.					
Поздравлены с Днем рождения (заслуженные пенсионеры района) на дому с вручением подарка					
Выполнение срочной курьерской работы (по адресам)					
«Социальное такси» (чел./услуги)					
Ксерокопирование (чел. /услуги / руб.)					
Количество принятых и проконсультированных граждан всего (чел.)					

Заведующий отделения срочной социальной помощи

9.Современные технологии для обработки информации в отделении срочной социальной помощи.

Для облегчения работы отделения срочной социальной помощи успешно используются современные компьютерные программы, такие как:

- Программа « Социальная помощь» - включает в себя базу данных о жителях муниципального образования, следующих категорий:
 - граждане, достигшие пенсионного возраста;
 - инвалиды;
 - нетрудоспособные граждане;
 - малоимущие;

По этой базе можно уточнить информацию обо всех выплатах (размер пенсии, субсидии, льготы и т.д.) этим категориям граждан.

Программа « Социальная помощь» - информационная база данных, периодически обновляемая, в зависимости от внесенных изменений, используемая как достоверный источник, дает предварительную информацию о заявителе, что значительно упрощает работу социального работника. Прежде, чем посетить заявителя, социальные работники предварительно получают информацию из базы данных, а при посещении заявителя уже уточняется дополнительная информация необходимая для акта обследования.

- Программа «Карта города Нижнего Новгорода» - включает в себя информацию о территориальном месторасположении необходимых объектов.

С помощью этой программы социальный работник быстро и легко находит улицу, на которой проживает заявитель, что значительно экономит его рабочее время, повышая трудовой ресурс.

- Программа « Телефонный справочник» - включает полную информацию о телефонных абонентах города.

С помощью этой программы социальный работник предварительно узнает телефонный номер заявителя, и может договориться о встрече с ним, что исключает ситуацию отсутствия заявителя дома при посещении им социального работника.

Вся картотека, содержащая информацию по обслуживаемым гражданам и акты - обследования находятся на электронном носителе, что упрощает работу социального работника и делает её более эффективной.

- Программа « Журнал обращений » - формирует базу, обратившихся граждан. При помощи этой программы можно учесть количество обратившихся граждан за определенный период, количество и виды оказанных услуг. Данная программа способствует более быстрому и точному составлению отчета об оказанных услугах за любой период времени.

10. Порядок предоставления транспортных услуг службой «Социальное такси» социально – незащищённым гражданам.

Предоставление транспортных услуг службой «Социальное такси» осуществляется в целях социальной интеграции в общество людей с ограниченными возможностями и создания условий «равных возможностей» для маломобильных граждан.

Предоставление транспортной услуги осуществляется в соответствии с «Положением о социальном такси», разработанным в центрах социального обслуживания населения.

Транспортные услуги предоставляются гражданам, имеющим право на предоставление транспортной услуги, бесплатно.

Транспортные услуги предоставляются гражданам, имеющим право на предоставление транспортной услуги не более 2-х раз в месяц.

Реализация услуги «Социальное такси» может осуществляться специализированным транспортным средством, состоящем на балансе центра, либо по договору с автотранспортным предприятием в пределах муниципального образования, на территории которого находится центр.

Право на предоставление транспортных услуг имеют следующие категории граждан, зарегистрированные по месту жительства или месту пребывания на территории г. Нижнего Новгорода или Нижегородской области:

1. Инвалиды с патологией опорно-двигательного аппарата, в том числе инвалиды-колясочники.
2. Дети-инвалиды с патологией опорно-двигательного аппарата.
3. Инвалиды по зрению с I группой инвалидности
4. Инвалиды Великой Отечественной войны и труженики тыла.
5. Отдельные категории граждан, состоящие на обслуживании в отделениях социально – бытового и социально – медицинского обслуживания на дому.

Для помощи в поездке вышеперечисленных граждан допускается присутствие одного сопровождающего.

Предоставление транспортных услуг осуществляется для посещения следующих социально – значимых объектов:

1. Органы законодательной власти.
2. Органы исполнительной власти.
3. Органы судебной власти.
4. Правоохранительные органы.
5. Территориальные органы министерства социальной политики Нижегородской области (управления социальной защиты населения) и учреждения социального обслуживания системы социальной защиты населения

6. Территориальные органы Пенсионного фонда Российской Федерации, Фонда социального страхования Российской Федерации, Фонда обязательного медицинского страхования Российской Федерации.

7. Лечебно-профилактические учреждения (за исключением доставки лица для оказания срочной (неотложной) медицинской помощи).

8. Учреждения медико-социальной экспертизы.

9. Учреждения и организации, обеспечивающие протезно-ортопедическими изделиями и средствами реабилитации.

10. Учреждения образования.

Предоставление транспортных услуг осуществляется в течение рабочей недели в соответствии с графиком работы учреждения.

Все мероприятия, связанные с организацией услуги, выполняет диспетчер центра.

Диспетчер по телефону принимает не менее, чем за три рабочих дня до поездки, заявку на оказание транспортной услуги.

При приеме заявки диспетчером фиксируется:

- дата и время поступления заявки;
- фамилия, имя, отчество лица, обратившегося за оказанием услуги;
- домашний адрес и телефон лица, обратившегося за оказанием услуги;
- категория лица, имеющего право на предоставление услуги;
- дата и время оказания услуги, продолжительность предоставления услуги, объект назначения;
- цель поездки;
- маршрут поездки (изменение маршрута не допускается);
- наличие сопровождающего или социального работника, который обслуживает гражданина на дому.

Диспетчер при приеме заявки проверяет информацию, представленную лицом, имеющим право на оказание ему транспортной услуги, анализирует возможность предоставления услуги в заявленное лицом время, наличие других заявок на очереди, составляет маршрут движения и обеспечивает выполнение заявки.

В случае совпадения времени заказа первоочередным правом на предоставление транспортной услуги пользуются инвалиды и дети-инвалиды, с патологией опорно-двигательного аппарата, в том числе инвалиды-колясочники.

В случае отказа от поданной заявки лицо обязано не менее чем за час до времени подачи транспортного средства сообщить об этом диспетчеру с указанием причины отказа от предоставления услуги.

В случае отказа от поездки после подачи транспортного средства к месту заказа лицо обязано письменно указать причину отказа и возместить затраты, связанные с подачей и возвратом транспортного средства

Время ожидания водителем пассажира до начала поездки составляет не более 30 минут, а время ожидания лица во время поездки составляет не более 2 часов.

При посадке в транспортное средство лицо предъявляет водителю документ, удостоверяющий личность.

По окончании поездки водитель заполняет путевой лист, в котором указывается пройденный километраж, время поездки, время ожидания.

Путевой лист по возвращении сдаётся водителем диспетчеру. Диспетчер заносит информацию из путевого листа в журналы регистрации заявок и карточки персонального учета полученных заявителем транспортных услуг.

Путевые листы архивируются поквартально и хранятся в течение трех лет, по истечении которых актируются и уничтожаются.

11. Социальный патронаж, выполняемый в отделении срочной социальной помощи.

Специалистами отделения срочной социальной помощи осуществляется социальный патронаж граждан, нуждающихся в посторонней помощи:

- частично утратившие способность к самообслуживанию, которые впоследствии поступают на надомное обслуживание,
- в значительной степени утратившие способность к самообслуживанию, которые впоследствии направляются в дома – интернаты,
- лица, имеющие инвалидность (чаще всего с ментальными отклонениями), но не лишённые дееспособности, которые находятся под постоянным патронажем.

Для лица, находящегося на социальном патронаже, заводится Личное дело, в котором кроме личных данных опекаемого, фиксируются время его посещения специалистом, цель посещения, меры по предоставлению социальной поддержки.

Специалисты отделения срочной социальной помощи в обязательном порядке составляют Акт обследования материально – бытовых условий проживания опекаемого. После посещения гражданина на дому выносятся решения о его постановке на социальный патронаж, и определяются мероприятия по оказанию ему помощи: материальной, натуральной, психологической, юридической, помощи в оформлении инвалидности, субсидий, льгот по ЖКХ.

Специалисты отделения работают в тесном контакте с поликлиниками района, жилищно-коммунальными управлениями, общественными организациями ВОС, ВОГ, ВОИ.

12. Методы работы с гражданами без определённого места жительства и занятий, и граждан, освободившихся из мест лишения свободы.

В соответствии с поручением президента РФ об исполнении пункта 9 Протокола оперативного совещания Совета безопасности РФ от 09.12.2008 года по вопросу «О дополнительных мерах по повышению эффективности деятельности уголовно – исполнительной системы РФ» и Приказа департамента социальной защиты населения, труда и занятости Нижегородской области от 12.03.2007 года №111 «О предоставлении социальных услуг лицам без определённого места жительства», специалисты отделения оказывают следующие виды социальных услуг:

- предоставление экстренной материальной и натуральной (одежда, обувь, продукты питания) помощи,
- помощь в восстановлении утраченных документов,
- содействие в проведение медико-социальной экспертизы,
- содействие в размещение в медицинские учреждения,
- содействие во временном размещении в бесплатных приютах и стационарных социальных учреждениях, предназначенных для этих целей,
- содействие в назначении и выплате пенсий,
- направления лиц, освобождённых из мест лишения свободы и лиц без определённого места жительства и занятий в районные службы занятости,
- оказание психологической и юридической помощи (по гражданским делам) штатными специалистами ГУ «КЦСОН» и ГУ «ГПВИИ»,
- оформление данной категории граждан в дома – интернаты.

Для оказания помощи лицам БОМЖ, прошедшим курс лечения в лечебно – профилактических учреждениях, в Нижегородской области действуют:

- ГУ «Решетихинский дом – интернат для престарелых граждан и инвалидов»,
- Специальное отделение ГУ «Варнавинский психоневрологический интернат»,
- ГУ «Лукояновский дом – интернат для престарелых граждан и инвалидов» и т.д.

Для трудоспособных граждан БОМЖ, прошедшим курс лечения в лечебно – профилактических учреждениях, вышеперечисленные социальные услуги предоставляются в ГУ «ЦСОГПИИ» и ГУ КЦСОН» городов и районов Нижегородской области.

13. Порядок проведения контрольных мероприятий в целях повышения качества работы отделения срочной социальной помощи.

13.1. Оценка соответствия качества фактически предоставляемых социальных услуг стандартам качества является средством контроля качества предоставления бюджетных услуг.

Контроль качества предоставления бюджетных услуг в учреждении может осуществляться следующими путями:

1. Проведение контрольных мероприятий в плановом порядке осуществляет заведующий отделением в виде регулярных проверок работы специалистов отделения.
2. Проведение планового опроса граждан пожилого возраста и инвалидов о качестве предоставления бюджетных услуг в форме анкетирования по «Опросным листам».
3. Проведение контрольных мероприятий в форме приказа директора учреждения о проведении проверки качества бюджетной услуги.

Приказ директора учреждения о проведении контрольных мероприятий по проверке соответствия качества, фактически предоставляемых бюджетных услуг, стандартам качества бюджетных услуг, издаётся в связи с обращением граждан, которые могут поступать в устной, письменной, электронной формах, а также в форме заявлений, жалоб и предложений, зафиксированных в «Книге обращений». (приложение 1.)

Внеплановая проверка оценки стандартам качества проводится в случае нарушения:

- условий обслуживания (удобство, вежливость, время предоставления услуги),
- соблюдения нормативов потребления материально – технических ресурсов,
- соблюдения санитарно – гигиенических норм,
- полноты выполнения процедур,
- квалификационных требований к персоналу.

Плановое анкетирование граждан по «Опросным листам» проводится в учреждении также после приказа директора. (приложение 2) .

Приказом директора устанавливается:

- цель проведения проверочных мероприятий;
- вид контрольного мероприятия (плановое, внеплановое);
- состав проверочной комиссии, где указывается фамилия, имя, отчество, должность проверяющего лица;
- время проведения проверочных мероприятий;
- место проведения проверочных мероприятий.

Приказ директора Центра

Государственное учреждение
«Комплексный центр социального
обслуживания населения»

Приказ №
от . . 2009г.

О проверке обращения пенсионерки Ивановой И.Т.,
проживающей: г.Н. Новгород, ул. Шишкова, д.5, кв.7

Руководствуясь постановлениями Правительства Нижегородской
области
от 28.06.2007 № 212 «Об утверждении порядка оценки соответствия
качества...» и № 213 «Об утверждении стандартов качества
предоставления бюджетных услуг...»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Провести внеплановую проверку качества выполнения бюджетной услуги в связи с обращением пенсионерки Ивановой И.Т.
2. В состав проверочной комиссии включить:
 -
 -
 -
3. Проверку провести . . 2009г. по адресу г. Н. Новгород, ул. Шишкова, д. 5, кв.7
4. По результатам проверки составить Акт и письменно информировать пенсионерку о результатах проверки.
5. Контроль за исполнением данного приказа оставляю за собой

Директор ГУ «КЦСОН»

Ф.И.О.

Приказ директора Центра

Государственное учреждение
«Комплексный центр социального
обслуживания населения»

Приказ №
от . . 2009г.

О плановой проверке соответствия качества фактически предоставляемых бюджетных услуг стандартам качества бюджетных услуг, предоставляемых за счёт средств областного бюджета населению Нижегородской области по «Опросным листам»

Руководствуясь постановлениями Правительства Нижегородской области от 28.06.2007 № 212 «Об утверждении порядка оценки соответствия качества...» и № 213 «Об утверждении стандартов качества предоставления бюджетных услуг...»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Провести плановую проверку соответствия качества фактически предоставляемых бюджетных услуг стандартам качества бюджетных услуг, предоставляемых за счёт средств областного бюджета населению Нижегородской области по «Опросным листам»
2. В состав проверочной комиссии включить:
 -
 -
 -
 -
3. Проверку провести:
в отделении срочной социальной помощи с . . 2009г. по . . 2009г.;
4. По результатам проверок составить Акт.
5. Контроль за исполнением данного приказа оставляю за собой

Директор ГУ «КЦСОН»

Ф.И.О.

13.2. Акты о проведённых контрольных мероприятиях

По результатам проведённых контрольных мероприятий, вызванных обращением граждан пожилого возраста, составляется Акт о проделанной работе (приложение 3) и в пятидневный срок направляется письменный ответ заявителю.

Если для принятия мер по устранению отмеченных потребителем услуг недостатков или осуществлению его предложений требуется более пяти дней, то руководитель организации или его заместитель устанавливает необходимый срок (но не более 20 дней) о чём также сообщают письменно клиенту.

Если вопрос не может быть решён силами организации, предоставляющей бюджетные услуги, то руководство учреждения выносит его на рассмотрение отраслевого органа исполнительной власти и ставит об этом в известность заявителя письменно.

Приложение 3

Утверждаю

Директор ГУ «КЦСОН»

_____ Ф.И.О.

« ____ » _____ 2009г.

АКТ

_____ . . 2009г.

г. Н. Новгород

О результатах проверки обращения пенсионерки Ивановой Т.И. по вопросу не соответствия выполненной услуги стандартам качества.

1. Проверка обращения пенсионерки Ивановой проводилась _____ . . 2009г. по адресу: г. Н. Новгород, ул. Шишкова, д.5, кв.7.

2. В состав проверочной комиссии включены:

-
-
-

3. Выполненная работа (оказанная услуга)

исполнителем _____
(Ф.И.О. исполнителя)

_____ (вид оказанной услуги)

_____ по договору от « ____ » _____ 2009г. № _____ выполнена некачественно.

Причина некачественного оказания социальной бюджетной услуги следующая:

Для устранения выявленных недостатков в ходе контрольной проверки необходимо выполнить следующие мероприятия и известить об этом письменно пенсионерку Иванову Т.И.:

Члены комиссии:

« ____ » _____ 2009г.

Если в случае проверки будет установлена необоснованность отрицательной оценки клиента о качестве предоставленной услуги, то в данном случае составляется Акт (приложение 4).

Приложение 4

Утверждаю

Директор ГУ «КЦСОН»
_____ Ф.И.О.

« ____ » _____ 2009г.

АКТ

. . 2009г.

г. Н. Новгород

О результатах проверки обращения пенсионерки Ивановой Т.И. по вопросу не соответствия выполненной услуги стандартам качества.

3. Проверка обращения пенсионерки Ивановой проводилась . .2009г. по адресу: г. Н. Новгород, ул. Шишкова, д.5, кв.7.

4. В состав проверочной комиссии включены:

-
-
-

3. Выполненная работа (оказанная услуга)

исполнителем _____

(Ф.И.О. исполнителя)

(вид оказанной услуги)

по договору от « ____ » _____ 2009г. № ____ выполнена качественно и в срок.

Претензий к Исполнителю за предоставленную услугу Заказчик не имеет.

Причина обращения пенсионерки Ивановой Т.И. признана необоснованной и вызванной следующими причинами:

Члены комиссии:

« ____ » _____ 2009г.

Данные о качестве предоставленных бюджетных услугах в организации суммируются ежеквартально нарастающим итогом и до десятого числа со дня окончания отчётного периода направляются в отдел социального обслуживания ветеранов и военнослужащих управления по социальной поддержке отдельных категорий граждан Министерства социальной политики.

13.3. Порядок проведения опроса граждан пожилого возраста и инвалидов и методика заполнения «Опросных листов»

- Источниками получения информации о качестве бюджетных услуг являются опросы граждан пожилого возраста и инвалидов в виде «Опросных листов»
- Опросы граждан пожилого возраста и инвалидов по «Опросным листам» выявляет соответствие качества фактически предоставляемых бюджетных услуг стандартам качества бюджетных услуг, предоставляемых за счёт средств областного бюджета населению Нижегородской области.
- Плановое анкетирование граждан по «Опросным листам» проводится в учреждении после издания приказа директора. (приложение 2)
- Опрос граждан пожилого возраста и инвалидов проводится в форме анкетирования по «Опросным листам» (Приложения 5).
- Опрос проводится ежегодно в срок не позднее 1 апреля года, следующего за годом, за который предполагается провести опрос.
- Опрос граждан пожилого возраста и инвалидов проводится в отделении срочной социальной помощи в течение 2 недель по фактическому обращению клиентов.
- Количество опрошенных в срочном отделении – соответствует количеству обратившихся граждан за период проведения опроса.
- Участие населения в опросе является свободным и добровольным. Данные об участнике опроса в «Опросных листах» заполняются только по его желанию.
- Перед проведением анкетирования, с сотрудниками, которые его будут проводить, должен быть проведён инструктаж с разъяснением о порядке и правилах проведения опроса.
- Анкетирование участников опроса проводится только по тем услугам, которые были предоставлены клиентам.
- Участник опроса ставит любой знак в одном из двух свободных квадратов с предлагаемыми вариантами ответов «да» или «нет» в соответствии со своим волеизъявлением.
- Организатор проведения опроса обеспечивает сохранность документации по проведению опроса населения и неприкосновенность заполненных «Опросных листов». «Опросные листы» хранятся у организатора проведения опроса 1 год, а затем уничтожаются.

ОПРОСНЫЙ ЛИСТ

ГУ «КЦСОН» - Отделение срочной социальной помощи

_____ (место проведения опроса)

_____ (дата проведения опроса)

(данные об участнике опроса заполняются при желании)

ФИО участника опроса

Уважаемый участник опроса!

Предлагаем Вам ответить на следующие вопросы, поставив знак «+» или любой другой знак в одном из квадратов с предлагаемыми вариантами ответов в соответствии со своим волеизъявлением.

Заранее благодарны Вам за участие в проведении опроса!

содействие в обеспечении одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию

1.1.1. Оказывают ли Вам содействие в обеспечении одеждой, обувью? да нет

содействие в обеспечении продуктовыми наборами граждан, попавших в экстремальную жизненную ситуацию

1.2.1. Оказывают ли Вам содействие в обеспечении продуктовыми наборами? да нет

содействие в предоставлении транспорта при необходимости перевоза граждан в стационарные учреждения социального обслуживания, если по состоянию здоровья или условиям пребывания им противопоказано пользование общественным транспортом

1.3.1. Предоставляют ли Вам транспорт для перевозки в стационарные медицинские учреждения? да нет

1.3.2. Удовлетворяет ли Вас своевременность предоставления транспорта при необходимости перевозки в медицинские учреждения? да нет

содействие в оформлении документов гражданам: для направления в медицинские и социальные учреждения, для получения удостоверения личности (паспорта, медицинского полиса)

- 1.4.1. Доброжелательны ли и приветливы, обслуживающие Вас работники? да нет
- 1.4.2. Устраивает ли Вас время оформления документов да нет
- 1.4.3. Оказывается ли Вам помощь при сборе необходимых документов? да нет

консультирование по вопросам социальной защиты населения

- 1.5.1. Удовлетворяет ли Вас уровень квалификации и полноты оказания помощи в решении социальных вопросов? да нет

Выражаем Вам свою благодарность за участие в опросе!

Для проведения опроса в форме «Опросных листов» и подведения его итогов приказом директора учреждения создаётся комиссия в составе:

- заместителя директора Учреждения по социальным вопросам,
- заведующего отделения,
- юриста учреждения.

Итоги подведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых бюджетных услуг стандартам качества бюджетных услуг по «Опросным листам» необходимо оформить в виде таблицы (Приложение 6), которую подписывают все члены комиссии.

Итоги подводятся по каждой конкретной бюджетной услуге, которые были оказаны за этот период.

В случае выявления отрицательных отзывов по конкретной бюджетной услуге необходимо выяснить причины недовольства и принять меры к устранению выявленных в ходе проверке недостатков.

В случае положительных ответов на вопросы анкет возникает возможность и в дальнейшем обеспечивать высокий уровень качества предоставляемых бюджетных услуг

Приложение 6

Подведение результатов опроса граждан пожилого возраста по «Опросным листам», проведённым в ГУ «КЦСОН» с2009г. по2009г.

Наименование отделения	Наименование услуги	Количество опрошенных граждан (предоставленных услуг)	Количество положительных ответов	Количество отрицательных ответов
Отделение срочной социальной помощи	Доброжелательны ли и приветливы, обслуживающие Вас работники?	346	343	3

Приложение 7

УТВЕРЖДАЮ

Директор

ГУ «ОКЦСОН»

_____ 3.С. Папко

« ___ » _____ 2009г.

ПОЛОЖЕНИЕ

об отделении срочного социального обслуживания государственного учреждения «Областной комплексный центр социального обслуживания населения»

1. Отделение срочного социального обслуживания является структурным подразделением Государственного учреждения «Областной комплексный центр социального обслуживания населения».

2. Основными задачами Срочного отделения являются:

а) выявление и учет граждан, остро нуждающихся в социальной помощи;

б) принятие безотлагательных мер и оказание экстренной социальной помощи, направленных на поддержание жизнедеятельности граждан, остро нуждающихся в социальной поддержке, в связи с возникновением трудной жизненной ситуации;

в) определение конкретных форм помощи гражданам, исходя из состояния их здоровья, возможности к самообслуживанию и конкретной жизненной ситуации;

г) содействие в обеспечении граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию, одеждой, обувью, другими предметами первой необходимости и бесплатным горячим питанием;

д) распределение среди нуждающихся граждан товаров, поступающих по линии гуманитарной помощи;

е) организация социального патронажа граждан, нуждающихся в социальном обслуживании на дому, на период до зачисления их в отделения социально-бытовой или социально-медицинской помощи на дому или помещения их в дом - интернат, палаты сестринского ухода, больницы;

ж) сбор документов и оформление в дома-интернаты, палаты сестринского ухода, больницы;

з) оказание других форм срочной социальной помощи;

и) организация дополнительных услуг.

3. Отделение срочного социального обслуживания возглавляет заведующий (заведующий отделением). В состав службы входят специалисты по социальной работе, социальные работники и специалисты по социальной работе по участковому принципу.

4. Заведующий отделением срочного социального обслуживания подчиняется директору ГУ "ОКЦСОН» и его заместителю.

5. Заведующий отделением срочного социального обслуживания свою деятельность осуществляет в соответствии с настоящим положением, должностными обязанностями, утвержденные директором ГУ "ОКЦСОН» и нормативными документами по вопросам социальной защиты населения.

6. Социальные работники и специалисты отделения обеспечиваются спецодеждой, обувью, или вместо спецодежды и обуви им может выдаваться денежная компенсация в порядке, определяемом Губернатором области.

7. Работникам отделения, выполняющим обязанности, связанные с общественным транспортом компенсируются затраты на приобретение проездных билетов.

8. Работники отделения обеспечиваются именной удостоверением социального работника, предоставляющим право на внеочередное обслуживание предприятиями торговли, общественного питания, бытового обслуживания, связи.

9. Зоны обслуживания для специалистов по социальной работе по участковому принципу и график их работы устанавливается заведующим отделением срочного социального обслуживания, и отражаются в должностных инструкциях.

10. Отделение срочного социального обслуживания осуществляет свою деятельность в тесном взаимодействии с Советами общественного самоуправления микрорайонов, со структурными подразделениями управления социальной защиты населения, общественными формированиями района, а также жилищно-коммунальными органами.

Заведующая отделением
срочной социальной помощи

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГУ "ОКЦСОН"

« ____ » _____ 2009 г.

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ

Заведующего отделением срочной социальной помощи государственного учреждения «Областной комплексный центр социального обслуживания населения»

1. Общие положения.

- 1.1. Заведующий отделением срочной социальной помощи назначается и освобождается от занимаемой должности директором ГУ «ОКЦСОН».
- 1.2. Заведующий отделением подчиняется и отчетывается о своей работе директором ГУ «ОКЦСОН».
- 1.3. Заведующий отделением в своей деятельности руководствуется Конституцией РФ, законодательством РФ Нижегородской области и иными правовыми актами в области социальной защиты и социального обслуживания населения, положением об отделении, настоящей инструкцией.

2. Должностные обязанности.

Основной задачей заведующего отделением является организация работ отделения срочной социальной помощи по социальной защите инвалидов, пожилых людей и граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию, контроль за деятельностью, анализ и отчетность.

В соответствии с возложенной задачей заведующий отделением осуществляет следующие функции:

- 2.1. Проводит комплектование кадров, их обучение, обеспечивает специалистам условия труда.
- 2.2. Планирует работу отделения на месяц, квартал, неделю и в соответствии с планами организует работу отделения.
- 2.3. На основе проведенного специалистами повторного обхода граждан района составляют данные по категориям населения, нуждающихся в

различных мерах социальной поддержки, составляют сводные данные по участкам и группам.

- 2.4. Рассматривает заявления, обращения граждан по вопросам оказания материальной и натуральной помощи, через специалистов организует обследование материально-бытовых условий заявителя, дает заключение и предложения директору ГУ «ОКЦСОН» о формах и размерах помощи.
- 2.5. Обеспечивает специалистов отделения нормативными актами, документами, методическими пособиями.
- 2.6. Принимает участие в организации и проведении благотворительных мероприятий.

3. Права.

Заведующий отделением срочной социальной помощи имеет право:

- 3.1. Запрашивать информацию, необходимую для работы отделения в органах здравоохранения, образования, учреждениях других ведомств.
- 3.2. Вносить предложения директору ГУ «ОКЦСОН» по вопросам совершенствования работы отделения срочной социальной помощи.
- 3.3. Участвовать в обсуждении вопросов подготовки проектов документов, касающихся работу ГУ «ОКЦСОН».

4. Ответственность.

Заведующий отделением срочной социальной помощи несет ответственность за:

- 4.1. Невыполнение или некачественное выполнение возложенных функций и задач.
- 4.2. Сохранность материальных ценностей.
- 4.3. Несоблюдение сохранности документов служебного пользования, средств оргтехники.

5. Взаимоотношение.

Заведующий отделением срочной социальной помощи взаимодействует:

- 5.1. С органами здравоохранения, образования, с общественными организациями, по формированию базы данных, о нуждающихся в различных мерах социальной поддержки.
- 5.2. С предприятиями торговли, общественного питания, здравоохранения, службы быта, жилищно-коммунального хозяйства по вопросам оказания обратившимся экстренной помощи.
- 5.3. С подразделениями управления социальной защиты населения в пределах своих должностных функций.

Ознакомлена:

Зав.отделением

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГУ
«ОКЦСОН»

« ____ » _____ 2009 г.

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ

**Специалиста по социальной работе
отделения срочной социальной помощи
государственного учреждения
«Областной комплексный центр социального обслуживания
населения».**

1. Общие положения

1.1. Специалист по социальной работе отделения срочной социальной помощи назначается и освобождается от занимаемой должности приказом директора ГУ «ОКЦСОН».

1.2. Специалиста по социальной работе непосредственно подчиняется и отчитывается о своей работе заведующей отделением, директору ГУ «ОКЦСОН».

1.3. Специалиста по социальной работе в своей деятельности руководствуется Конституцией РФ, законодательством РФ и Нижегородской области социальной защиты и социального обслуживания населения, положением об отделении, настоящей инструкцией.

2. Должностные обязанности

Основной задачей специалиста по социальной работе отделения срочной социальной помощи является прием граждан и ведение необходимой документации по учету обращений и оказанию материальной помощи населению.

В соответствии с возложенной задачей специалист по социальной работе осуществляет следующие функции:

- 2.1. Ведет прием граждан, консультирует по вопросам оказания социальной помощи.
- 2.2. Ведет учет и контроль над сроками по движению письменных обращений граждан.
- 2.3. Осуществляет контроль над деятельностью социальных работников по участковому принципу.
- 2.4. Ведет учет граждан, получивших материальную и другую помощь, составляет картотеку, вводит данную информацию в компьютерный банк данных.
- 2.5. Готовит необходимые документы по оказанию материальной помощи для рассмотрения на районной комиссии по социальной защите населения.
- 2.6. Выдает бесплатные талоны на питание, благотворительные обеды, в парикмахерскую, на льготную стирку, льготный ремонт обуви и т.д.
- 2.7. Принимает участие в организации и проведении мероприятий, предусмотренных районной программой по социальной защите населения.
- 2.8. Совместно со специалистами по социальной работе по участковому принципу составляет социальную карту района.

3. Права.

Специалист по социальной работе отделения срочной социальной помощи имеет право:

- 3.1. Запрашивать информацию, необходимую для работы в органах здравоохранения, образования, учреждениях других ведомств в пределах своих должностных обязанностей.
- 3.2. Вносить предложения заведующей отделением по вопросам совершенствования работы отделения срочной социальной помощи.
- 3.3. Участвовать в обсуждении вопросов подготовки проектов документов, касающихся работы ГУ «ОКЦСОН».

4. Ответственность

Специалист по социальной работе отделения срочной социальной помощи несет ответственность за:

- 4.1. Невыполнение или некачественное выполнение возложенных функций и задач.

4.2. Сохранность материальных ценностей, банка вещей.

4.3. Несоблюдение сохранности документов служебного пользования, средств оргтехники.

5. Взаимоотношения

Специалист по социальной работе отделения срочной социальной помощи взаимодействует:

5.1. С органами здравоохранения, образования, с общественными организациями по формированию базы нуждающихся в различных мерах социальной поддержки.

5.2. С предприятиями жилищно-коммунального хозяйства, органами здравоохранения, службами быта по вопросам оказания экстренной помощи обратившимся.

5.3. С подразделениями управления социальной защиты населения в пределах своих должностных функций.

Заведующая отделением срочной
социальной помощи

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГУ
«ОКЦСОН»

« ____ » _____ 2009 г.

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ

**Специалиста по социальной работе
по участковому принципу
отделения срочной социальной помощи
государственного учреждения
«Областной комплексный центр социального обслуживания
населения»**

2. Общие положения

1.1. Специалист по социальной работе по участковому принципу службы срочной социальной помощи назначается и освобождается от занимаемой должности приказом директора ГУ "ОКЦСОН".

1.2. Специалиста по социальной работе по участковому принципу непосредственно подчиняется специалисту по социальной работе, зав. отделением, директору ГУ "ОКЦСОН".

1.3. Специалиста по социальной работе по участковому принципу в своей деятельности руководствуется Конституцией РФ, законодательством РФ и Нижегородской области и иными правовыми актами в области социальной защиты и социального обслуживания населения, положением о службе, настоящей инструкцией.

2. Должностные обязанности

Основной задачей специалиста по социальной работе по участковому принципу службы срочной социальной помощи является выявление малоимущих слоев населения с целью оказания им необходимой помощи для поддержания их жизнедеятельности.

В соответствии с возложенной задачей специалист по социальной работе по участковому принципу осуществляет следующие функции:

- 2.1. Работает по участковому принципу под контролем специалиста по социальной работе.
- 2.2. Совместно с другими государственными и общественными организациями осуществляет подворный обход участка, выявляет и ведет учет граждан, предусмотренных концепцией социальной защиты, остро нуждающихся в помощи и проживающих в закрепленном микрорайоне.
- 2.3. Проводит обследование материально-бытовых условий обратившихся, составляет акты обследования, дает предложения зав. отделением о необходимых видах и размерах помощи.
- 2.4. Вводит информацию обратившихся в компьютерный банк данных.
- 2.5. Ведет разъяснительную работу среди населения на основании действующего законодательства по вопросам социальной защиты, а также о предоставлении льгот определенным категориям граждан.
- 2.6. При необходимости доставляет гуманитарную и натуральную помощь на дом нуждающимся в ней малоимущим гражданам.
- 2.7. Принимает участие в организации и проведении мероприятий, предусмотренных районной программой по социальной защите населения.
- 2.8. Предоставляет данные для составления социальной карты района.

3. Права.

Специалист по социальной работе по участковому принципу службы срочной социальной помощи имеет право:

- 3.1. Запрашивать информацию, необходимую для работы в органах здравоохранения, образования, учреждениях других ведомств, в пределах своих должностных обязанностей.
- 3.2. Вносить предложения зав. отделением по вопросам совершенствования работы службы срочной социальной помощи.
- 3.3. Участвовать в обсуждении вопросов подготовки проектов документов, касающихся работы ГУ "ОКЦСОН».

4. Ответственность

Специалист по социальной работе по участковому принципу службы срочной социальной помощи несет ответственность за:

- 4.1. Невыполнение или некачественное выполнение возложенных функций и задач.
- 4.2. Сохранность материальных ценностей, банка вещей.
- 4.3. Несоблюдение сохранности документов служебного пользования, средств оргтехники.

5. Взаимоотношения

Специалист по социальной работе по участковому принципу службы срочной социальной помощи взаимодействует:

- 5.1. С органами здравоохранения, образования, с общественными организациями по формированию базы нуждающихся в различных мерах социальной поддержки.
- 5.2. С предприятиями жилищно-коммунального хозяйства, органами здравоохранения, службами быта по вопросам оказания экстренной помощи обратившимся.
- 5.3. С подразделениями управления социальной защиты населения в пределах своих должностных функций.

Заведующая отделением
срочной социальной помощи

СОГЛАСОВАНО
Министр социальной
политики
Нижегородской
области

СОГЛАСОВАНО
Руководитель
территориального органа
Министерства
социальной политики
Нижегородской области
(Управление социальной
защиты населения
Советского района города
Нижнего Новгорода)

УТВЕРЖДАЮ
Директор
Государственного
учреждения «Областной
комплексный центр
социального
обслуживания
населения»

«__» _____ 2009 г.

«__» _____ 2009 г.

«__» _____ 2009 г.

**Положение
о порядке предоставления транспортных услуг отдельным
категориям граждан службой «Социальное такси»
(далее Положение)**

Нижний Новгород

2009

1. Общие положения

1.1. Предоставление транспортных услуг отдельным категориям граждан службой «Социальное такси» (далее – предоставление транспортных услуг) осуществляется в целях социальной интеграции в общество маломобильных граждан, создания для них условий для беспрепятственного передвижения и обеспечение доступа к социально значимым объектам.

1.2. Назначение службы «Социальное такси» - предоставление дополнительной (не входящей в федеральный и территориальный перечни гарантированных государством услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидам) социальной услуги по транспортному обслуживанию инвалидов, постоянно проживающих в нагорной части города Нижнего Новгорода.

1.3. Предоставление транспортных услуг осуществляется на базе государственного учреждения «Областной комплексный центр социального обслуживания населения».

1.4. Для предоставления транспортных услуг отдельным категориям граждан используется специализированное транспортное средство для перевозки инвалидов – колясочников марки «ГАЗель» с электрогидроподъемником с пультом управления фирмы Ricon.

1.6. Расходы на организацию работы и содержание социального такси, а также расходы, связанные с предоставлением льготного обслуживания инвалидов, осуществляются в пределах ассигнований, ежегодно предусматриваемых на эти цели в областном бюджете.

1.7. Тарифы на услуги «Социального такси» утверждаются директором государственного учреждения «Областной комплексный центр социального обслуживания населения» по согласованию с Министерством социальной политики Нижегородской области и территориальным органом Министерства социальной политики Нижегородской области.

2. Категории граждан, имеющие право на предоставление транспортных услуг

Право на предоставление транспортных услуг имеют следующие категории граждан, зарегистрированные по месту жительства в нагорной части города Нижнего Новгорода:

2.1. Инвалиды с патологией опорно-двигательного аппарата, в том числе инвалиды-колясочники.

2.2. Инвалиды по зрению, имеющие III степень ограничения способности к трудовой деятельности (I группу инвалидности).

2.3. Инвалиды и участники Великой Отечественной войны и приравненные к ним лица; награжденные знаком "Жителю блокадного Ленинграда"; вдовы (родители) погибших (умерших) инвалидов и участников Великой Отечественной войны

- 2.4. Труженики тыла.
- 2.5. Инвалиды боевых действий.
- 2.6. Граждане, состоящие на обслуживании в отделениях социально – бытового и социально – медицинского обслуживания на дому.
- 2.7. Общественные организации, ассоциации, объединения инвалидов – колясочников.

Для помощи в поездке вышеперечисленных граждан допускается присутствие одного сопровождающего.

3. Виды социально значимых объектов, для посещения которых организуется предоставление транспортных услуг

- 3.1. Органы законодательной власти.
- 3.2. Органы исполнительной власти.
- 3.3. Органы судебной власти.
- 3.4. Правоохранительные органы.
- 3.5. Территориальные органы министерства социальной политики Нижегородской области (управления социальной защиты населения) и Учреждения социального обслуживания системы социальной защиты населения.
- 3.6. Территориальные органы Пенсионного фонда Российской Федерации, Фонда социального страхования Российской Федерации, Фонда обязательного медицинского страхования Российской Федерации.
- 3.7. Лечебно-профилактические учреждения (за исключением доставки граждан для оказания срочной (неотложной) медицинской помощи).
- 3.8. Учреждения медико-социальной экспертизы.
- 3.9. Учреждения и организации, обеспечивающие протезно-ортопедическими изделиями и средствами реабилитации.
- 3.10. В функции предоставления транспортных услуг не входят:
 - доставка граждан в лечебные учреждения для оказания срочной (неотложной помощи) медицинской помощи;
 - помощь в межэтажной транспортировке;
 - перевозка грузов.

4. Условия предоставления транспортных услуг

4.1. Предоставление транспортных услуг осуществляется в течение рабочей недели в соответствии с графиком работы государственного учреждения «Областной комплексный центр социального обслуживания населения».

4.2. Предоставление транспортных услуг осуществляется для граждан, проживающих в нагорной части города Нижнего Новгорода.

4.3. Время ожидания водителем гражданина, которому предоставляется транспортная услуга, до начала поездки составляет не более 15 минут. Время ожидания гражданина во время поездки составляет не более 2 часов.

4.4. Граждане, указанные в разделе 2 настоящего Положения, для посещения социально значимых объектов имеют право брать с собой в поездку одного сопровождающего.

4.5. Если количество заявок превышает возможность их исполнения, то первоочередным правом на предоставление транспортной услуги пользуются инвалиды и дети-инвалиды, с патологией опорно-двигательного аппарата, в том числе инвалиды-колясочники.

5. Порядок предоставления транспортных услуг

5.1. Заявка на предоставление транспортных услуг (далее – Заявка) подается гражданином либо его поручителем по телефону диспетчеру службы предоставления транспортных услуг (далее – Диспетчер).

5.2. Прием Заявок осуществляется в течение рабочей недели в соответствии с графиком работы государственного учреждения «Областной комплексный центр социального обслуживания населения».

5.3. Прием Заявки осуществляется Диспетчером не позднее, чем за три рабочих дня до дня предоставления транспортной услуги.

5.4. При приеме Заявки Диспетчером фиксируется:

- дата и время поступления Заявки;
- фамилия, имя, отчество гражданина, обратившегося за предоставлением транспортной услуги;
- домашний адрес и телефон гражданина,
- категория гражданина, имеющего право на предоставление транспортной услуги;
- дата, время и продолжительность оказания транспортной услуги, объект назначения;
- цель поездки;
- наличие сопровождающего;
- необходимость предоставления для сопровождения социального работника.

5.5. Гражданин обязан сообщить точную и достоверную информацию о себе, дате и времени предоставления транспортной услуги, цели поездки и объекте назначения.

5.6. Диспетчер при приеме Заявки проверяет:

- информацию, подтверждающую право гражданина на получение транспортной услуги;
- соответствие объекта назначения перечню социально-значимых объектов, для посещения которых организуется предоставление транспортных услуг.

5.7. Диспетчер анализирует возможность предоставления услуги в заявленное гражданином время, наличие других Заявок на очереди, составляет маршрут движения и обеспечивает выполнение Заявки.

5.8. При необходимости гражданину может быть предоставлен для сопровождения социальный работник.

5.9. В случае отказа от поданной заявки гражданин обязан не менее чем за час до времени подачи транспортного средства сообщить об этом Диспетчеру с указанием причины отказа от предоставления транспортной услуги.

5.10. В случае отказа от поездки после подачи транспортного средства к месту заказа или при отказе гражданина от оплаты он снимается с первоочередного предоставления транспортного средства сроком на 1 год.

5.11. При посадке в транспортное средство гражданин предъявляет водителю документ, удостоверяющий личность.

5.12. Перед поездкой водитель уточняет у гражданина маршрут и время поездки. Изменение маршрута не допускается.

5.13. По окончании поездки водитель заполняет путевой лист и бланк - заказ, в котором указывается пройденный километраж, время поездки, время ожидания и сумма оплаты за услугу. Гражданин, которому оказана транспортная услуга, или его представитель заверяют документ собственной подписью.

5.14. Водитель выдает гражданину заполненный корешок бланк- заказа, в котором также указывается пройденный километраж, время поездки, время ожидания и сумма оплаты за предоставленную транспортную услугу.

5.15. Путевой лист и бланк - заказ на предоставление транспортной услуги по возвращении из поездки сдаются водителем Диспетчеру. Диспетчер заносит информацию из бланка - заказа в журналы регистрации заявок и карточки персонального учета полученных заявителем транспортных услуг.

5.16. Бланк - заказ на предоставление транспортных услуг архивируются поквартально и хранятся в течение трех лет, по истечении которых актируются и уничтожаются.

7. Условия и порядок оплаты транспортных услуг

7.1. Транспортные услуги предоставляются гражданам, имеющим право на предоставление транспортной услуги бесплатно, на условиях частичной или полной оплаты.

7.2. Транспортные услуги предоставляются бесплатно, но не более 2-х раз в месяц:

- инвалидам - колясочникам,
- инвалидам по зрению, имеющим III степень ограничения способности к трудовой деятельности (I группу инвалидности),
- гражданам, состоящим на обслуживании в отделениях социально-бытового и социально – медицинского обслуживания на дому.

7.3. Транспортные услуги предоставляются на условиях 50% оплаты для следующих категорий граждан:

- инвалиды и участники Великой Отечественной войны и приравненные к ним лица; награжденные знаком "Жителю блокадного Ленинграда"; вдовы (родители) погибших (умерших) инвалидов и участников Великой Отечественной войны.

7.4. Транспортные услуги предоставляются на условиях 75% оплаты для следующих категорий граждан:

- труженики тылы
- участники боевых действий

Оплата 50% и 75% стоимости услуги производится гражданином, оставшиеся суммы - возмещаются за счет средств бюджета Нижегородской области. При оказании транспортной услуги всем вышеперечисленным категориям граждан более 2-х раз в месяц услуга предоставляется на условиях 100% оплаты.

7.4.Выполнение заказов на коллективное транспортное обслуживание общественных организаций, ассоциаций, объединений инвалидов производится бесплатно 1 раз в месяц. При выполнении заказов на коллективное транспортное обслуживание более 1 раза в месяц услуга предоставляется на условиях 100% оплаты по установленным тарифам.

7.5 Оплачиваемое время предоставления транспортной услуги исчисляется с момента подачи транспортного средства в указанное в заявке время.

Время ожидания водителем гражданина до начала поездки составляет не более 15 минут, во время поездки составляет не более 2 часов и включается в стоимость поездки.

7.6 Расчет за предоставленную транспортную услугу гражданин производит с водителем транспортного средства по окончании поездки на основании выписанного бланк – заказа.

7.7 Средства, полученные за предоставление транспортных услуг, ежедневно сдаются водителем транспортного средства в кассу государственного учреждения «Областной комплексный центр социального обслуживания населения».

7.8 Исчисление стоимости транспортной услуги производится от себестоимости 1 км пробега.

7.9. Средства, полученные за оказание транспортных услуг, зачисляются на специальный счет учреждения, открытый в Министерстве финансов Нижегородской области, и направляются в равных долях на дальнейшее развитие социального обслуживания и стимулирование труда работников государственного учреждения «Областной комплексный центр социального обслуживания населения».

Приложения к Положению о
порядке предоставления
транспортных услуг отдельным
категориям граждан службой
«Социальное такси»

Бланк - заказ на индивидуальное обслуживание «Социальным такси»

Дата выполнения заказа _____

Заказчик _____
(гражданин или его сопровождающий)

Домашний адрес и телефон гражданина _____

Место посадки _____

Место высадки _____

№ справки МСЭУ	Время посадки	Показания спидометра при посадке	Время высадки	Показания спидометра при высадке	Сумма к оплате (в руб)	Подпись клиента

Подпись специалиста _____

Подпись водителя _____

Бланк - заказ на коллективное обслуживание «Социальным такси»

Дата выполнения заказа _____

Заказчик _____
(наименование общественной организации, учреждения и т. д.)

Численность группы _____

Ф.И.О. ответственного _____

Адрес и телефон заказчика _____

Место посадки _____

Место высадки _____

Время посадки	Показания спидометра при посадке	Время высадки	Показания спидометра при высадке	Сумма к оплате (в руб.)	Подпись отв. лица

Подпись специалиста _____

Подпись водителя _____