|  |  |
| --- | --- |
| Председатель Профсоюзного комитета \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Л.Н.Приколотина «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 г. | У Т В Е Р Ж Д А ЮДиректор АНО СОН «С Любовью»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Л.В.Колосовская«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 г. |

 **СТАНДАРТ АВТОНОМНОЙ НЕКОММЕРЧЕСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ «С ЛЮБОВЬЮ»**

 **ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРСОНАЛУ АВТОНОМНОЙ НЕКОММЕРЧЕСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ «С ЛЮБОВЬЮ»**

Дата введения 01-12-2021

**Предисловие**

1. Утверждение и введение в действие Приказом организации на основании [Приказа Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 декабря 2007 г. N 561-ст](https://docs.cntd.ru/document/902098050#64U0IK)
2. Введен впервые
3. Постоянно

4. В настоящем стандарте реализованы нормы следующих Федеральных законов:

- [от 7 февраля 1992 г. N 2300-1-ФЗ "О защите прав потребителей"](https://docs.cntd.ru/document/9005388#64U0IK);

- [от 2 августа 1995 г. N 122-ФЗ "О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов"](https://docs.cntd.ru/document/9012648#64U0IK);

- [от 24 ноября 1995 г. N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации"](https://docs.cntd.ru/document/9014513#7D20K3);

- [от 10 декабря 1995 г. N 195-ФЗ "Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации"](https://docs.cntd.ru/document/9014865);

- [от 27 декабря 2002 г. N 184-ФЗ "О техническом регулировании"](https://docs.cntd.ru/document/901836556)

5. Настоящий стандарт разработан АНО СОН «С Любовью»

**1 Область применения**

Настоящий стандарт устанавливает основные требования к персоналу Организации социального обслуживания (далее - Организация), принимающему непосредственное участие в предоставлении социальных услуг или обеспечивающему деятельность Организации.

Стандарт предназначен для использования при аттестации персонала Организации.

**2 Нормативные ссылки**

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

[ГОСТ Р 52142](https://docs.cntd.ru/document/1200107236#7D20K3) Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения

[ГОСТ Р 52143](https://docs.cntd.ru/document/1200107237#7D20K3) Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг

[ГОСТ Р 52495](https://docs.cntd.ru/document/1200043127#7D20K3) Социальное обслуживание населения. Термины и определения

[ГОСТ Р 52498](https://docs.cntd.ru/document/1200043280#7D20K3) Социальное обслуживание населения. Классификация учреждений социального обслуживания

**3 Термины и определения**

В настоящем стандарте применены термины по [ГОСТ Р 52495](https://docs.cntd.ru/document/1200043127#7D20K3).

**4 Общие положения**

4.1 Настоящий стандарт разработан в соответствии с положениями Федеральных законов (пункт 4 предисловия к стандарту), [ГОСТ Р 52142](https://docs.cntd.ru/document/1200107236#7D20K3), [ГОСТ Р 52143](https://docs.cntd.ru/document/1200107237#7D20K3), [ГОСТ Р 52495](https://docs.cntd.ru/document/1200043127#7D20K3), [ГОСТ Р 52498](https://docs.cntd.ru/document/1200043280#7D20K3).

4.2 Деятельность персонала Организации по предоставлению социальных услуг населению должна осуществляться в строгом соответствии со следующими принципами, установленными [Федеральным законом "Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации"](https://docs.cntd.ru/document/9014865#64U0IK):

- адресность;

- доступность;

- добровольность;

- гуманность;

- приоритетность предоставления социальных услуг несовершеннолетним;

- конфиденциальность;

- профилактическая направленность.

4.2.1 Принцип адресности Организации означает, что социальные услуги предоставляются конкретным людям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, и семьям в социально опасном положении для поддержания достойных условий существования с учетом индивидуальных потребностей и имеющихся возможностей по их удовлетворению.

4.2.2 Принцип доступности означает, что все граждане, оказавшиеся в трудной жизненной ситуации, и семьи в социально опасном положении имеют равные гарантированные государством права и возможности на получение необходимых социальных услуг.

4.2.3 Принцип добровольности означает, что предоставление социальных услуг гражданам может осуществляться только при условии их добровольного согласия на получение услуг, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

4.2.4 Принцип гуманности означает, что при предоставлении гражданам социальных услуг должны проявляться уважение к их человеческому достоинству, чуткость, забота, справедливость, предусмотрительность, вежливость, в максимальной степени должны учитываться их физическое и психическое состояние.

4.2.5 Принцип приоритетности предоставления социальных услуг несовершеннолетним означает, что предоставление услуг детям и подросткам, как наиболее социально незащищенной и уязвимой категории населения, должно осуществляться в первоочередном порядке и являться важнейшей задачей обслуживающего персонала Организации.

4.2.6 Принцип конфиденциальности означает, что работники Организации социального обслуживания при оказании социальных услуг не должны разглашать ставшие известными им сведения личного характера, составляющие профессиональную тайну, а при необходимости оказывать услуги анонимно.

4.2.7 Принцип профилактической направленности означает, что социальные услуги должны оказываться как для преодоления гражданами трудной жизненной ситуации, и семьями в социально опасном положении, так и для предупреждения и профилактики различных негативных явлений (болезней, психологических стрессов, конфликтов, разводов, безнадзорности и социального сиротства детей, потери работы, бедности, осложнений состояния здоровья и других), могущих усугубить ситуацию.

В настоящем стандарте устанавливаются общие требования к персоналу Организации и требования к должностям и профессиям конкретных сотрудников, принимающих непосредственное участие в предоставлении социальных услуг или обеспечивающих деятельность Организации.

**5 Общие требования к персоналу учреждений**

5.1 К персоналу Организации относятся:

а) директор Организации;

б) заведующий отделением;

в) социальный работник;

5.2 Функции, обязанности и права персонала должны быть изложены в должностных инструкциях, утвержденных директором Организации.

5.3 Должностные инструкции персонала разработала администрация Организации, исходя из требований законодательства Российской Федерации с учетом специфики работы Организации.

5.4 Персонал Организации должен:

а) иметь профессиональную подготовку и соответствовать квалификационным требованиям, установленным для данной профессии;

б) знать и соблюдать действующие законы, иные правовые акты и нормативные документы, касающиеся профессиональной деятельности персонала, а также должностные инструкции, правила внутреннего трудового распорядка, приказы и распоряжения администрации Организации;

в) проходить инструктаж с целью ознакомления с правилами внутреннего распорядка и организацией работы Организации перед поступлением на работу;

г) знать и соблюдать санитарно-гигиенические нормы и правила;

д) знать и соблюдать правила эксплуатации оборудования, приборов и аппаратуры, с которыми он работает, а также правила техники безопасности, охраны труда, пожарной безопасности;

е) проходить обязательный предварительный медицинский осмотр при поступлении на работу, а в период работы - периодические медицинские осмотры;

ж) обеспечивать безопасность оказываемых социальных услуг для жизни и здоровья клиентов Организации, сохранность их имущества;

и) повышать свою квалификацию и профессиональное мастерство путем переподготовки и профессиональной поддержки (супервизии);

к) соблюдать профессиональную этику в процессе обслуживания клиентов Организации;

л) обладать, наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом, высокими моральными и морально-этическим качествами, чувством ответственности и руководствоваться в работе принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности;

м) при оказании клиентам социальных услуг проявлять к ним максимальную чуткость, вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение и учитывать их физическое и психологическое состояние.

**6 Требования к должностям и профессиям персонала Организации**

**6.1 Требования к директору Организации**

**Директор Организации должен:**

6.1.3 Определять структуру управления Организации, штатное расписание.

6.1.4 Осуществлять руководство работой персонала по выявлению и учету проживающих на территории, обслуживаемой Организацией, лиц, нуждающихся в социальной поддержке и предоставлении социальных услуг.

6.1.5 Организовывать работу персонала по предоставлению клиентам Организации - гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию, и семьям в социально опасном положении всего комплекса социальных услуг (социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-экономических, социально-правовых); рассматривать заявления и предложения граждан по вопросам социального обслуживания и принимать соответствующие меры по их реализации.

6.1.6 Осуществлять внедрение новых форм и методов работы по социальному обслуживанию клиентов Организации.

6.1.7 Обеспечивать оснащение учреждения современными техническими средствами реабилитации и ухода за клиентами.

6.1.8 Осуществлять прием на работу, подбор и расстановку кадров, определять должностные обязанности сотрудников, принимать меры по обеспечению Организации квалифицированными кадрами, повышению их квалификации, соблюдению трудового законодательства, созданию безопасных и благоприятных условий для труда специалистов Организации, поддерживать благоприятный морально-псхологический климат в коллективе.

6.1.9 Проводить постоянную работу по укреплению трудовой и производственной дисциплины.

6.1.10 Нести полную ответственность за финансовое и техническое состояние Организации.

6.1.11 Решать вопросы в пределах предоставленных ему прав и полномочий, поручать выполнение отдельных производственно-хозяйственных функций другим должностным лицам: заместителям директора, руководителям подразделений Организации.

6.1.12 Действовать от имени Организации, представлять его интересы в других учреждениях и организациях, распоряжаться в установленном законодательством порядке имуществом и средствами учреждения, заключать договоры, выдавать доверенности, открывать в банке текущие счета Организации.

6.1.13 Издавать приказы по учреждению, принимать на работу и увольнять работников, применять меры поощрения и налагать взыскания на работников Организации.

6.1.14 Обеспечивать рациональное использование бюджетных ассигнований, а также средств, поступающих из других источников.

6.1.15 Организовывать мероприятия по профессиональной (супервизорской) поддержке сотрудников, профилактике их профессионального выгорания.

**6.2 Требования к заведующему отделом (отделением)**

**Заведующий отделом (отделением) должен:**

6.2.1 Иметь соответствующее образование; знать теорию и методику социальной работы, психологии, медицины и т.п., в зависимости от профиля отдела (отделения), законы и постановления на федеральном, региональном и местном уровнях, другие нормативно-правовые акты, регламентирующие предоставление различных видов социальных услуг, основные направления в проводимой политике социальной защиты населения, теорию и практику управления персоналом.

6.2.2 Осуществлять общее руководство работой отдела (отделения), подбор и обучение сотрудников, обеспечивать надлежащие условия труда и контроль за деятельностью сотрудников, выполнять поручения директора, указанные в 6.1.1.

6.2.3 Организовывать выявление и учет проживающих на территории действия отдела (отделения) граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации и семей нуждающихся в социальном обслуживании; рассматривать заявления и предложения граждан по вопросам социального обслуживания и принимать меры по их реализации; организовывать проведение оценки объема и качества предоставляемых услуг.

6.2.4 Осуществлять конкретные мероприятия по предоставлению социальных услуг гражданам и семьям - клиентам отдела (отделения), проводить регулярный контроль за объемом и качеством предоставляемых услуг.

6.2.5 Проводить анализ работы отдела (отделения) и ее прогнозирование, внедрять новые социальные технологии, разнообразные виды социальной помощи, формы и способы ее оказания.

6.2.6 Определять объем работы сотрудников отдела (отделения) с учетом характера предоставляемых услуг и специфики территории обслуживания.

6.2.7 Информировать руководство Организации о недостатках в социальном обслуживании клиентов отдела (отделения), принимаемых мерах по их устранению, вносить предложения по совершенствованию форм и методов обслуживания.

6.2.8 Осуществлять мероприятия по привлечению сил и средств предприятий, организаций, общественных объединений и частных лиц к оказанию социальной поддержки клиентам отдела (отделения).

6.2.9 Осуществлять взаимодействие в вопросах социального обслуживания клиентов отдела (отделения) с территориальными органами и учреждениями здравоохранения, культуры, образования, благотворительными и религиозными объединениями.

6.2.10 Обеспечивать сохранность материальных ценностей, отвечать за ведение документации, учет и отчетность отдела (отделения).

6.2.11 Осуществлять мероприятия по соблюдению в отделе (отделении) санитарно-эпидемиологического и противопожарного режимов.

6.2.12 Информировать руководство учреждения о неисправностях оборудования, приборов, аппаратуры для принятия необходимых мер по устранению обнаруженных неисправностей.

6.2.13 Организовывать в экстремальной ситуации эвакуацию клиентов отдела (отделения), обеспечивать, при необходимости, вызов экстренных служб (милиции, скорой помощи, пожарной команды).
 6.2.14 Разрабатывать критерии оценки качества предоставления социальных услуг.

6.2.15 Осуществлять мероприятия по повышению квалификации персонала и профилактике профессионального выгорания.

**6.3 Требования к социальному работнику**

**Социальный работник должен:**

6.3.1 Знать нормативные документы по организации предоставления социальных услуг гражданам и семьям - клиентам Организации на дому, санитарно-гигиенические требования по уходу за ними в домашних условиях, основы психологии граждан, приемы оказания неотложной доврачебной помощи, основы законодательства в сфере социальной защиты граждан.

6.3.2 Обеспечивать обслуживаемых граждан продуктами питания, горячими обедами, промышленными товарами первой необходимости, медикаментами по рецептам врача.

6.3.3 Содействовать в оказании помощи в уборке жилых помещений, протапливать печи (в помещениях без центрального отопления), сдавать вещи в стирку, ремонт, оплачивать коммунальные и другие услуги.

6.3.4 При необходимости оказывать содействие в ремонте жилого помещения, обеспечении топливом.

6.3.5 Оказывать содействие в поддержании гражданами контактов с родными и близкими, написании писем, составлении заявлений, ознакомлении с печатными изданиями.

6.3.6 При необходимости оказывать помощь обслуживаемым гражданам в поддержании правил личной гигиены, иметь постоянные контакты с их лечащими врачами.

6.3.7 Оказывать первую медицинскую помощь: измерение температуры тела, накладывание компрессов, горчичников.

6.3.8 Вызывать врача на дом, сопровождать обслуживаемых граждан в лечебные учреждения, посещать их при помещении в больницу.

6.3.9 В случае необходимости оказывать помощь в вопросах пенсионного обеспечения, предоставления мер социальной поддержки и других социальных выплат, правовых услуг.

6.3.10 Обеспечивать взаимодействие с учреждениями образования, здравоохранения, социального обслуживания и др. в целях наиболее эффективного оказания услуг клиентам.

6.3.11 Организовывать оказание ритуальных услуг.