

ПОЛОЖЕНИЕ

об отделении социально-бытового обслуживания на дому Государственного бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения городского округа Навашинский» (далее – Положение)

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 28 декабря 2013г. № 442-ФЗ «О социальном обслуживании граждан в Российской Федерации», Законом Нижегородской области от 5 ноября 2014г. № 146-3 «О социальном обслуживании граждан в Нижегородской области», Порядком предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, утвержденным приказом министерства социальной политики Нижегородской области от 27 июня 2024 г. № 552, Уставом Государственного бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения городского округа Навашинский» (далее – Учреждение) и регулирует деятельность отделения социально-бытового обслуживания на дому (далее – отделение).

1.2. Отделение является структурным подразделением Учреждения, создается, реорганизуется и ликвидируется приказом директора Учреждения по согласованию с министерством социальной политики Нижегородской области.

1.3. Отделение в своей работе руководствуется законодательством Российской Федерации, Нижегородской области, приказами министерства социальной политики Нижегородской области, Кодексом этики и служебного поведения работников Учреждения, настоящим Положением и иными нормативными правовыми актами, касающимися деятельности отделения.

1.4. Отделение осуществляет свою деятельность в здании Учреждения, расположенном по адресу: 607102, Нижегородская область, г. Навашино, ул. 1 Мая, зд. 4 и на территории городского округа Навашинский.

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

2. Цель деятельности, основные задачи и функции отделения

2.1. Цель деятельности отделения

2.1.1. Основной целью создания отделения является осуществление государственной политики в сфере социальной поддержки граждан на территории городского округа Навашинский в части реализации их прав на социальное обслуживание в форме социального обслуживания на дому.

2.2. Основные задачи отделения

2.2.1. Организация деятельности по социальному обслуживанию граждан, направленной на улучшение их жизнедеятельности, поддержание их социального, психологического статуса и здоровья.

2.2.2. Максимально возможное продление пребывания получателей социальных услуг в привычной, благоприятной среде - месте их жительства.

2.2.3. Осуществление мероприятий по повышению качества обслуживания получателей социальных услуг и профессионального уровня работников отделения.

2.3. Основные функции отделения

2.3.1. Предоставление социальных услуг в форме социального обслуживания на дому получателям социальных услуг с учетом их индивидуальных потребностей, указанных в индивидуальной программе предоставления социальных услуг (далее - ИППСУ), а также оказание по их желанию дополнительных социальных услуг, предоставляемых Учреждением.

2.3.2. Социальное сопровождение получателей социальных услуг.

2.3.3. Участие в формировании общедоступных информационных ресурсов, содержащих информацию о деятельности отделения, и обеспечение доступа к данным ресурсам посредством размещения их на информационных стендах в помещениях Учреждения, в средствах массовой информации, в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе на официальном сайте Учреждения.

2.3.4. Взаимодействие с государственными, муниципальными, негосударственными структурами, а также с территориальными органами федеральных органов государственной власти и органами местного самоуправления.

2.3.5. Внедрение в практику работы инновационных технологий социального обслуживания.

2.3.6. Организация волонтерской (добровольческой) деятельности.

2.3.7. Привлечение благотворительной (гуманитарной) помощи.

2.3.8. Участие в реализации ведомственных программ в сфере социального обслуживания.

2.3.9. Участие в мероприятиях и акциях областного, межрайонного и районного значения, мероприятиях и акциях, проводимых Учреждением.

2.3.10. Учет предоставленных социальных услуг путем внесения в АИС «СЗН НО».

2.3.11. Проведение ежеквартального мониторинга в форме опросных листов на предмет удовлетворенности получателей социальных услуг качеством и доступностью предоставляемых социальных услуг.

3. Получатели социальных услуг в отделении

3.1. Получателями социальных услуг в отделении социального-бытового обслуживания на дому являются постоянно проживающие на территории Нижегородской области граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, а также беженцы, признанные нуждающимися в социальном обслуживании в форме социального обслуживания на дому в соответствии с действующим законодательством, из числа следующих категорий:

3.1.1 Граждан пожилого возраста (женщины старше 60 лет, мужчины старше 65 лет);

3.1.2 Инвалидов;

3.1.3 Детей и детей-инвалидов, членов их семей.

4. Услуги, предоставляемые в отделении

4.1. Предоставление социальных услуг в отделении осуществляется в соответствии со стандартом социальных услуг, предоставляемых в форме социального обслуживания на дому, который включает в себя следующие виды социальных услуг:

4.1.1. Социально-бытовые, направленные на поддержание жизнедеятельности получателей социальных услуг в быту;

– покупка за счет средств получателя социальных услуг и доставка на дом продуктов питания, промышленных товаров первой необходимости, средств санитарии и гигиены, средств ухода, книг, газет, журналов;

– содействие в доставке, установке, ремонте бытовой техники и санитарно-гигиенического оборудования организациями торговли и сервисными службами за счет заказчика;

– помощь в приготовлении пищи, мытье посуды;

– оплата за счет средств получателя социальных услуг жилищно-коммунальных услуг и услуг связи;

– сдача за счет средств получателя социальных услуг вещей в стирку, химчистку, ремонт, обратная их доставка;

– покупка за счет средств получателя социальных услуг топлива (в жилых помещениях без центрального отопления и (или)водоснабжения), топка печей, обеспечение водой;

– содействие в организации проведения ремонта жилых помещений организациями, осуществляющими ремонт жилых помещений за счет средств заказчика;

– обеспечение кратковременного, не требующего специальных знаний и медицинской подготовки, присмотра за детьми;

– сопровождение к врачу;

- предоставление гигиенических услуг лицам, не способным по состоянию здоровья самостоятельно осуществлять за собой уход;
- помощь в приеме пищи (кормление);
- уборка жилых помещений;
- отправка за счет средств получателя социальных услуг почтовой корреспонденции;
- содействие в получении транспортных услуг за счет средств получателя социальных услуг, если по состоянию здоровья ему противопоказано пользование общественным транспортом;
- содействие в организации ритуальных услуг (при отсутствии у умершего родственников или их отказе заняться погребением).

4.1.2. Социально-медицинские, направленные на поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг путем организации ухода, оказания содействия в проведении оздоровительных мероприятий, систематического наблюдения для выявления отклонений в состоянии здоровья:

- оказание первой доврачебной помощи;
- выполнение процедур, связанных с сохранением здоровья получателей социальных услуг (измерение температуры тела, артериального давления, контроль за приемом лекарств и др.);
- систематическое наблюдение за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья;
- проведение занятий, обучающих здоровому образу жизни;
- проведение занятий по адаптивной физической культуре;
- консультирование по социально-медицинским вопросам (поддержания и сохранения здоровья получателей социальных услуг, проведение оздоровительных мероприятий, наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья);
- содействие в проведении медико-социальной экспертизы;
- содействие в госпитализации нуждающихся в медицинские организации;
- содействие в обеспечении по заключению врачей лекарственными препаратами для медицинского применения, медицинскими изделиями и техническими средствами ухода и реабилитации;
- содействие в получении стоматологической помощи;
- содействие в получении зубопротезной и протезно-ортопедической помощи

4.1.3. Социально-психологические, предусматривающие оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг для адаптации в социальной среде, в том числе оказание психологической помощи:

- социально-психологическое консультирование, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений;

- психологическая помощь и поддержка, в том числе гражданам, осуществляющим уход на дому за тяжелобольными получателями социальных услуг;

- социально-психологический патронаж.

4.1.4. 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, оказание помощи семье в воспитании детей:

- обучение родственников практическим навыкам общего ухода за тяжелобольными получателями социальных услуг;

- организация помощи родителям или законным представителям детей-инвалидов, воспитываемых дома, в обучении таких детей навыкам самообслуживания, общения и контроля, направленных на развитие личности;

- социально-педагогическая коррекция, включая диагностику и консультирование.

4.1.5. Социально-трудовые, направленные на оказание помощи в трудоустройстве и в решении других проблем, связанных с трудовой адаптацией:

- проведение мероприятий по использованию остаточных трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам;

- оказание помощи в трудоустройстве;

- организация помощи в получении образования и (или) квалификации инвалидами (детьми-инвалидами) в соответствии с их способностями;

- консультирование по вопросам самообеспечения.

4.1.6. Социально-правовые, направленные на оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно, в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг:

- оказание помощи в оформлении и восстановлении документов получателей социальных услуг;

- оказание помощи в получении юридических услуг;

- консультирование по вопросам, связанным с защитой прав и законных интересов получателей социальных услуг в сфере социального обслуживания, и по вопросам установленных мер социальной поддержки.

4.1.7. Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов:

- обучение инвалидов (детей-инвалидов) пользованию техническими средствами реабилитации;

- проведение социально-реабилитационных мероприятий в сфере социального обслуживания;

- обучение навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах;

- оказание помощи в обучении навыкам активного долголетия;

4.2. В соответствии с Перечнем дополнительных социальных услуг, утвержденным приказом директора Учреждения, получателям социальных услуг по их желанию, выраженному в письменной или электронной форме, за плату осуществляется предоставление дополнительных социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, сверх социальных услуг, включенных в Перечень социальных услуг, в рамках полномочий, установленных частью 2 статьи 11 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации".

5. Социальное сопровождение в отделении

5.1. При необходимости получателям социальных услуг оказывается содействие в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам (социальное сопровождение), указанной в индивидуальной программе.

5.2. Социальное сопровождение осуществляется путем привлечения организаций, предоставляющих такую помощь, на основе межведомственного взаимодействия.

6. Правила и порядок предоставления услуг в отделении

6.1 Порядок предоставления социальных услуг в отделении включает в себя следующие действия:

6.1.1. Принятие заявления о предоставлении социальных услуг в отделении (далее - заявление), которое регистрируется в день его поступления.

6.1.2. Информирование о порядке предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, видах, сроках, условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости для получателя социальных услуг, о возможности получения этих услуг бесплатно;

6.1.3. Разъяснение получателю социальных услуг или его представителю порядка приема документов, которые должны быть представлены для признания гражданина нуждающимся в социальном обслуживании и принятия решения о предоставлении социальных услуг в форме социального обслуживания на дому;

6.1.4. Запрос сведений о регистрации по месту жительства и (или) пребывания, указанных заявителем в заявлении, у Министерства внутренних дел Российской Федерации. Межведомственный запрос направляется в форме электронного документа с использованием Единой системы межведомственного электронного взаимодействия и подключаемой к ней региональных систем межведомственного электронного взаимодействия;

6.1.5. Подтверждение информации о родственных связях заявителя с гражданами, зарегистрированными совместно с ним, осуществляется путем

декларирования заявителем данных сведений и подтверждения их документами, удостоверяющими личность, а также свидетельствами о государственной регистрации актов гражданского состояния;

6.1.6. Анализ представленных документов, необходимых для принятия решения о предоставлении социальных услуг в форме социального обслуживания на дому и принятие решения о предоставлении социальных услуг в форме социального обслуживания на дому получателю социальных услуг;

6.1.7. Заключение договора о предоставлении социальных услуг в форме социального обслуживания на дому между поставщиком социальных услуг и получателем социальных услуг (представителем) (далее – договор);

6.1.8. Предоставление получателю социальных услуг в форме социального обслуживания на дому в соответствии с заключенным договором;

6.1.9. Прекращение предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому в связи с возникновением оснований:

- письменное заявление получателя социальных услуг об отказе в предоставлении социальных услуг в форме социального обслуживания на дому;

- окончание срока предоставления социальных услуг в соответствии с индивидуальной программой и (или) истечение срока действия договора;

- нарушение получателем социальных услуг условий, предусмотренных договором;

- смерть получателя социальных услуг или ликвидация (прекращение деятельности) поставщика социальных услуг;

- решение суда о признании получателя социальных услуг безвестно отсутствующим или умершим;

- осуждение получателя социальных услуг к отбыванию наказания в виде лишения свободы;

- наличие медицинских противопоказаний, перечень которых утвержден приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 2 мая 2023 г. N 202н "Об утверждении перечня медицинских противопоказаний, в связи с наличием которых гражданину или получателю социальных услуг может быть отказано, в том числе временно, в предоставлении социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, или в полустационарной форме, или в стационарной форме, а также формы заключения уполномоченной медицинской организации о наличии (об отсутствии) таких противопоказаний".

6.2. Решение о предоставлении социальных услуг в отделении принимается на основании следующих документов:

- документа, удостоверяющего личность получателя социальных услуг (представителя);

- документа, подтверждающего полномочия представителя (при обращении представителя);

- акт обследования материально - бытового положения получателя социальных услуг, содержащий информацию, подтверждающую сведения о месте

фактического проживания, условиях проживания, родственных связях получателя социальных услуг с гражданами, зарегистрированными и проживающими совместно с ним, декларированные получателем социальных услуг, который составляется специалистом по социальной работе отделения срочного социального обслуживания по форме, утвержденной приказом директора Учреждения;

- документы о доходах получателя социальных услуг и членов его семьи (при наличии), принадлежащем уму (им) имуществе, необходимые для определения среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно в соответствии с постановлением Правительства РФ от 23 декабря 2024 г. №1873;

- документы или сведения, которые ухудшают или могут ухудшить условия его жизнедеятельности;

- индивидуальной программы предоставления социальных услуг;

- заключение медицинской организации об отсутствии противопоказаний в предоставлении социальных услуг, в форме социального обслуживания на дому.

По своему желанию получатели социальных услуг (представители) могут представить иные документы, которые, по их мнению, имеют значение для принятия решения о предоставлении социальных услуг.

6.3. Сроки выполнения административных процедур (действий), предусмотренных пунктами 6.1, 6.2 настоящего раздела, не могут превышать сроки, установленные законодательными и нормативными правовыми актами Российской Федерации и Нижегородской области.

6.4. Документы, которые прилагаются к заявлению и необходимые для принятия решения о предоставлении социальных услуг предоставляются получателем социальных услуг лично либо подлежат предоставлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия.

6.5. Получатель социальных услуг имеет право отказаться от предоставления социальных услуг в том числе на определенный срок. Отказ оформляется письменным заявлением получателя социальных услуг.

6.6. Порядок предоставления дополнительных социальных услуг в отделении на дому включает в себя:

- 6.6.1. принятие заявления о предоставлении дополнительных социальных услуг;

- 6.6.2. информирование о порядке предоставления, видах, условиях предоставления дополнительных социальных услуг, о тарифах на эти услуги;

- 6.6.3. заключение договора о предоставлении дополнительных социальных услуг;

- 6.6.4. предоставление дополнительных социальных услуг;

- 6.6.5. составление ежемесячного акта сдачи - приемки предоставленных дополнительных социальных услуг.

Порядок предоставления дополнительных социальных услуг регламентируется Положением о внебюджетной деятельности Государственного бюджетного

учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения городского округа Навашинский», утвержденным приказом директора Учреждения.

7. Условия предоставления услуг в отделении

7.1. При предоставлении социального обслуживания в отделении получателю социальных услуг обеспечиваются:

- безопасные условия предоставления социальных услуг;
- соблюдение требований и правил пожарной безопасности;
- соблюдение требований государственных санитарно-эпидемиологических правил и нормативов.

7.2. Для инвалидов и других лиц с учетом ограничений их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в отделении обеспечиваются следующие условия доступности предоставления социальных услуг:

- возможность сопровождения получателя социальных услуг при передвижении по территории Учреждения;
- возможность для самостоятельного передвижения по территории Учреждения, входа, выхода и перемещения внутри здания (в том числе для передвижения в креслах - колясках), для отдыха в сидячем положении, а также доступное размещение оборудования и носителей информации;
- дублирование текстовых сообщений голосовыми сообщениями, оснащение знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, ознакомление с их помощью с надписями, знаками и иной текстовой и графической информацией внутри здания и на территории Учреждения, а также допуск тифлосурдопереводчика, допуск собак - проводников;
- дублирование голосовой информации текстовой информацией, надписями и (или) световыми сигналами, информирование о предоставляемых социальных услугах с использованием русского жестового языка (сурдоперевода), допуск сурдопереводчика;
- оказание иных видов посторонней помощи.

8. Порядок оплаты услуг

8.1. Социальные услуги в отделении предоставляются бесплатно, за плату или частичную плату в соответствии с Порядком взимания платы за предоставление социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, в полустационарной и в стационарной формах социального обслуживания, утвержденным Приказом министерства социальной политики Нижегородской области от 22 августа 2024 г. N 730 «Об утверждении размера платы за предоставление социальных услуг и порядка ее взимания».

8.2. Условия оказания социальных услуг (бесплатно, на условии частичной или полной оплаты) и размер взимания с получателей социальных услуг платы за

социальные услуги пересматриваются в сроки, устанавливаемые министерством социальной политики Нижегородской области.

8.3. Взимание платы за предоставление социальных услуг в отделении производится на основании договора с получателем социальных услуг и осуществляется по выбору получателя или его законного представителя:

- путем внесения наличных денежных средств в кассу Учреждения с выдачей подтверждающего оплату социальных услуг документа;
- безналичным расчетом на лицевой счет для учета операций со средствами, полученными от приносящей доход деятельности, открытый Учреждением в порядке, установленном действующим законодательством.

8.4. В случае приостановления обслуживания гражданина в связи с помещением его в стационарное лечебное учреждение, либо отъездом на санаторно-курортное лечение, либо отъездом к родственникам или другими уважительными причинами социальное обслуживание возобновляется на прежних условиях оплаты услуг, кроме случая, когда производится плановый перерасчет за услуги.

8.5. Дополнительные социальные услуги предоставляются на платной основе в соответствии с тарифами, утвержденными приказом директора Учреждения.

9. Организация деятельности отделения

9.1. Руководство деятельностью отделения осуществляет заведующий отделением, имеющий высшее или среднее специальное профильное образование, назначаемый приказом директора Учреждения.

9.2. Предоставление социальных услуг осуществляется социальными работниками отделения по месту жительства получателей социальных услуг.

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

- четырех получателей социальных услуг, проживающих в жилых помещениях, в которых отсутствуют или центральное (индивидуальное газовое) отопление, или водоснабжение;
- восьми получателей социальных услуг, проживающих в жилых помещениях, имеющих центральное (индивидуальное газовое) отопление и водоснабжение.

9.4. Директор Учреждения своим приказом может увеличить норму обслуживания отдельным социальным работникам без увеличения заработной платы в случае обслуживания социальным работником совместно проживающих граждан, в том числе супружеских пар, либо снизить норму обслуживания отдельным социальным работникам без уменьшения заработной платы в случае обслуживания социальным работником граждан, объективно нуждающихся в дополнительных посещениях.

9.5. При формировании отделения для обслуживания граждан, проживающих в домах с различной степенью благоустройства, общая численность обслуживаемых в

отделении граждан определяется исходя из полного заполнения штатных единиц социальных работников в соответствии с нормативами, указанными в пункте 9.3 настоящего раздела.

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

9.7. Укомплектованность отделения кадрами осуществляется в соответствии со штатным расписанием, утвержденным приказом директора Учреждения. Штатное расписание формируется в пределах нормативного штатного расписания, установленного министерством социальной политики Нижегородской области, на основании нормативов штатной численности организаций социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения», находящихся в ведении Нижегородской области, утвержденных приказом министерства социальной политики Нижегородской области от 05.08.2021 г. №602.

9.8. Периодичность посещения социальным работником получателя социальных услуг определяется в зависимости от степени и характера нуждаемости их в уходе, но не менее 2 раз в неделю.

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

9.10. Социальные работники в процессе своей деятельности ведут журналы учета посещений социального работника и предоставленных социальных услуг в форме социального обслуживания на дому и ежемесячно предоставляют заведующему отделением отчеты о предоставленных услугах.

9.11. Заведующий отделением формирует личное дело на каждого получателя социальных услуг, зачисленного на обслуживание в отделение, включающее документы согласно Перечня документов, утвержденного приказом директора Учреждения.

9.12. Координацию деятельности отделения осуществляет директор и заместитель директора по общим вопросам, курирующий отделение, которые оказывают работникам отделения организационно - методическую и практическую помощь.

9.13. Работники отделения в соответствии с квалифицированными требованиями, предъявляемыми к их должности, обязаны иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей.

9.14. Функциональные обязанности, права и ответственность работников отделения регламентируется должностными инструкциями, утвержденными приказом директора Учреждения.

9.15. Меры социальной поддержки и стимулирование работников отделения определяется в соответствии с Законом Нижегородской области от 5 ноября 2014 г. №146-З «О социальном обслуживании граждан в Нижегородской области».

9.16. Работники отделения должны обладать высокими морально-этическими качествами, чувством ответственности, руководствоваться принципами Кодекса этики и служебного поведения работников Учреждения.

9.17. При предоставлении социальных услуг работники отделения обязаны:

- соблюдать права человека и гражданина;
- обеспечивать неприкосновенность личности и безопасность получателей социальных услуг;
- обеспечивать ознакомление получателей социальных услуг (представителей) с правоустанавливающими документами, на основании которых Учреждение осуществляет свою деятельность;
- обеспечивать сохранность личных вещей и ценностей получателей социальных услуг;
- предоставлять получателям социальных услуг возможность пользоваться услугами связи, в том числе информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», почтовой связи;
- информировать получателей социальных услуг о правилах пожарной безопасности, эксплуатации предоставляемых приборов и оборудования;
- обеспечивать получателям социальных услуг условия пребывания, соответствующие санитарно-гигиеническим требованиям, а также надлежащий уход;
- исполнять иные обязанности, связанные с реализацией прав получателей социальных услуг на социальные услуги в отделении.

9.18. Режим работы отделения определяется для сотрудников – Правилами внутреннего трудового распорядка Государственного бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения городского округа Навашинский».

9.19. Деятельность отделения осуществляется в соответствии с годовым планом работы, утвержденным директором Учреждения.

9.20. Оформление необходимой документации в отделении осуществляется в соответствии с номенклатурой дел, утвержденной директором Учреждения.

10. Контроль за деятельностью отделения

10.1.Общий контроль за деятельностью отделения осуществляют директор, заместители директора.

10.2.Контроль за деятельностью социальных работников осуществляет заведующий отделением.

10.3.Контроль качества предоставления социальных услуг получателям осуществляют:

- служба внутреннего контроля Учреждения;

- Общественный Совет Учреждения.

10.4. При оценке качества социальных услуг, предоставляемых в отделении, используются следующие критерии:

- полнота предоставления социальной услуги;
- своевременность предоставления социальной услуги;
- результативность (эффективность) предоставления социальной услуги (улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг).

10.5. Обращения (обоснованные жалобы, благодарности) о качестве предоставления социальных услуг в отделении, поступающие от получателей социальных услуг в устной, письменной, электронной формах регистрируются в Книге обращений граждан Учреждения.

11. Заключительные положения

11.1. Очередность зачисления на социальное обслуживание в отделение, осуществляется в соответствии с действующим законодательством:

- во внеочередном порядке - инвалидам Великой Отечественной войны, участникам Великой Отечественной войны и приравненным к ним лицам, инвалидам боевых действий, членам семей погибших (умерших) инвалидов боевых действий;
- в первоочередном порядке - ветеранам Великой Отечественной войны, инвалидам первой группы, одиноким гражданам старше 80 лет, ветеранам боевых действий, членам семей погибших (умерших) ветеранов боевых действий, участникам специальной военной операции по демилитаризации и денацификации Украины, не являющимся ветеранами боевых действий.

11.2. Социальные услуги предоставляются при условии добровольного согласия гражданина на их получение.

11.3. Отделение осуществляет свою работу на принципах адресности, оперативности, конфиденциальности и комплексности предоставления социальных услуг гражданам, нуждающимся в социальном обслуживании.