



Бюджетное учреждение
Ханты-мансийского автономного
округа – Югры
«Сургутский комплексный центр
социального обслуживания населения»

Интегрированная система
менеджмента.
Положение о кризисном
отделении помощи гражданам
П-76-19

стр.1 из 12

М.П.




УТВЕРЖДАЮ:
Директор
Е.Н. Варжинская
06 августа 2019 год

ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА
ПОЛОЖЕНИЕ
О КРИЗИСНОМ ОТДЕЛЕНИИ ПОМОЩИ ГРАЖДАНАМ
П-76-19

Адрес: Российская Федерация, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра,
Тюменская область, 628418, г. Сургут, ул. Лермонтова, 3/1

г. Сургут
2019


	Бюджетное учреждение Ханты-мансийского автономного округа – Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»	Интегрированная система менеджмента. Положение о кризисном отделении помощи гражданам П-76-19	стр.2 из 12
--	--	---	-------------

Предисловие

1. РАЗРАБОТАНО С УЧЕТОМ РЕКОМЕНДАЦИЙ ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ Р 56404-2015, ГОСТ Р 57522-2017
2. ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ С 01.08.2019.

Стандарт может быть размещён в информационной системе общего пользования – на официальном сайте Учреждения в сети Интернет (socslugba.ru).

Настоящий документ является интеллектуальной собственностью Учреждения и не подлежит передаче, воспроизведению и копированию без разрешения руководства бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры "Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения".

	Бюджетное учреждение Ханты-мансийского автономного округа – Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»	Интегрированная система менеджмента. Положение о кризисном отделении помощи гражданам П-76-19	стр.3 из 12
---	--	---	-------------

1. Общие положения


1.1. Кризисное отделение помощи гражданам (далее – Отделение) является структурным подразделением бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения» (далее – Учреждение).

1.2. Отделение в своей деятельности руководствуется:

- Конституцией Российской Федерации;
- национальным стандартом ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования»;
- национальными стандартами Российской Федерации в области социального обслуживания населения;
- законами Российской Федерации;
- указами Президента Российской Федерации;
- постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- приказами и профессиональными стандартами Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации;
- законами Ханты-Мансийского автономного округа – Югры;
- постановлениями Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры;
- распоряжениями Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры;
- приказами, распоряжениями и методическими письмами Департамента социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее – Депсоцразвития Югры);
- указаниями и распоряжениями начальника Управления социальной защиты населения по городу Сургуту и Сургутскому району (далее – Управление);
- Уставом Учреждения, приказами директора Учреждения, правилами внутреннего трудового распорядка Учреждения, положением об охране труда, правилами противопожарной безопасности, а также настоящим Положением.

1.3. Отделение функционирует в круглосуточном режиме. Режим работы заведующего Отделением, специалиста по работе с семьей и психолога:

- понедельник – с 09.00 до 18.00;
- вторник – пятница – с 09.00 до 17.00,
обеденный перерыв – с 13.00 до 14.00.

	Бюджетное учреждение Ханты-мансийского автономного округа – Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»	Интегрированная система менеджмента. Положение о кризисном отделении помощи гражданам П-76-19	стр.4 из 12
--	--	---	-------------

Режим работы администраторов Отделения – сменный:

- дневная смена – с 09.00 до 21.00;
- ночная смена – с 21.00 до 09.00.

1.4. Получателями социальных услуг в Отделении (далее – Получатели услуг) являются способные к самообслуживанию и самостоятельному передвижению граждане старше 18 лет (в том числе с несовершеннолетними детьми), попавшие в трудную жизненную ситуацию, и в установленном действующим законодательством порядке признанные нуждающимися в социальном обслуживании в силу обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия их жизнедеятельности:

- наличие внутрисемейного конфликта, наличие насилия в семье;
- отсутствие определённого места жительства;
- отсутствие работы и средств к существованию;
- утрата места жительства в результате чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, вооружённых и межэтнических конфликтов.

1.5. Отделение оказывает социальные услуги на базе Учреждения в соответствии с разработанной Управлением по месту жительства (месту пребывания) гражданина индивидуальной программой предоставления социальных услуг (далее – ИППСУ), без организации питания.

1.6. Отделение в течение суток с даты предоставления ИППСУ осуществляет зачисление Получателя услуг на социальное обслуживание на основании приказа директора Учреждения.

1.7. Предоставление социальных услуг Получателю услуг осуществляется на договорной основе. Договор на оказание социальных услуг (далее – Договор) заключается на основании ИППСУ. Существенными условиями Договора являются положения, определённые ИППСУ.

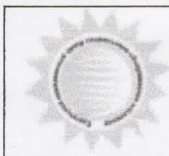
1.8. Предоставление жилого помещения осуществляется на основании договора безвозмездного пользования жилым помещением, заключаемого между Получателем услуг и Учреждением.

1.9. Жилые помещения предоставляются из расчёта не более 9 квадратных метров общей площади жилого помещения на одного человека на срок не более 60 дней подряд.

1.10. Получатель услуг имеет право отказаться от социальных услуг в письменной форме, отказ от оказания социальных услуг вносится в ИППСУ.

1.11. Полустационарное социальное обслуживание Получателя услуг прекращается в случае:

- подачи им заявления об отказе от социального обслуживания, социальной услуги;



- истечения сроков предоставления социального обслуживания, социальной услуги в соответствии с Договором;
- нарушения условий Договора;
- смерти Получателя услуг или ликвидации (прекращения деятельности) поставщика социальных услуг;
- наличия решения суда о признании гражданина безвестно отсутствующим или умершим;
- осуждения гражданина к отбыванию наказания в виде лишения свободы.

1.12.Снятие Получателя услуг с социального обслуживания оформляется в течение одного рабочего дня с момента наступления вышеперечисленных обстоятельств приказом директора Учреждения.

1.13.Отделение осуществляет свою деятельность в круглосуточном режиме в полустационарной форме социального обслуживания под непосредственным руководством заведующего Отделением.

1.14.Отделение включает:

- приёмно-пропускной блок на 4 койко-места;
- полустационарный блок на 10 койко-мест;
- изолятор на 1 койко-место.

1.15.В Отделении согласно санитарно-гигиеническим требованиям оборудованы жилые комнаты, комната отдыха, кухня, столовая и хозяйственный блок (прачечная и гладильная комната), санузел и душевая комната.

1.16.В Отделении имеются необходимые для временного проживания мебель, предметы быта и бытовая техника.


2.Цель

2.1.Создание благоприятных бытовых, санитарно-гигиенических и психологических условий для временного проживания граждан и проведение комплекса социальных мероприятий, способствующих устранению обстоятельств, ухудшающих условия жизнедеятельности Получателя услуг.

2.2.Осуществление мероприятий по профилактике обстоятельств, обуславливающих нуждаемость гражданина в социальном обслуживании.

3. Задачи

3.1.Обеспечение временного проживания Получателей услуг в Отделении на основании договора безвозмездного пользования жилым помещением.

	<p>Бюджетное учреждение Ханты-мансийского автономного округа – Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»</p>	<p>Интегрированная система менеджмента. Положение о кризисном отделении помощи гражданам П-76-19</p>	<p>стр.6 из 12</p>
--	---	--	--------------------

3.2.Выявление и анализ причин, способствующих возникновению обстоятельств, ухудшающих условия жизнедеятельности Получателя услуг, профилактика повторного возникновения подобных обстоятельств.

3.3.Содействие Получателям услуг в решении социальных проблем (трудовых, жилищных, психологических, медицинских и т.д.) и мобилизация их собственных возможностей и внутренних ресурсов для преодоления обстоятельств, ухудшающих условия их жизнедеятельности.

4. Функции

4.1.Организация приёма граждан, нуждающихся в социальном обслуживании и социальном сопровождении, предоставление срочных социальных услуг.

4.2.Предоставление бесплатно в доступной форме информации Получателю услуг о его правах и обязанностях, видах социальных услуг, сроках, порядке и условиях их предоставления.

4.3.Оказание ситуативной помощи инвалидам и маломобильным гражданам.

4.4.Предоставление социальных услуг инвалидам в доступном для них формате с учётом нарушенных функций организма.

4.5.Оказание помощи в оформлении и формировании необходимого комплекта документов для признания гражданина нуждающимся в социальном обслуживании в Отделении.


4.6.Осуществление обследования социально-бытовых условий проживания гражданина, определение его индивидуальной потребности в социальных услугах с составлением соответствующих актов по установленным приказом Депсоцразвития Югры формам, при наличии возможности осуществления выезда по месту проживания Получателя услуг, обратившегося за помощью в Отделение.

4.7.Осуществление передачи в Управление на бумажном носителе актов обследования социально-бытовых условий проживания гражданина и оценки индивидуальных потребностей гражданина в социальных услугах.

4.8.Организация работы приёмно-пропускного и полустационарного блоков Отделения, изолятора (по необходимости) в круглосуточном режиме, без праздничных и выходных дней.

4.9.Организация разовых (при поступлении в Отделение) и регулярных медицинских осмотров Получателей услуг, проживающих в Отделении, медицинскими работниками Учреждения.

4.10.Информирование Получателей услуг о правилах внутреннего распорядка, нормах противопожарной безопасности и правилах техники безопасности, контроль за их соблюдением.

	<p>Бюджетное учреждение Ханты-мансийского автономного округа – Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»</p>	<p>Интегрированная система менеджмента. Положение о кризисном отделении помощи гражданам П-76-19</p>	<p>стр.7 из 12</p>
--	---	--	--------------------

4.11.Обеспечение Получателей услуг необходимыми предметами быта (постельные принадлежности, полотенца и посуда) на период проживания в Отделении.

4.12.Изучение проблем Получателей услуг, реализация ИППСУ на основе комплексного подхода, направленного на социальную адаптацию и поддержание жизнедеятельности Получателей услуг.

4.13.Предоставление Получателям услуг комплекса социальных услуг, способствующих устранению обстоятельств, ухудшающих условия их жизнедеятельности.

4.14.Осуществление социального сопровождения Получателей услуг в рамках межведомственного взаимодействия с целью устранения обстоятельств, ухудшающих условия жизнедеятельности Получателей услуг.

4.15.Привлечение (в случае необходимости) священнослужителей для оказания Получателям услуг экстренной психологической помощи.

4.16.Оказание содействия Получателям услуг в предоставлении им квалифицированной юридической помощи в целях защиты их прав и законных интересов.

4.17.Привлечение ближайшего окружения (члены семьи, родственники) Получателей услуг к участию в мероприятиях по их социальной реабилитации и адаптации в целях устранения обстоятельств, ухудшающих условия их жизнедеятельности.

4.18.Вызов, при необходимости, служб экстренного реагирования: МЧС, полиции, «Скорой помощи».


4.19.Содействие эвакуации Получателей социальных услуг в случае возникновения чрезвычайной ситуации.

4.20.Рассмотрение в установленные сроки заявлений и обращений (в том числе письменных) граждан и Получателей услуг по вопросам, входящим в компетенцию Отделения.

4.21.Взаимодействие с различными государственными и коммерческими структурами, общественными, благотворительными и религиозными организациями и объединениями, фондами и частными лицами по вопросам оказания необходимой дополнительной помощи Получателям услуг, временно проживающим в Отделении.

4.22.Информирование населения о предоставляемых в Отделении социальных услугах на официальном сайте Учреждения, в средствах массовой информации, на информационных стендах Учреждения, распространение информационных материалов (буклетов, памяток) о деятельности Отделения.

4.23.Осуществление мониторинга эффективности предоставления социальных услуг в Отделении.

	<p>Бюджетное учреждение Ханты-мансийского автономного округа – Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»</p>	<p>Интегрированная система менеджмента. Положение о кризисном отделении помощи гражданам П-76-19</p>	<p>стр.8 из 12</p>
--	---	--	--------------------

4.24.Участие в мероприятиях по повышению профессионального уровня работников Отделения.

4.25.Формирование номенклатуры дел Отделения и осуществление контроля за соответствием требованиям Руководства по качеству Учреждения.

4.26.Предоставление материалов, относящихся к работе Отделения, для проведения анализа системы менеджмента качества со стороны руководства Учреждения.

4.27.Формирование электронной базы данных о Получателях услуг и оказанных Отделением социальных услугах путём внесения информации в программное обеспечение ППО АСОИ.

4.28.Ежеквартальное и годовое формирование отчётной документации по обращениям Получателей услуг и оказанным им социальным услугам.

5. Взаимодействие

5.1. Отделение осуществляет деятельность во взаимодействии:


- с Управлением, структурными подразделениями Депсоцразвития Югры;
- со структурными подразделениями Учреждения;
- иными организациями социального обслуживания населения г. Сургута, Сургутского района, автономного округа;
- предприятиями и организациями различных форм собственности г. Сургута, Сургутского района, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

6.Права

6.1.Руководитель и персонал Отделения для осуществления своих функций в пределах своей компетенции имеют право:

- вести переписку с организациями по различным вопросам;
- принимать решения и проверять их исполнение;
- выносить предложения по совершенствованию работы Отделения на рассмотрение директора Учреждения;
- запрашивать и получать в установленном порядке от структурных подразделений Учреждения, юридических лиц (независимо от форм собственности) материалы и информацию, необходимые для решения вопросов Получателей услуг, находящихся в Отделении;
- знакомиться с документами для выполнения возложенных на Отделение функций.

6.2.В рамках реализации ИППСУ Получателя услуг сотрудники Отделения имеют право сопровождать женщин и их детей в сторонние организации

	<p>Бюджетное учреждение Ханты-мансийского автономного округа – Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»</p>	<p>Интегрированная система менеджмента. Положение о кризисном отделении помощи гражданам П-76-19</p>	<p>стр.9 из 12</p>
--	---	--	--------------------

для разрешения вопросов, способствующих устранению обстоятельств, ухудшающих условия их жизнедеятельности.

6.3. Персонал Отделения имеет право повышать свою квалификацию посредством обучения в учебных заведениях высшего и среднего профессионального образования и на курсах повышения квалификации, участия в семинарах и тренингах.

7. Ответственность

7.1. Заведующий Отделением несёт персональную ответственность за своевременное и качественное исполнение возложенных на Отделение функций и порученных работ, организацию труда работников Отделения, обеспечение исполнительской и трудовой дисциплины, соблюдение правил внутреннего трудового распорядка Учреждения.

7.2. Руководитель и персонал Отделения несут ответственность за неисполнение законодательных и нормативно-правовых актов, регламентирующих деятельность Отделения, за несоблюдение требований по охране труда, техники безопасности и противопожарной безопасности.

7.3. Персонал Отделения несёт ответственность за качество и своевременность исполнения своих должностных обязанностей и порученных работ.

7.4. Персонал Отделения несёт административную, уголовную и дисциплинарную ответственность за разглашение конфиденциальной информации, полученной от Получателя социальных услуг.

7.5. Персонал Отделения несёт ответственность за достоверность информации, предоставляемой в вышестоящие органы.

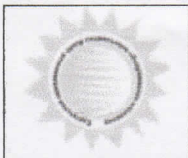
7.6. По информации, представленной заведующим Отделением директору Учреждения, к специалистам применяются меры поощрения, материального и дисциплинарного взыскания.

7.7. Индивидуальная ответственность руководителя и персонала Отделения устанавливается требованиями должностной инструкции.

8. Организационная структура управления Отделением

8.1. Заведующий руководит деятельностью Отделения и обеспечивает выполнение стоящих перед Отделением задач, вносит предложения на рассмотрение директора Учреждения по подбору и расстановке кадров, распределению должностных обязанностей среди персонала.

8.2. Работа Отделения строится на основе социальной политики и программы развития Учреждения, годовых, квартальных и месячных планов работы Отделения, Учреждения.



9. Реорганизация и ликвидация

9.1. Отделение может быть расформировано либо реорганизовано приказом директора Депсоцразвития Югры в установленном порядке.

9.2. При прекращении деятельности Отделения все документы хранятся в Учреждении в соответствии с установленными требованиями.

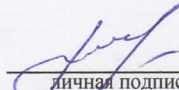
10. Заключительные положения

10.1. Настоящее Положение может изменяться и дополняться в связи с совершенствованием форм и методов работы Отделения, Учреждения.

10.2. Все изменения и дополнения к настоящему Положению по представлению заведующим Отделением утверждаются директором Учреждения.

Разработчик:

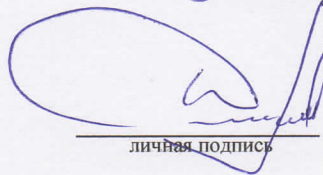
заведующий кризисным отделением
помощи гражданам


личная подпись

А.А.Мичурина
расшифровка подписи

Согласовано:

Заместитель директора


личная подпись

Полячки С.С.
расшифровка подписи

Юрисконсульт

дата

личная подпись

Ароскова В.А
расшифровка подписи

Специалист по кадрам

дата

личная подпись
31.04.2019
дата

С.А.Цушева
расшифровка подписи

