

УТВЕРЖДАЮ



Рыбалченко И.В.,
Директор

КГАСУСОН «Дубровский ПНИ»,
приказ № 94 от 01.05.2015 г.

**Внутренний регламент деятельности персонала
КГАСУСОН «Дубровский психоневрологический интернат»
предоставления клиентам
СОЦИАЛЬНО-БЫТОВОЙ УСЛУГИ,
предоставляемой в рамках государственного стандарта**

1. Общие положения:

Социальная услуга предоставляется клиентам краевого государственного автономного стационарного учреждения социального обслуживания населения «Дубровский психоневрологический интернат».

Результатами предоставления социально-бытовой услуги являются:

- 1) обеспечение клиента учреждения информацией о перечне, качестве, результатах и формах предоставления социальной услуги;
- 2) обеспечение единых норм, правил и требований к оказанию социальной услуги;
- 3) создание условий для обеспечения соответствия предоставляемой клиенту социальной услуги;
- 4) повышение качества оказываемой клиенту социальной услуги;
- 5) защита интересов граждан - потребителей социальной услуги;
- 6) взаимопонимание между клиентом и персоналом учреждения;

В настоящем регламенте реализованы нормы:

- Конституции Российской Федерации (12.12.1993г.)

- Федеральных законов Российской Федерации:

от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей";

от 28 декабря 2014 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации";

- Постановления Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 18.05.2010г. №58 «Об утверждении СанПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность»;

- Постановления Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 23 ноября 2009 г. № 71 «Об утверждении СанПиН 2.1.2.2564-09 «Гигиенические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию объектов организаций здравоохранения и социального обслуживания, предназначенных для постоянного проживания престарелых и инвалидов, санитарно-гигиеническому и противоэпидемическому режиму их работы»;

- Постановления Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 8 ноября 2001 г. № 31 «О введении в действие санитарных правил «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья»;

- Приказа Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 23 июля 2012 г. № 541н «Об утверждении единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников в сфере здравоохранения»;

- Приказа Министерства социального развития Пермского края от 31.10.2014 № СЭД-33-01-03-556 «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания»

В основе данного регламента лежат следующие нормативные документы:

- 1) Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52143-2003 " Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг";
- 2) Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52142-2003 " Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения ";
- 3) Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52496-2005 "Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения";
- 4) Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52882-2007 «Социальное обслуживание населения. Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания»;
- 5) Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52883-2007 «Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания».

Регламент включает в себя следующие элементы: вид обслуживания, тип социальной услуги, наименование социальной услуги, категорию получателей, качество услуги, гарантированный уровень услуги.

Социальная услуга, предоставляемая в рамках внутреннего регламента.

Вид обслуживания: стационарное социальное обслуживание

Тип социальной услуги: социально-бытовая услуга

Наименование единицы социальной услуги: помощь в написании, оформлении и прочтении писем и различных документов.

Категория получателей: граждане пожилого возраста и инвалиды

Качество услуги: помощь в написании, оформлении и прочтении писем и различных документов должно обеспечивать своевременное и качественное оказание услуги, соблюдение конфиденциальности личной информации. (в ГОСТ 52142 оценка качества этой услуги не прописана)

Гарантированный уровень услуги:

Порядок оказания услуги (состав и элементы услуги)	Объем предоставления услуги	Условия оказания социальной услуги, определяющие ее качество
1. Помощь в написании, оформлении и прочтении писем и различных документов	<p>1. Норматив предоставления услуги:</p> <ul style="list-style-type: none">- выявление проблемы, стоящей перед клиентом;- подготовка письменных принадлежностей;- написание текста письма или необходимого документа под диктовку клиента (или набор текста с помощью компьютера);- прочтение текста вслух для возможной его корректировки клиентом;- оформление письма или необходимых документов (подписание конверта и т.п.);- доставка письма на почту или в почтовый ящик;- доставка документов по месту требования;- приобретение конверта или марок. <p>Почерк и написание текста писем, документов должны быть разборчивыми</p> <ul style="list-style-type: none">- запись в учётно-отчётной документации. <p>Время исполнения услуги - в пределах 1 часа.</p> <p>2. Периодичность предоставления услуги: по мере возникновения потребности, но не чаще 1 раза в месяц.</p> <p>3. Единица услуги: одно</p>	<p>1. Условия размещения учреждения и предоставления социальной услуги:</p> <p>1. Учреждение и его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенном здании, доступных для инвалидов.</p> <p>Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.</p> <p>По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загазованность, шум, вибрация и т.д.).</p> <p>Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение персонала, клиентов и предоставление им услуг в соответствии с нормами, утвержденными в установленном порядке.</p> <p>2. Оказание услуги обеспечивается социальным работником. При оказании услуги необходимо:</p> <ul style="list-style-type: none">- обеспечить конфиденциальность при написании и прочтении писем;- довести до получателя при прочтении писем, документов вслух всей заложенной в них информации;

	написанное и оформленное письмо или необходимый документ – 1 услуга.	- приобретение конверта, марок, а также отправка писем, документов за счет средств получателя.
		СанПин 2.1.2.2564-09 «Гигиенические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию объектов организаций здравоохранения и социального обслуживания, предназначенных для постоянного проживания престарелых и инвалидов, санитарно-гигиеническом противоэпидемическому режиму их работы»
		<p>2. Укомплектованность специалистами и их квалификация: <i>при наличии в учреждении:</i></p> <p>Юрисконсульт. Требования к квалификации: высшее профессиональное (юридическое) образование без предъявления требований к стажу работы или среднее профессиональное(юридическое) образование и стаж работы в должностях, замещаемых специалистами со средним профессиональным образованием, не менее 5 лет.</p> <p>Специалист по социальной работе. Требования к квалификации: среднее полное или среднее профессиональное образование со стажем работы не менее 2-х лет.</p> <p>Социальный работник. Требования к квалификации: среднее полное или среднее профессиональное образование без предъявления требований к стажу работы.</p> <p>Библиотекарь. Требования к квалификации: среднее профессиональное образование (библиотечное, культуры и искусства, педагогическое) или среднее (полное) общее образование без предъявления требований к стажу работы.</p> <p>Техническое оснащение учреждения(оборудование, приборы, аппаратура и т. д.). Рабочий кабинет: стол, стул, шкаф для документации, шкаф для одежды, кушетка, настольная лампа, стул для клиента, компьютерная техника, телефон, ксерокс, принтер. Расходные материалы: канцелярские принадлежности (бумага, ручка,</p>

		карандаш, ластик, скрепки, степлер, дырокол, файлы, регистры, скоросшиватели, клей, скотч, калькулятор), почтовые конверты, расходные материалы для ксерокса и принтера.
2. Помощь в прочтении писем и различных документов.	<p>1. Норматив предоставления услуги: - ознакомление адресата с текстом письма по его личной просьбе; - запись в учётно-отчётной документации. Время исполнения услуги - в пределах 1 часа.</p> <p>2. Периодичность предоставления услуги: по мере возникновения потребности, но не чаще 1 раза в мес.</p> <p>3. Единица услуги: одно прочитанное письмо ли документ – 1 услуга.</p>	<p>1. Условия размещения учреждения и предоставления социальной услуги: Учреждение и его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенном помещении, доступном для инвалидов. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью. По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенные температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загазованность, шум, вибрация и т. д.) Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение персонала, клиентов и предоставление им услуг в соответствии с нормами, утвержденными в установленном порядке. Наличие специально оборудованного набора помещений для хранения уборочного инвентаря, дезинфицирующих средств, спецодежды и т. д.</p> <p>2. Оказание услуги обеспечивается социальным работником. При оказании услуги необходимо: - обеспечить конфиденциальность при написании и прочтении писем; - довести до получателя при прочтении писем, документов вслух всей заложенной в них информации; - приобретение конверта, марок, а также отправка писем, документов за счет средств получателя.</p>
		СанПин 2.1.2.2564-09 «Гигиенические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию объектов организаций здравоохранения и социального обслуживания,

		<p>предназначенных для постоянного проживания престарелых и инвалидов, санитарно-гигиеническому и противоэпидемическому режиму их работы» СанПин 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность»</p>
		<p>2. Укомплектованность специалистами и их квалификация: Специалист по социальной работе. Требования к квалификации. Высшее профессиональное образование со стажем работы не менее 2-х лет. Социальный работник. Требования к квалификации. Среднее полное или среднее профессиональное образование без предъявления требования к стажу работы. Библиотекарь. Требования к квалификации: среднее профессиональное образование (библиотечное, культуры и искусства, педагогическое) или среднее (полное) общее образование без предъявления требований к стажу работы</p> <p>3. Техническое оснащение учреждения: рабочий кабинет: стол, стул, шкаф для документации, шкаф для одежды, кушетка, настольная лампа, стул для клиента, компьютерная техника, телефон, ксерокс, принтер. Расходные материалы: канцелярские принадлежности (бумага, ручка, карандаш, ластик, скрепки, степлер, дырокол, файлы, регистры, скоросшиватели, клей, скотч, калькулятор), почтовые конверты, расходные материалы для ксерокса и принтера.</p>

Социальная услуга, предоставляемая в рамках государственного стандарта.

Вид обслуживания: стационарное социальное обслуживание.

Тип социальных услуг: социально-бытовая услуга, предоставляемая гражданам пожилого возраста и инвалидам.

Наименование социальной услуги: предоставление клиентам учреждений возможности пользоваться телефонной связью и почтовыми услугами в соответствии с действующими тарифами.

Категория получателей: граждане пожилого возраста и инвалиды

Качество услуги: предоставление клиентам учреждений возможности пользоваться телефонной связью и почтовыми услугами должно удовлетворять потребности клиентов в решении ими вопросов в сфере связи.

Гарантированный уровень услуги:

Порядок оказания услуги (состав и элементы услуги)	Объем предоставления услуги	Условия оказания социальной услуги, определяющие ее качество
1. Предоставление клиентам учреждений возможности пользоваться телефонной связью.	1.Норматив предоставления услуги:	1. Условия размещения учреждения:
	- обеспечение возможности приема звонков от родственников клиентов (наличие стационарного телефона). Время исполнения услуги – круглосуточно. 2. Периодичность предоставления услуги – постоянно на период проживания клиента в учреждении.. 3.Единица услуги: в сутки 1 клиент – 1 услуга.	Учреждение и его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенном здании, доступных для инвалидов. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью. По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно- гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенные температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загазованность, шум, вибрация и т.д.). Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение персонала, клиентов и предоставление им услуг в соответствии с нормами, утвержденными в установленном порядке.
		СанПин 2.1.2.2564-09 «Гигиенические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию объектов

		<p>организаций здравоохранения и социального обслуживания, предназначенных для постоянного проживания престарелых и инвалидов, санитарно-гигиеническом противоэпидемическому режиму их работы»</p>
		<p>2. Укомплектованность специалистами и их квалификация: критерий в данной услуге не учитывается</p> <p>Техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т. д.). Стационарный телефон.</p>
<p>2.Предоставление клиентам учреждения возможностями пользоваться почтовыми услугами</p>	<p>1.Норматив предоставления услуги: - наличие почтового ящика, специально предназначенного для сбора простых писем и почтовых карточек, безвозмездно размещенного в учреждении организацией федеральной почтовой связи Федеральный закон РФ от 17 июля 1999 года №176-ФЗ «О почтовой связи» Время исполнения услуги - круглосуточно.</p> <p>2. Периодичность предоставления услуги: постоянно на период проживания клиента в учреждении.</p> <p>3.Единица услуги: в сутки 1 клиент – 1 услуга.</p>	<p>1. Условия размещения учреждения: Учреждение и его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенном помещении, доступном для инвалидов. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью. По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенные температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загазованность, шум, вибрация и т. д.) Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение персонала, клиентов и предоставление им услуг в соответствии с нормами, утвержденными в установленном порядке. Наличие специально оборудованного набора помещений для хранения уборочного инвентаря, дезинфицирующих средств, спецодежды и т. д.</p>
		<p>СанПин 2.1.2.2564-09 «Гигиенические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию объектов организаций здравоохранения и социального обслуживания,</p>

		предназначенных для постоянного проживания престарелых и инвалидов, санитарно-гигиеническому и противоэпидемическому режиму их работы» СанПин 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность»
		2. Укомплектованность специалистами и их квалификация: <i>критерий в данной услуге не учитывается</i> 3. Техническое оснащение учреждения: Почтовый ящик