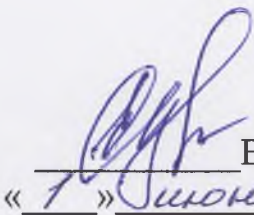
	<p>Бюджетное учреждение Ханты-мансийского автономного округа – Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»</p>	<p>Интегрированная система менеджмента. Положение о кризисном отделении помощи гражданам П-150-23</p>	<p>стр.1 из 14</p>
---	---	---	--------------------





 УТВЕРЖДАЮ
 Директор
 Е.Н. Варжинская
 « 1 » Июня 2023 года

ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА

ПОЛОЖЕНИЕ
О КРИЗИСНОМ ОТДЕЛЕНИИ ПОМОЩИ ГРАЖДАНАМ
П-150-23

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

г Сургут
 2023

	<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-150-23</p>	<p>стр.2 из 14</p>
---	---	---	--------------------


Предисловие

1 РАЗРАБОТАНО С УЧЕТОМ РЕКОМЕНДАЦИЙ ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ Р 56404-20 5, ГОСТ Р 57522-2017

2. ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ С 01 06.2023

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"

	<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-150-23</p>	<p>стр.3 из 4</p>
---	---	---	-------------------

1 Общие положения


1.1 Настоящее Положение определяет организационную основу деятельности кризисного отделения помощи гражданам (далее Отделение), которое 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, опеки и попечительства 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 Руководство Отделением осуществляет заведующий, назначаемый и освобождаемый от должности приказом директора Учреждения.

1.4 Отделение осуществляет свою деятельность в полустационарной форме социального обслуживания.

	<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-150-23</p>	<p>стр.4 из 14</p>
---	---	---	--------------------

1.5 Для обеспечения своей деятельности Отделение располагает кадровыми ресурсами, соответствующими квалификационным требованиям, предусмотренным квалификационным справочником должностей руководителей и специалистов, утвержденным постановлением Минтруда Российской Федерации от 21.08.1998 №37 (с изменениями и дополнениями) и профессиональными стандартами, регулирующими трудовые правоотношения в Российской Федерации.

1.6. Кадровый состав Отделения:

заведующий отделением,
психолог;

– администраторы

1.7 Наряду с соответствующей квалификацией все сотрудники Отделения должны обладать высокими моральными и нравственно-этическими качествами, чувством ответственности и руководствоваться в работе принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности.

1.8 Материально-технические ресурсы Отделения

– кабинеты специалистов, служебное помещение, оборудованные необходимой мебелью и оргтехникой, оснащенные телефонной связью и сетью интернет;

изолятор, комнаты для временного проживания граждан, бытовые помещения (кухня, столовая, комната отдыха, санузел), оборудованные необходимой мебелью, бытовой техникой и предметами быта и соответствующие санитарно-гигиеническим нормам.

1.9 Отделение функционирует в круглосуточном режиме, без праздничных и выходных дней.

1.10. Режим работы сотрудников регламентируется правилами внутреннего трудового распорядка Учреждения.


Режим работы заведующего Отделением и специалистов:

- понедельник с 09 00 до 18 00,
- вторник – пятница с 09 00 до 17 00

Режим работы администраторов Отделения сменный.

- дневная смена – с 09 00 до 21 00,
- ночная смена с 21 00 до 09 00

Обеденный перерыв с 13.00 до 14.00 (для дневной смены),
с 01 00 до 02 00 (для ночной смены).

	Бюджетное учреждение Ханты-мансийского автономного округа – Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»	Интегрированная система менеджмента. Положение о кризисном отделении помощи гражданам П-150-23	стр.5 из 14
---	--	--	-------------

2 Цель и задачи Отделения

2.1 Целью работы Отделения является создание безопасных, благоприятных бытовых, санитарно-гигиенических и психологических условий для временного пребывания граждан в Отделении на период разрешения трудной жизненной ситуации.

2.2 Задачи Отделения

2.2.1 Информирование населения о социальном обслуживании, об условиях и порядке оказания социальных услуг

2.2.2 Предоставление гражданам комплекса социальных услуг в период временного проживания в Отделении, направленных на разрешение трудной жизненной ситуации.

2.2.3 Выявление и анализ причин, способствующих возникновению трудной жизненной ситуации, профилактика её повторного возникновения.

2.2.4 Содействие гражданам в решении социальных вопросов (трудовых, жилищных, психологических, медицинских и т.д.)

2.2.5 Мобилизация собственных возможностей и внутренних ресурсов граждан для преодоления трудной жизненной ситуации.

2.2.6 Повышение качества и доступности социального обслуживания.

3 Получатели социальных услуг


3.1 Получателями социальных услуг в Отделении являются способные к самообслуживанию и самостоятельному передвижению граждане старше 18 лет (в том числе с несовершеннолетними детьми) независимо от льготной и социальной категории (кроме лиц категории БОМЖ), попавшие в трудную жизненную ситуацию, не имеющие медицинских противопоказаний к социальному обслуживанию, нуждающиеся в предоставлении помещения для временного проживания на условиях оказания срочной социальной помощи или полустационарного социального обслуживания.

3.2 К числу получателей социальных услуг могут относиться следующие категории граждан.

3.2.1 Граждане, утратившие или не имеющие основного источника дохода в силу ограниченных возможностей, связанных с возрастом или состоянием здоровья

- пожилые граждане, в том числе одинокие,
- беременные женщины, в том числе беременные несовершеннолетние,
- лица с временной и/или стойкой утратой трудоспособности.

3.2.2. Граждане, находящиеся в трудной жизненной ситуации в связи с социальными обстоятельствами

	<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-150-23</p>	<p>стр.6 из 14</p>
---	---	---	--------------------

- бывшие осужденные,
- беженцы и вынужденные переселенцы,
- безработные,
- мигранты;
- пострадавшие от чрезвычайных ситуаций и вооружённых конфликтов.

3.2.3 Семьи, имеющие несовершеннолетних детей малообеспеченные;

- относящиеся к группе риска,
- находящиеся в социально опасном положении;


3.2.4 Женщины, оказавшиеся в трудной жизненной ситуации

- подвергшиеся психофизическому насилию или получившие психотравмирующий опыт;
- имеющие эмоциональные нарушения, невротические расстройства, трудности в супружеских отношениях или трудности, связанные с девиантным поведением ребенка,
- зависимые от психоактивных веществ,
- пострадавшие от торговли людьми или условий, сходных с рабскими;
- потерявшие родных и близких,
- кормящие матери и женщины, находящиеся в отпуске по уходу за ребенком,
- находящиеся в состоянии развода, предразводной или послеразводной ситуации;
- самостоятельно проживающие выпускницы детских домов, специализированных учреждений социального обслуживания для несовершеннолетних и школ-интернатов,
- женщины, находящиеся в конфликте с семьей;
- освобождённые из мест лишения свободы.

4 Условия предоставления социальных услуг

4.1. Обстоятельства, при наличии которых граждане признаются нуждающимися в социальном обслуживании в Отделении

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

	<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-150-23</p>	<p>стр.7 из 14</p>
---	---	---	--------------------

4.2 Социальное обслуживание граждан в Отделении осуществляется на бесплатной основе.

4.3. Определение граждан на временное проживание в Отделение не предполагает организации питания.

4.4 Период временного пребывания в Отделении в соответствии с нормами действующего законодательства составляет 60 дней подряд

4.5 Приобретение продуктов питания и предметов первой необходимости осуществляется гражданином на собственные денежные средства.

4.6 Ответственность за жизнь, здоровье, организацию жизнедеятельности и поведение несовершеннолетних, проживающих в Отделении совместно с законными представителями, в полной мере несут сами законные представители несовершеннолетнего

4.7 Ответственность за соблюдение санитарно-гигиенических норм, соблюдение чистоты и порядка в помещениях Отделения несут временно проживающие в Отделении граждане.

4.8 На основании предоставленного гражданином согласия на обработку персональных данных персональные данные гражданина и сведения об оказанных ему услугах вносятся в программно-прикладное обеспечение «Автоматизированная система обработки информации» (ППО АСОИ), а также фиксируются в других документальных формах как на бумажных, так и на электронных носителях.

5 Порядок предоставления социальных услуг


5.1 Основанием для рассмотрения вопроса о предоставлении социальных услуг является как личное обращение гражданина, так и обращение (ходатайство) в его интересах иных граждан, государственных органов, органов местного самоуправления, общественных объединений в рамках межведомственного взаимодействия.

5.2 Началом оказания социальных услуг является личное обращение гражданина в Отделение.

5.3 Перечень документов, необходимых для организации социального обслуживания

5.3.1 Для получения социальных услуг в Отделении необходимо предоставление следующих документов

- документа, удостоверяющего личность гражданина (паспорт, временное удостоверение личности; заграничный паспорт и свидетельство временного пребывания, удостоверяющие личность и гражданство иностранного гражданина);
- страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования (СНИЛС),

	<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-150-23</p>	<p>стр.8 из 14</p>
---	---	---	--------------------

- при наличии индивидуальную программу предоставления социальных услуг (далее ИППСУ), утвержденную в установленном действующим законодательством порядке.

5.3.2 Для подтверждения наличия обстоятельств, ухудшающих условия жизнедеятельности, гражданин может предоставить

- справку из органов внутренних дел, подтверждающую факт обращения по утере документов, по случаю насильственных (противоправных) действий со стороны родственников, членов семьи;
- трудовую книжку и (или) справку из центра занятости населения, подтверждающие отсутствие дохода (в том числе при отсутствии жилья или невозможности проживать по месту регистрации), ходатайство об оказании помощи в трудной жизненной ситуации от общественной организации, организации здравоохранения, образования, социального обслуживания, комитета опеки и попечительства и др.


5.3.3 Гражданин также может предоставить дополнительные документы, содержащие более полную информацию, влияющую на разрешение вопросов по устранению обстоятельств, составляющих трудную жизненную ситуацию

- свидетельство о рождении ребёнка (детей);
- справка органов местного самоуправления или жилищно-эксплуатационной компании о составе семьи с указанием родственных отношений и даты рождения каждого члена семьи;
- справки о размере доходов заявителя, членов семьи;
- документ, подтверждающий отношение к льготной категории,
- справка с места учёбы ребёнка (детей),
- индивидуальная программа реабилитации/абилитации инвалида (ИПР/ИПРА)

5.3.4 Документы, составленные на иностранном языке, легализуются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, верность перевода и подлинность подписи переводчика должны быть нотариально заверены.

5.3.5 Документы предоставляются в оригинале. Копии необходимых документов снимаются сотрудником Отделения, оригиналы документов возвращаются гражданину

5.4 Сотрудник Отделения в процессе беседы с гражданином выявляет причину обращения, анализирует представленные документы, собирает необходимые для работы сведения о гражданине, его семье

	<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-150-23</p>	<p>стр.9 из 14</p>
---	---	---	--------------------

5 5 Сотрудник Отделения информирует гражданина о видах социальных услуг, порядке и условиях их предоставления, о законодательных и нормативно-правовых документах, на основании которых предоставляются социальные услуги.

5 6 Сотрудник Отделения знакомит гражданина под личную подпись с правилами внутреннего распорядка Отделения, нормами противопожарной безопасности и правилами техники безопасности.

5 7 Порядок предоставления срочных социальных услуг

5 7 1 Срочные социальные услуги предоставляются гражданину в день обращения на основании его личного заявления о предоставлении срочных социальных услуг. Оказание срочных услуг подтверждается актом о предоставлении срочных социальных услуг.

5 7.2 Дежурный администратор осуществляет заселение гражданина в изолятор Отделения, обеспечивает его постельными и бытовыми принадлежностями.

5 7.3 Дежурный администратор знакомит гражданина с расположением бытовых помещений Отделения, в том числе с местами хранения инвентаря для уборки, разъясняет правила пользования ими, правила осуществления влажной и генеральной уборок помещений, правила использования чистящих, моющих и дезинфицирующих средств.

5 7.4 Гражданин, принятый на срочное социальное обслуживание, находится в изоляторе Отделения до предоставления медицинского заключения об отсутствии противопоказаний к социальному обслуживанию в полустационарной форме.


5 8 Порядок предоставления социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания.

5 8 1 Зачисление гражданина, признанного нуждающимся в социальном обслуживании, на полустационарное социальное обслуживание в Отделение осуществляется на основании приказа Учреждения, изданного на основании личного заявления гражданина на имя директора Учреждения.

5 8.2 Предоставление социальных услуг осуществляется в соответствии с ИППСУ получателя социальных услуг и на основании договора о предоставлении социальных услуг.

5 8.3 Размещение получателя социальных услуг в помещение для временного проживания в Отделении осуществляется на основании договора безвозмездного пользования помещением, заключенного на основании договора о предоставлении социальных услуг.

5 8.4 В целях разрешения трудной жизненной ситуации получателя социальных услуг сотрудниками отделения составляется и реализуется

	<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-150-23</p>	<p>стр.10 из 14</p>
---	---	---	---------------------

индивидуальный план реабилитационных мероприятий получателя социальных услуг (далее ИПРМ)

5 8 5 Сотрудник Отделения формирует личное дело получателя социальных услуг

5 8 6 В период временного проживания получателей социальных услуг в Отделении все сотрудники Отделения обеспечивают их комплексную безопасность.

5 9 Прекращение социального обслуживания

5 9 1 Социальное обслуживание получателя социальных услуг может быть прекращено как по инициативе самого получателя социальных услуг, так и по инициативе Учреждения

5 9.2 Социальное обслуживание по инициативе Учреждения прекращается в случаях.

- истечения срока предоставления социального обслуживания, социальной услуги в соответствии с договором о предоставлении социальных услуг;
- систематического/грубого нарушения получателем социальных услуг условий заключённого договора о предоставлении социальных услуг, правил пребывания в Отделении;
- выявления в период социального обслуживания у получателя социальных услуг медицинских противопоказаний к социальному обслуживанию в полустационарной форме,
- смерти получателя социальных услуг;
- осуждения гражданина к отбыванию наказания в виде лишения свободы.


5 9.3 Получатель социальных услуг имеет право отказаться от социального обслуживания/социальной услуги, оформив свой отказ в письменной форме личным заявлением об отказе от социального обслуживания

5 9.4 Отказ получателя социальных услуг от получения социального обслуживания/социальной услуги освобождает Учреждение от ответственности за их непредоставление, о чем получатель социальных услуг информируется сотрудником Отделения.

5 10 Отказ гражданину в предоставлении социального обслуживания.

5 10 1 Гражданину может быть отказано в предоставлении социальных услуг по причине

- отсутствия обстоятельств ухудшающих, либо могущих в дальнейшем ухудшить условия его жизнедеятельности (отсутствие трудной жизненной ситуации),

	<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-150-23</p>	<p>стр.11 из 14</p>
---	---	---	---------------------

- наличия медицинских противопоказаний, подтверждённых в установленном порядке соответствующим заключением уполномоченной медицинской организации

5 10.2 Противопоказаниями к принятию гражданина на социальное обслуживание в полустационарной форме являются

- хронический алкоголизм;
- активные формы туберкулёза,
- психические заболевания в стадии обострения;
- венерические, инфекционные заболевания, злокачественные новообразования, кроме больных после радикального лечения при общем удовлетворительном состоянии, отсутствии метастазов,
- все заболевания, требующие стационарного лечения, постоянного круглосуточного ухода.

6. Взаимодействие


6 1 В рамках разрешения трудной жизненной ситуации получателей социальных услуг Отделение осуществляет взаимодействие

- со структурными подразделениями Депсоцразвития Югры и Управления;
- с организациями социального обслуживания населения г Сургута, Сургутского района, автономного округа, в том числе некоммерческими;
- с предприятиями и организациями различных форм собственности и направлений деятельности г Сургута, Сургутского района, Ханты-Мансийского автономного округа Югры;
- с благотворительными учреждениями и фондами;
- с религиозными организациями различных конфессий, национальными диаспорами.

7 Порядок информирования граждан о социальном обслуживании

7 1 Информация о социальном обслуживании в Отделении предоставляется непосредственно в помещениях Учреждения и Отделения (стендовая информация, раздаточные материалы), по телефону, на официальных сайтах Учреждения и Депсоцразвития Югры. Информация периодически размещается в средствах массовой информации, в местах наибольшей посещаемости (листовки, буклеты и т.д)

7 2 Информирование граждан осуществляется сотрудниками Отделения, Учреждения (при личном обращении, по телефону, электронной почте и письменно)

	Бюджетное учреждение Ханты-мансийского автономного округа – Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»	Интегрированная система менеджмента. Положение о кризисном отделении помощи гражданам П-150-23	стр.12 из 14
---	--	--	--------------

7.3 При ответах на телефонные звонки и устные обращения, сотрудники Отделения подробно и в вежливой форме информируют граждан по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании Учреждения, Отделения, фамилии, имени, отчества и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут

7.4. Раздаточные информационные материалы размещаются в месте расположения Отделения, в помещениях, предназначенных для приема граждан.

7.5 На информационных стендах, размещаемых в месте расположения Отделения, содержится следующая информация

- график (режим) работы Отделения, номера телефонов, ФИО сотрудников, номера и принадлежность кабинетов,
- правила внутреннего распорядка,
- перечень документов, необходимых для получения социальных услуг;
- основания для отказа в предоставлении социальных услуг


8 Права и ответственность сотрудников Отделения

8.1 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;
- в порядке межведомственного взаимодействия запрашивать в установленном порядке материалы и информацию, необходимые для решения вопросов получателей социальных услуг;
- знакомиться с документами для выполнения возложенных на Отделение функций.

8.2. 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;
- за неисполнение трудовой дисциплины;
- за качество и своевременность исполнения своих должностных обязанностей и порученных работ;
- за разглашение конфиденциальной информации, полученной от получателей социальных услуг при исполнении профессиональных

	Бюджетное учреждение Ханты-мансийского автономного округа – Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»	Интегрированная система менеджмента. Положение о кризисном отделении помощи гражданам П-150-23	стр.13 из 14
---	--	--	--------------

обязанностей, персонал Отделения несёт административную, уголовную и дисциплинарную ответственность, за достоверность информации, предоставляемой руководству Учреждения и в вышестоящие органы.

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

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

9 Реорганизация и ликвидация Отделения

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

М.В.Тоболкина
 расшифровка подписи

01.06.2023
 дата

Юрисконсульт


 личная подпись

О.М.Рахимгулова
 расшифровка подписи

01.06.2023
 дата

Специалист по кадрам


 личная подпись

З.С.Гаджихмедова
 расшифровка подписи

01.06.2023
 дата