

ПОЛОЖЕНИЕ о Мобильной социальной службе

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет организационную основу деятельности Мобильной социальной службы (далее - мобильная служба) в составе отделения социального сопровождения граждан, которое является структурным подразделением бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский комплексный центр социального обслуживания населения» в государственных учреждениях, подведомственных Депсоцразвития Югры, – комплексных центрах социального обслуживания населения, центрах социальной помощи семье и детям (далее – учреждение).

1.2. Мобильная служба осуществляет свою деятельность во взаимодействии с другими структурными подразделениями организации социального обслуживания, а также с иными организациями в порядке межведомственного взаимодействия при предоставлении социальных услуг и социального сопровождения.

1.3. Нормативные правовые акты, регулирующие деятельность:

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 28.12.2013г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан Российской Федерации»;
- постановление Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 06.09.2014 № 326-п" О порядке предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре;
- постановление Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 31 октября 2014 года № 393-п "Об утверждении размера платы за предоставление социальных услуг, порядка ее взимания и определении иных категорий граждан, которым социальные услуги предоставляются бесплатно, и признании утратившими силу некоторых постановлений Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры";
- постановление Правительства Ханты-Мансийского автономного округа-Югры от 5 февраля 2007 года № 17-п «О порядке предоставления социальных услуг мобильными социальными службами организаций социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа-Югры и внесения изменений в пункт 2 Постановления Правительства Ханты-Мансийского автономного округа-Югры от 16 ноября 2006 года № 266-п «О

внесении изменений в постановления Правительства автономного округа от 27 января 2005 года № 19-п, от 24 января 2006 года № 4-п»;

- постановление Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 31.10.2014 № 394-п «О Регламенте межведомственного взаимодействия органов государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в связи с реализацией полномочий Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в сфере социального обслуживания».

1.4. Кадровые ресурсы: заведующий отделением социального сопровождения граждан, заместитель заведующего отделением, специалисты по работе с семьей, психологи, юрисконсульты, ассистенты по оказанию технической помощи отделений социального сопровождения граждан комплексных центров, соответствующие квалификационным требованиям, установленным профессиональными стандартами (далее – работники отделения социального сопровождения граждан).

1.5. Материально-технические ресурсы: кабинеты для специалистов по работе с семьей, необходимое оборудование: мебель, оргтехника, телефонная и сотовая связь, подключение к Интернет-ресурсам, создание условий для приема посетителей.

1.6. Руководство мобильной службы осуществляет заведующий отделением социального сопровождения граждан, назначаемый и освобождаемый от должности приказом директора учреждения.

1.7. При осуществлении деятельности мобильной службы ведется документация в соответствии с утвержденной номенклатурой дел комплексного центра, осуществляется учет социальных услуг, подготовка аналитической и статистической информации по направлению деятельности.

2. Цели и задачи деятельности мобильной службы

2.2. Основной целью деятельности мобильной службы является организация стабильного доступа к социальным услугам граждан, признанных нуждающимися в социальном обслуживании, проживающих в отдаленных и труднодоступных местностях Ханты-Мансийского района, отдаленных микрорайонах города Ханты-Мансийска (далее – получатели социальных услуг).

2.3. Задачи и основные направления деятельности мобильной службы:

2.3.1. обеспечение доступности и адресности предоставления социальных услуг получателям социальных услуг.

2.3.2. максимальная приближенность социального обслуживания к месту жительства получателей социальных услуг.

2.3.3. обследование материально-бытовых условий проживания граждан с целью выявления нуждаемости в социальных услугах;

2.3.4. оценка индивидуальной потребности получателей в социальных услугах с учетом наличия в населенных пунктах социально-бытовой инфраструктуры;

2.3.5. комплексное предоставление социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-правовых, социально-трудовых, срочных социальных услуг, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала; осуществление социального сопровождения получателей социальных услуг исходя из индивидуальных потребностей.

2.4. Результатом услуги мобильной социальной службы являются:

2.4.1. снижение остроты социальных проблем на территории города Ханты-Мансийска и Ханты-Мансийского района;

2.4.2. улучшение условий и повышение качества жизни социально не защищенных категорий населения;

2.4.3. возможность получения услуг по месту проживания;

2.4.4. удовлетворенность получателя социальных услуг качеством и уровнем обслуживания.

2.5. По результатам выездов мобильной службы специалисты ведут учет:

- получателей социальных услуг, обратившихся в мобильную службу;
- количества и качества предоставленных социальных услуг.

Непосредственным результатом выполнения услуги является выезд бригады специалистов мобильной службы. Конечным результатом выполнения услуги является количество получателей социальных услуг, их удовлетворенность качеством и уровнем обслуживания в рамках выезда бригады специалистов мобильной службы.

3. Организация деятельности мобильной службы

3.1. В состав мобильной службы могут входить руководитель мобильной службы, специалист по работе с семьей, водитель. Состав мобильной службы формируется на каждый выезд в зависимости от необходимости решения конкретных проблем граждан и поставленных задач.

3.2. В случае необходимости к работе мобильной службы привлекаются специалисты других отделений учреждения, иных организаций в соответствии с порядком межведомственного взаимодействия при предоставлении социальных услуг и социального сопровождения.

3.3. Мобильная служба для осуществления своей деятельности использует предназначенные для этих целей автотранспортные средства организации социального обслуживания.

3.4. Мобильная служба работает по графику, утверждаемому руководителем организации социального обслуживания. В случае необходимости возможен выезд мобильной службы вне установленного графика.

3.5. Социальное обслуживание получателей социальных услуг мобильной службой может носить срочный, сезонный или временный характер и устанавливается на срок до 12 месяцев.

3.6. Социальные услуги (за исключением срочных социальных услуг) мобильная служба предоставляет получателям социальных услуг, проживающим в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре, на основании: заявления получателя социальных услуг или его законного представителя о предоставлении социального обслуживания, поданного в письменной или электронной форме либо в рамках межведомственного взаимодействия;

- договора о предоставлении социальных услуг, заключаемого между организацией социального обслуживания и получателем социальных услуг или его законным представителем (далее - договор), в котором отражены положения, определенные индивидуальной программой предоставления социальных услуг (далее - индивидуальная программа), их стоимость в случае, если они предоставляются за полную или частичную плату;

- индивидуальной программы, выданной управлением социальной защиты населения Департамента социального развития Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, в котором указаны форма социального обслуживания, виды, объем, периодичность, условия, сроки, перечень рекомендуемых поставщиков социальных услуг, а также мероприятия по социальному сопровождению.

3.7. Срочные социальные услуги предоставляются получателю социальных услуг на основании заявления, указанного в пункте 3.6. настоящего Положения, а также полученной от медицинских, образовательных или иных организаций, не входящих в систему социального обслуживания, информации о гражданине, нуждающемся в предоставлении срочных социальных услуг, без составления индивидуальной программы и заключения договора.

3.8. Социальное обслуживание получателей социальных услуг мобильной службой осуществляется бесплатно, за полную или частичную плату в соответствии с действующим законодательством Ханты-Мансийского автономного округа - Югры.

3.9. Специалист по работе с семьей по результатам выезда мобильной службы:

- ежеквартально составляет график выездов Мобильной социальной службы в населенные пункты Ханты-Мансийского района (Приложение 1);

- ведет журнал выездов мобильной службы (в электронной форме) (Приложение 2);

- ежемесячно представляет отчет по работе мобильной службы по форме, установленной Депсоцразвития Югры.

4. Порядок информирования о выполнении социальных услуг

4.1. Информация о порядке выполнения услуг предоставляется:

- непосредственно по месту нахождения учреждения с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, на официальном сайте учреждения, публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и иных информационно-методических изданий), размещения на информационных стендах.

4.2. Сроки информирования получателей социальных услуг о порядке предоставления услуги: при личном обращении или по телефону в момент обращения, при обращении письменно или по электронной почте - в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения.

5. Права, обязанность и ответственность

5.1. Специалисты мобильной службы имеют право:

- планировать свою деятельность и определять перспективы развития исходя из потребности граждан в социальных услугах;
- готовить запросы на получение сведений от организаций и учреждений, необходимые для решения вопросов, входящих в компетенцию мобильной службы;
- вносить в установленном порядке предложения по улучшению качества предоставляемых услуг, совершенствования форм и методов работы, внедрения инноваций и новых технологий.

5.2. Специалисты обязаны:

- осуществлять оперативную деятельность по выполнению своих задач и функций, предусмотренных должностными инструкциями;
- соблюдать требования законодательства Российской Федерации по неразглашению персональных данных граждан, сведений личного характера, полученных при оказании социальных услуг, нераспространению конфиденциальной служебной информации.

5.3. Ответственность за надлежащее и своевременное выполнение мобильной службой деятельности, предусмотренной настоящим положением, несет заведующий отделением социального сопровождения граждан. Сотрудники мобильной службы несут ответственность, предусмотренную должностными инструкциями.

6. Контроль за качеством деятельности мобильной службы

6.1. Контроль за качеством деятельности мобильной службы осуществляется путем проведения плановых (не реже 1 раза в год) и

внеплановых проверок. Плановые проверки осуществляются заведующим отделением социального сопровождения граждан, внеплановые проверки осуществляются вышестоящими учреждениями при наличии жалоб.

6.2. Применяемые критерии оценки качества при проведении плановых проверок:

6.2.1. качественные показатели:

- отсутствие обоснованных жалоб на работу сотрудников учреждения;
- удовлетворённость получателей социальных услуг качеством и уровнем обслуживания;
- состав мобильной службы (привлечение специалистов учреждений здравоохранения, Пенсионного фонда, Фонда социального страхования, органа социальной защиты и других).

6.2.2. количественные показатели:

- количество получателей социальных услуг, обратившихся в мобильную службу, за отчетный период;
- количество отдаленных сельских населенных пунктов, в которые были организованы выезды мобильной социальной службы;

7. Заключительные положения

5.1. Мобильная служба в составе отделения социального сопровождения граждан может быть реорганизована приказом Депсоцразвития Югры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.2. В настоящее положение могут вноситься изменения и дополнения, которые утверждаются директором учреждения.