

## **Тема 1.3 Основы документоведения, современные стандартные требования к отчетности, периодичности и качеству предоставления документации, ведение которой относится к кругу полномочий специалиста по социальной работе**

### **Основные вопросы темы:**

1. Основы документоведения;
2. Современные стандартные требования к отчетности, периодичности и качеству предоставления документации, ведение которой относится к кругу полномочий специалиста по социальной работе.

### **1. Основы документоведения**

**Документоведение** - научная дисциплина, изучающая документ в историческом развитии, закономерности образования документов, способы их создания, становление и развитие систем документации.

Документоведение охватывает все проблемы, связанные с понятием "документ".

"Документоведение" – наука молодая. Как всякая теория документоведение прошло путь от отдельных частных исследований до самостоятельной области научных знаний. Документоведение относится к информационно-документационным наукам.

Появление той или иной научной дисциплины обусловлено общественными потребностями. Такой потребностью стало упорядочение документообразования, так как объем документации, образующейся в обществе, растет в геометрической прогрессии с усложнением социальной организации и развитием средств коммуникации, технических средств документирования и связи.

Отечественное документоведение развивалось именно в этом направлении. К первым попыткам привести в систему знания о документе можно отнести так называемые русские письмовники или сборники образцов документов и их текстов. Первые из них относятся к XVI в. Письмовники составлялись для использования в делопроизводстве государственных учреждений, судебных органов и присутственных мест. В дальнейшем документоведение развивалось как прикладная дисциплина, задачей которой долгое время было совершенствование делопроизводства.

Сегодня **объектом изучения документоведения** как научной дисциплины является документ, как самодостаточный объект для исследования, как феномен, явление культуры, продукт социальной практики, инструмент социальной коммуникации. Делопроизводство выделилось в самостоятельную научную дисциплину под названием «Организация и технология документационного обеспечения управления».

**Документ** (документированная информация) – зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать.

**Объектом документоведения являются** также системы документации. Система документации – совокупность документов, взаимосвязанных по признакам происхождения, назначения, вида, сферы деятельности, единых требований к их оформлению.

**Предметом документоведения является** изучение исторических закономерностей документообразования, совершенствование технологии ДОУ, научное прогнозирование развития документации и документирования.

### **Задачи документоведения:**

1. теоретическое обоснование процессов документационного обеспечения аппарата управления;
2. выработка рациональных норм организации ДОУ.

Знания в области документоведения необходимы для глубокого и всестороннего овладения технологией ДОУ. Без знаний основных теоретических положений, заложенных в

документоведении, нельзя правильно решить вопросы составления и обработки документов, классификация документированной информации и др.

**В документоведении получили распространение методы:**

- общенаучные (системный, функциональный, моделирования, формализации, экономико-математические, статистические методы),
- частные (описание, анализ, классификация и т.д.);
- специальные (стандартизации; унификации; оптимизации; однократности; экспертизы ценности).

**Стандартизация** – деятельность по установлению единых норм, правил и характеристик.

**Унификация** – приведение объектов, процессов, технологий и процедур к единообразию.

**Объектом унификации в документоведении являются** документы (форма, и содержание), состав (системы документации), процессы документирования, технология работы с документами.

**Метод оптимизации** – предусматривает выбор наиболее рациональной технологии, сведение к минимуму путей движения документа в организации, учреждении, предприятии (документооборота).

**Метод однократности** подразумевает однократность всех делопроизводственных операций, исключения их дублирования.

**Метод экспертизы** подразумевает экспертизу ценности документов, которая проводится в делопроизводстве неоднократно. Главная ее цель – отбор документов для последующего хранения или к уничтожению.

Понятие «документ» тесным образом связано с понятием «информация», поскольку документ является основным ее носителем.

**Информация** – сведения о лицах, предметах, фактах, событиях, явлениях и процессах независимо от формы их представления.

**Документ (документированная информация)** – зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать. Такое определение документу дается в ГОСТ Р 51141-98 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения».

**В гражданском праве так назывался любой материальный предмет, служащий доказательством юридических отношений, событий:** межевые столбы, определяющие границы владений, билеты в театр и др. Но преимущественно под термином «документ» подразумевались документы на бумажном носителе, способные служить письменным доказательством юридических отношений и событий. Широкое и узкое понимание термина.

**В понятии «документ» можно выделить три аспекта:** правовой, управленческий, исторический.

**В правовом аспекте** документы рассматриваются как средство документирования и доказательства правовых отношений.

**В управленческом аспекте** документ понимается как инструмент управления, как любой материальный носитель с закрепленной на нем информацией, которую можно идентифицировать через реквизиты – элементы оформления документа. Реквизиты отражают движение документа в системе управления.

Документы являются основным носителем информации в обществе: управленческой, научной, технической, статистической и иной социальнозначимой информации.

**Подлинный документ** – это документ, сведения об авторе, времени и месте создания которого, содержащиеся в самом документе или выявленные иным путем, подтверждают достоверность его происхождения.

**Подлинник официального документа** – первый или единичный экземпляр официального документа.

**Дубликат документа** – повторный экземпляр подлинника документа, имеющий юридическую силу.

**Копия документа** – документ, полностью воспроизводящий информацию подлинного документа и все его внешние признаки или часть их, не имеющий юридической силы.

**Заверенная копия документа** – копия документа, на которой в соответствии с установленным порядком проставляют необходимые реквизиты, придающие ей юридическую силу.

**Выписка** – копия части документа, оформленная в установленном порядке.

**Классификация документов** как процесс – это разделение множества объектов на подмножества по их признакам сходства и различия в соответствии с принятыми методами или основанием деления, критерием классификации.

**Классификация документов по происхождению**, т.е. деление документов на документы официального и личного происхождения.

- 1) Документ официального происхождения—документ, созданный юридическим или физическим лицом, оформленный и удостоверенный в установленном порядке.
- 2) Документ личного происхождения—это документ, созданный лицом вне сферы его служебной деятельности или выполнения служебных обязанностей.
- 3) Официальные документы или документы юридического лица могут классифицироваться по признаку авторства:

- а) документы государственных учреждений, организаций, предприятий
- б) документы негосударственных учреждений, организаций, предприятий.

По месту происхождения:

- а) входящие—поступившие извне, из других организаций и от частных лиц (письма, отчеты, справки)
- б) внутренние—созданные внутри данной организации (приказы, служебные записки, протоколы и др.)
- в) исходящие документы—отправляемые из организации.

**Классификация документов по содержанию:**

- а) простые — в тексте документа содержится информация по одному вопросу или текст документа состоит из одной части;
- б) сложные — в тексте документа содержится несколько вопросов или он состоит из двух или нескольких частей.

**Классификация документов по способам фиксации информации:**

- рукописные—письменные документы, при создании которых знаки письма наносятся от руки (рукопись);
- машинописные—письменные документы, при создании которых знаки письма наносятся техническими средствами.
- графические—изобразительные документы, в которых изображение объекта воспроизведено посредством линий, штрихов, светотени;
- звуковые—документы, содержащие звуковую информацию, зафиксированную любой системой звукозаписи;
- фотографические—документы, содержащие информацию, выраженную посредством фотоизображения какого-либо объекта.

**Классификация документов по стадиям документирования:**

- 1) Черновик—черновой документ, отображающий работу автора или редактора над его текстом;
- 2) Беловик (подлинник) — рукописный или машинописный документ, текст которого переписан чернового документа или написан без помарок и исправлений.
- 3) Копия—документ, полностью воспроизводящий информацию подлинника, но не имеющие силы подлинника.
- 4) Выписка—копии, воспроизводящая часть текста подлинника.
- 5) Отпуск—копия исходящего (отправляемого) документа.

***Классификация документов по форме использования информации:***

- 1) Типовые документы — образцы документов, на основе которых разрабатываются индивидуальные документы.
- 2) Трафаретные документы — документы, содержащие тексты одного вида, образцы текстов которых многократно тиражируются.
- 3) Индивидуальные документы - документы, действие которых распространяется только в пределах организации, являющейся их автором.

***Классификация документов по функциям документа:***

- 1) политические;
- 2) идеологические;
- 3) правовые;
- 4) управленческие;
- 5) учетные;
- 6) научные;
- 7) технические.

***Классификация документов по видам:***

- организационные (устав, положение, инструкция);
- распорядительные (постановления, распоряжения, указы);
- справочно-информационные (справки, акты, заявления);
- по личному составу (листок по учету кадров, карточки и т.д.);
- плановые и т.д.

***Классификация документов по срочности (срокам исполнения):***

- срочные (срок исполнения устанавливается законодательством, правовыми актами, резолюцией руководителя): к ним относятся документы, срок исполнения которых — 1 месяц, 15 дней, незамедлительно;

- несрочные (документы, срок исполнения которых не регламентируется).

***Классификация документов по степени доступа к информации:***

- содержащие информацию, относящуюся к государственной тайне;
- содержащие секретную информацию;
- содержащие конфиденциальную информацию, к которой относятся:
- персональные данные (почтово-телеграфные отправления, религиозная тайна; партийная тайна);
- тайна следствия и судопроизводства (свидетельская тайна, тайна безопасности участников правосудия, адвокатская тайна);
- служебная тайна (налоговая тайна, аудиторская тайна, тайна ЗАГС)
- профессиональная тайна (врачебная тайна, нотариальная тайна, журналистская тайна);
- тайна, связанная с коммерческой деятельностью (коммерческая тайна, банковская тайна);
- тайна производства ноу-хау (о сущности изобретения, полезной модели или промышленного образца);
- содержащие информацию для служебного пользования;
- содержащие информацию без ограничения доступа.

***Классификация документов по срокам хранения:***

- документы постоянного срока хранения, имеющие научную, практическую и историческую ценность;
- документы долговременного срока хранения (свыше 10 лет);
- документы со сроком хранения до 10 лет.

***Научно-техническую документацию делят на 4 группы:***

- 1) документы, фиксирующие информацию о средствах производства (проектноконструкторские документ);
- 2) результаты записи процесса труда (технологические документы);

- 3) документы, фиксирующие информацию о природе как объекте человеческой деятельности (документы геологоразведки, геодезии, картографии, метеорологии и др.);
- 4) документы, связанный со сферой обслуживания и потребления, с использованием технических средств.

**Классификация документов в организации (прикладная классификация).**

Помимо научной классификации документов, необходимой для их изучения, классификацию документов проводят в учреждениях, организациях, предприятиях с целью их организации в делопроизводстве, быстрого и эффективного поиска.

***Цель классификации документов в организации:***

- систематизация информации;
- быстрый поиск документов и информации;
- разграничение функций структурных подразделений и обязанностей исполнителей по обработке документов и информации;
- повышение оперативности работы с документами;
- повышение ответственности исполнителей;
- создание ИПС документированной информации;
- экономия трудозатрат на работу с документами.

***Классификация документов в организации является основой построения информационно-поисковых систем (ИПС) документированной информации:***

- при регистрации – для выделения регистрируемых массивов документов;
- при индексации – проставлении индексов (регистрационных номеров) на документах;
- при включении документов в информационно-поисковую систему;
- при поиске документов и информации.

***Для этой цели разрабатываются различные классификационные схемы - классификаторы:***

- классификатор наименований видов документов;
  - классификатор корреспондентов;
  - классификатор вопросов деятельности организации;
  - классификатор структурных подразделений;
  - классификатор резолюций;
  - классификатор исполнителей;
  - номенклатура дел
- и др.

Классификатор наименований видов документов разрабатывается на основе всех документов организации как создаваемых, так и получаемых. При составлении классификатора необходимо использовать только те наименования видов документов, которые включены в Общероссийский классификатор управленческой документации ОКУД.

***Классификатор наименований видов документов может стать основой для составлений в организации различных перечней документов:***

- перечня регистрируемых документов, подлежащих контролю исполнения;
- перечня нерегистрируемой корреспонденции;
- перечня документов со сроками исполнения и др.

На основе классификатора видов документов рекомендуется составлять «Табель документов организации и ее структурных подразделений».

В автоматизированных ИПС классификатор видов документов используется при вводе информации о документе в базу данных и при его поиске (сопоставление поискового образа документа и запроса).

***Вторая ступень классификации документов в организации — составление номенклатуры дел.***

Номенклатура дел - обязательный классификатор, необходимый для систематизации документов, который должен быть в любой организации.

**Номенклатура дел** — систематизированный перечень наименований дел, заводимых в организации, с указанием сроков их хранения, оформленный в установленном порядке.

Разделами (рубриками) номенклатуры дел в организации являются наименования структурных подразделений в соответствии с утвержденной структурой. Глубина классификации документов в номенклатуре дел зависит от особенностей структуры организации. На последующих ступенях классификации (подрубриках) документы группируются в соответствии с их видами, значимостью, сроками хранения и другими признаками.

**Расположение документов (дел) в номенклатуре закрепляется посредством индексации** – условного обозначения каждого дела. Индексы обозначаются арабскими цифрами.

**Индекс дела или номер дела** – цифровое или буквенно-цифровое обозначение дела в номенклатуре дел организации, выносимое на его обложку.

**Индекс дела состоит из** номера структурного подразделения и порядкового номера дела в рамках этого подразделения. Таким образом, номенклатура дел позволяет осуществлять быстрый поиск документов в документальном фонде организации.

**Индекс дела по классификатору** - номенклатуре дел – входит в состав регистрационного индекса (номера) документа.

**Регистрационный индекс** документа или регистрационный номер документа – цифровое или буквенно-цифровое обозначение, присваиваемое документу при его регистрации.

Например, регистрационный индекс (номер) входящего письма может состоять из порядкового номера поступивших писем в пределах календарного года, номера структурного подразделения, куда письмо будет направлено для исполнения и где потом будет подшито в дело, номера дела по номенклатуре дел. Регистрационный номер письма может быть дополнен закодированной информацией (индексами) из других классификаторов документированной информации в зависимости от потребностей ИПС организации: классификатора наименований видов документов; классификатора корреспондентов; классификатора вопросов деятельности организации; классификатора структурных подразделений; классификатора резолюций; классификатора исполнителей;

Регистрационный индекс документа может помочь установить его фальсификацию. Так в 1956 г. на Западе были опубликованы документы, содержащие данные о том, что И.В Сталин являлся агентом царской охранки. Однако при сопоставлении регистрационных номеров опубликованных документов и Красноярского жандармского управления с номерами других документов этого же управления за период пребывания И.В. Сталина в сибирской ссылке, сохранившихся в архиве, стало очевидным, что опубликованные документы – подделка.

## **2. Современные стандартные требования к отчетности, периодичности и качеству предоставления документации, ведение которой относится к кругу полномочий специалиста по социальной работе**

Требования к документации, ведение которой относится к кругу полномочий специалиста по социальной работе четко обозначены в Методических рекомендациях по исполнению требований государственного стандарта социального обслуживания населения, утвержденных Министерством социальной защиты населения.

Устав учреждения.

Устав учреждения является учредительным документом. Порядок его разработки, согласования и утверждения осуществляется в соответствии с действующим законодательством.

(подраздел 4.1 в ред. приказа Управления социальной защиты населения Администрации Волгоградской обл. от 28.09.2011 N 706)

#### 4.2. Штатное расписание.

4.2.1. В штатном расписании отражается структура учреждения, содержится перечень должностей с указанием их количества и размеров должностных окладов, размер компенсационных и стимулирующих выплат, существующих в данном учреждении, применительно к конкретным должностям.

4.2.2. Для государственных учреждений нормативная штатная численность работников ежегодно утверждается приказом начальника Управления социальной защиты населения Администрации Волгоградской области.

4.2.3. Штатное расписание утверждается по состоянию на 1 января ежегодно приказом руководителя учреждения. Все изменения в штатное расписание также вносятся в соответствии с приказом руководителя учреждения.

#### 4.3. Положения об отделениях.

4.3.1. Положение об отделении должно быть разработано в соответствии с уставом учреждения, государственными стандартами социального обслуживания населения Волгоградской области и другими нормативными документами, регулирующими деятельность этого отделения.

4.3.2. В Положении об отделении должны быть следующие разделы:

общие положения;

основные направления деятельности;

перечень предоставляемых услуг;

(в ред. приказа Управления социальной защиты населения Администрации Волгоградской обл. от 28.09.2011 N 706)

организация деятельности отделения.

##### 4.3.2.1. Общие положения.

Раздел включает в себя назначение (цель создания) отделения, категорию обслуживаемых клиентов, перечень нормативных документов, регламентирующих деятельность отделения, и пр.

##### 4.3.2.2. Основные направления деятельности.

Раздел включает в себя перечень основных направлений деятельности (функций) отделения как в области социального обслуживания, так и в других направлениях, входящих в компетенцию отдела (определяются руководителем учреждения).

4.3.2.3. Исключен с 28 сентября 2011 года. - Приказ Управления социальной защиты населения Администрации Волгоградской обл. от 28.09.2011 N 706.

##### 4.3.2.3. Организация деятельности отделения.

В разделе даются сведения о штатных должностях специалистов, их взаимодействии и исполняемых ими функциях.

#### 4.4. Должностные инструкции.

4.4.1. Должностная инструкция является документом, который регламентирует организационно-правовое положение работника учреждения, его обязанности, права, ответственность и обеспечивает условия для его эффективной работы.

4.4.2. Должностная инструкция разрабатывается в соответствии с утвержденными в учреждении штатным расписанием и Положением об отделении.

4.4.3. Должностная инструкция разрабатывается заведующим отделением, в котором работает специалист, согласовывается со специалистом учреждения, отвечающим за работу с кадрами, начальником правового отдела/юрисконсультom (в случае их наличия) и утверждается руководителем учреждения.

4.4.4. В должностной инструкции должны быть следующие разделы:

общие положения;

функции и должностные обязанности;

права;

ответственность.

4.4.4.1. В разделе "Общие положения" устанавливается сфера деятельности работника, определяются требования к его образованию, квалификации, профессиональной подготовке, порядок назначения и освобождения его от занимаемой должности, подчиненность и должностные лица, которыми он руководит. В разделе перечисляются правовые акты и нормативные документы, которыми работник должен руководствоваться в своей деятельности.

4.4.4.2. В разделе "Функции и должностные обязанности" прописываются основные направления деятельности (функции), в реализации которых принимает участие специалист, и тот перечень действий, который он должен выполнять в рамках исполнения каждой из этих функций. Помимо этого, в разделе прописываются обязанности, которые являются общими для всех сотрудников учреждения.

4.4.4.3. В разделе "Права" указываются те права, которые специалисту должны быть предоставлены для того, чтобы он мог качественно выполнять свои обязанности.

4.4.4.4. В разделе "Ответственность" устанавливаются виды ответственности за несвоевременное или некачественное выполнение должностных обязанностей и неиспользование предоставленных прав.

4.5. Правила, инструкции, методики.

4.5.1. Правила, инструкции, методики определяют порядок действий сотрудников/клиентов учреждения, в т.ч. в ходе организации и предоставления/получения социальных услуг.

4.5.2. Правила устанавливают определенную норму, эталон, образец поведения сотрудников/клиентов учреждения в ходе предоставления/получения социальных услуг.

4.5.3. Инструкции относятся к нормативным актам, которые издаются органами государственного управления или руководителем учреждения в пределах их компетенции на основании законов, указов, постановлений, распоряжений и предназначаются для исполнения данным учреждением с целью предупреждения возможных ошибок и негативных последствий.

4.5.4. Методика определяет перечень действий, направленных на достижение поставленных целей (получение запланированных результатов) в конкретных условиях или для конкретной категории клиентов.

4.6. Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру.

4.6.1. Эксплуатационные документы должны быть на все имеющиеся в учреждении оборудование, приборы и аппаратуру. К эксплуатационным документам относятся паспорта, технические описания, инструкции по эксплуатации, инвентарные карточки и пр.

4.6.2. Эксплуатационные документы должны иметься в наличии в таком виде, объеме и в таком месте, чтобы обеспечить грамотную и эффективную эксплуатацию имеющегося оборудования, приборов и аппаратуры, их обслуживание, поддержание в работоспособном состоянии, своевременное выявление и устранение неисправностей, ремонт и замену.

4.7. Документы в области стандартизации.

К документам в области стандартизации относятся те стандарты, которые регламентируют деятельность учреждения, в том числе:

национальные стандарты Российской Федерации;

государственные стандарты социального обслуживания населения Волгоградской области;

стандарты учреждения;

общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации.

4.8. Прочие документы.

**Комментарии к требованиям стандарта**

### **П. 4.3**

Пример образца положения о структурном подразделении:

УТВЕРЖДАЮ



Директор ГУ СО \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ (ф.и.о.)  
 « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

## ПОЛОЖЕНИЕ

об отделении \_\_\_\_\_

### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает цели, основные функции отделения.... (далее – отделение), а также основные направления его взаимодействия с другими структурными подразделениями ГУ .... (далее – учреждение).

1.2. Деятельность отделения направлена на .... (формулировка определяет несколькими словами суть всей деятельности учреждения).

1.3. В своей работе отделение руководствуется действующим законодательством Российской Федерации, государственными стандартами социального обслуживания населения Волгоградской области, регламентирующими деятельность отделения, а также локальными нормативными актами учреждения.

1.4. Отделение находится в непосредственном подчинении директора ГУ ... и заместителя директора по ...

### 2. Основные направления деятельности

Основными направлениями деятельности отделения являются:

- |    |                             |
|----|-----------------------------|
| 1. | Социальное обслуживание ... |
| 2. | Профилактика...             |
| 3. | Выявление ...               |
| 4. | ...                         |

(направления формулируются в соответствии с перечнем услуг и работ, прописанных в госзадании, а также иными направлениями деятельности, осуществляемые вне госзадания, например, в рамках областных, ведомственных и иных программ, финансируемых из других источников, положений Устава учреждения и пр.)

### 3. Перечень предоставляемых услуг и выполняемых работ

3.1. В рамках предоставления государственной услуги «Социальное обслуживание...» отделением предоставляются следующие социальные услуги:

#### 3.1.1. Социально-бытовые услуги:

сопровождение клиентов вне дома и вне учреждения;

предоставление санитарно-гигиенических предметов индивидуального пользования;

...

#### 3.1.2. Социально-медицинские услуги:

содействие в оказании клиентам учреждений медицинской помощи в объеме базовой программы обязательного медицинского страхования граждан Российской Федерации, целевых и территориальных программ обязательного медицинского страхования в государственных и муниципальных лечебно-профилактических учреждениях;

содействие в прохождении медико-социальной экспертизы;

...

(не прописываются только те услуги, которые предоставляются в рамках этой госуслуги специалистами других отделений)

3.2. В рамках выполнения государственной работы «Информационно-разъяснительная работа» отделением осуществляются:

3.2.1. Подготовка и своевременное обновление информации о деятельности отделения и предоставляемых услугах.

3.2.2. Подготовка информации о проводимых отделением мероприятиях (не реже 2-х раз в год).

3.2.3. Ведение банка данных граждан ...

...

#### 4. Организация деятельности отделения

4.1. Руководство работой отделения осуществляет заведующий отделением, который несет всю полноту ответственности за невыполнение или ненадлежащее выполнение настоящего Положения.

4.2. Специалистами отделения являются:

... (указать должности специалистов и кол-во штатных единиц в соответствии со штатным расписанием, выполняемые ими функции – прописываются в соответствии с основными направлениями деятельности отделения – см. п.2 настоящего Положения).

4.3. Специалисты отделения осуществляют свою деятельность в соответствии с должностными инструкциями, утвержденными руководителем учреждения.

4.4. В своей деятельности отделение осуществляет взаимодействие со структурными подразделениями учреждения.

4.4.1. Взаимодействие с организационно-методическим отделением:

предоставление информации о деятельности отделения для ее последующего размещения на Интернет-сайте учреждения, размещения на информационных стендах учреждения и использования в ходе издания информационных материалов о деятельности учреждения;

предоставление отчетов деятельности отделения и количестве предоставляемых им социальных услугах (ежемесячно);

...

4.5. Отделение может представлять руководству учреждения предложения по улучшению и повышению эффективности работы как самого отделения, так и других отделений учреждения, с которыми оно осуществляет взаимодействие.

1. Должностная инструкция составляется в учреждении по каждой штатной должности, исключая директора учреждения (его обязанности прописаны в Уставе и трудовом договоре).

2. Все функции, которые возложены на отделение и прописаны в Положении об отделении, должны быть распределены между его специалистами. Допускается выполнение различными сотрудниками одних и тех же функций (например, для соцработников). Не допускается наличие функций, которые не закреплены ни за одним из сотрудников отделения.

3. При разработке должностных инструкций **необходимо** использовать:

Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих, 4-е издание (утвержден постановлением Минтруда РФ от 21 августа 1998 г. N 37) - в нем прописаны наиболее распространенные должности для различных видов организаций (не только социальных) и их характеристики;

Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих, разделы:

для медицинских работников - «Квалификационные характеристики должностей работников в сфере здравоохранения» (утверждены приказом Минздравсоцразвития РФ от 23.07.2010 № 541н);

для педагогических работников – «Квалификационные характеристики должностей работников образования» (утверждены Минздравсоцразвития РФ от 26.08.2010 № 761-н).

Основные функции, к исполнению которых привлекается специалист, формулируются в соответствии с Положением об отделении.

Описание обязанностей специалистов по каждой функции осуществляется в соответствии с нормативным документом, регламентирующим осуществление этой функции.

ОБРАЗЕЦ

УТВЕРЖДАЮ:

Директор \_\_\_\_\_  
(название учреждения)

\_\_\_\_\_ (подпись) (инициалы, фамилия)

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.

**ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ**  
**заведующего отделением социального обслуживания на дому**  
**граждан пожилого возраста и инвалидов**

**1. Общие положения**

1.1. Заведующий отделением социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов ГБУ СО (ГКУ СО) «\_\_\_\_\_» (далее – учреждение) относится к категории руководителей, назначается на должность и освобождается от нее приказом учреждения.

1.2. Заведующий отделением социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов (далее – отделение) подчиняется непосредственно руководителю учреждения и заместителю руководителя учреждения, курирующего данное направление.

1.3. На должность заведующего отделением назначается лицо, имеющее высшее или среднее специальное образование и стаж работы в области социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов не менее 1 года.

1.4. Заведующему отделением подчиняются все сотрудники отделения социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов, а также сотрудники других отделений, если это требование установлено внутренними нормативными документами учреждения.

1.5. В случае отсутствия заведующего отделением (отпуск, болезнь, командировка и пр.) его замещает лицо, назначенное приказом учреждения, несущее полную ответственность за надлежащее исполнение возложенных обязанностей.

1.6. Заведующий отделением в своей работе руководствуется нормативными правовыми актами и иными документами, регламентирующими процесс организации и требования к социальному обслуживанию на дому граждан пожилого возраста и инвалидов, основами трудового законодательства, правилами и нормами охраны труда и противопожарной защиты, правилами внутреннего трудового распорядка учреждения, Уставом учреждения и настоящей должностной инструкцией.

**2. Функции и должностные обязанности**

**2.1. Организационное обеспечение деятельности отделения:**

обеспечивает своевременное и качественное выполнение отделением возложенных на него функций в соответствии с Положением об отделении;

осуществляет общее руководство и планирование деятельности отделения в пределах своей компетенции;

обеспечивает соблюдение сотрудниками отделения трудовой дисциплины и исполнение ими своих обязанностей;

осуществляет проверки деятельности специалистов отделения 1 раз в квартал в соответствии с установленными требованиями;

способствует созданию необходимых условий труда и благоприятного морально-психологического климата в коллективе;

обеспечивает взаимодействие с другими структурными подразделениями учреждения;

осуществляет ежемесячно сбор отчетов социальных работников о проделанной работе;

предоставляет отчеты о деятельности отделения в установленные сроки и в установленной форме;

формирует и анализирует показатели деятельности отделения;

организует выявление и учет граждан, проживающих на курируемой отделением территории и нуждающихся в социальном обслуживании;

обеспечивает сохранность вверенного ему оборудования и инвентаря, соблюдение санитарно-гигиенических требований, правил охраны труда.

## **2.2. Кадровое обеспечение деятельности отделения:**

вносит предложения руководителю учреждения по подбору сотрудников отделения и распределению между ними нагрузки в соответствии с утвержденными требованиями;

готовит документы к аттестации сотрудников отделения;

ежеквартально подводит итоги работы сотрудников отделения и представляет руководителю учреждения ходатайство об их премировании;

проводит производственные собрания с социальными работниками не реже ... (*2-х раз в год, 1 раз в квартал/месяц и пр.*), протоколы собраний предоставляет руководителю учреждения.

участвует в аттестации специалистов, в том числе:

определяет социальных работников отделения, которым необходимо пройти аттестацию (далее – аттестуемые), принимает от них заявление на аттестацию (не позднее, чем за два месяца до проведения заседания аттестационной комиссии);

готовит необходимые документы на аттестуемых в соответствии с утвержденным перечнем;

знакомит аттестуемого со всеми представленными на аттестацию материалами (не менее чем за две недели до ее проведения);

зачитывает представление на аттестуемого в ходе проведения заседания аттестационной комиссии;

участвует (при необходимости) в работе аттестационной комиссии в качестве ее члена.

## **2.3. Социальное обслуживание на дому граждан пожилого возраста и инвалидов:**

### **2.3.1. Исполняет следующие обязанности:**

осуществляет информирование граждан по вопросам зачисления на социальное обслуживание в отделение;

организует обследование социально-бытовых условий проживания гражданина;

организует помощь гражданам в получении документов, необходимых для зачисления в отделение;

осуществляет прием документов от граждан для зачисления в отделение;

осуществляет постановку граждан в очередь на социальное обслуживание в отделении, информирует граждан, стоящих в очереди, о продвижении этой очереди и, в случае необходимости, сроков предоставления в учреждение заявления для принятия решения о зачислении его на социальное обслуживание;

готовит проект договора и приказа на социальное обслуживание граждан в отделении;

формирует на каждого клиента Личное дело;

осуществляет контроль за деятельностью социальных работников и качеством предоставления ими социальных услуг;

организует обновление документов, являющихся основанием для социального обслуживания граждан;

рассматривать жалобы клиентов на качество предоставляемых отделением услуг;

выносит вопрос о возникновении конфликтных или проблемных ситуаций, возникающих в ходе социального обслуживания клиента, на заседание специально созданной комиссии;

обеспечивает участие клиентов, находящихся на социальном обслуживании в отделении, в массовых мероприятиях, организованных учреждением, в рамках исполнения соответствующего распоряжения руководителя учреждения;

### **2.3.2. Предоставляет следующие социальные услуги:**

*оказание психологической помощи, в том числе беседы, общение, выслушивание, подбадривание, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса клиентов;*

*содействие клиентам учреждений в получении полагающихся льгот, пособий, компенсаций, алиментов и других выплат в соответствии с законодательством Российской Федерации и Волгоградской области;*

*консультирование по вопросам, связанным с правом граждан, на социальное обслуживание в государственной, муниципальной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов.*

В ходе предоставления услуг заведующий отделением фиксирует факты их предоставления в личном Журнале учета социальных услуг.

#### **2.4. Информационно-разъяснительная работа по вопросу деятельности отделения и предоставляемых им услугах:**

осуществляет подготовку и распространение информационных материалов для специалистов отделения;

готовит информацию для размещения в СМИ не реже 1 раза в год;

разрабатывает и распространяет среди населения печатные информационные материалы (буклеты, листовки) не реже 2-х раз в год;

участвует в проведении мониторингов и других исследований, организованных Министерством социальной защиты населения Волгоградской области.

#### **2.5. Учебно-методическое обеспечение деятельности отделения:**

организует повышение квалификации специалистов в ходе проведения технической учебы (не реже 1 раза в квартал), в том числе:

выявляет проблемы, возникающие у социальных работников в ходе предоставления социальных услуг;

разрабатывает План проведения технической учебы социальных работников отделения на конкретный календарный год;

организует помещение для проведения технической учебы и обеспечивает его техническими средствами (по необходимости);

организует процесс обучения (приглашает специалистов, обеспечивает раздаточными материалами и пр.);

составляет протокол по результатам проведения технической учебы (или делает соответствующую запись в Журнале учета проведения технической учебы для социальных работников отделения);

осуществляет контроль над эффективностью проведения технической учебы;

осуществляет контроль над тем, чтобы все курируемые им социальные работники принимали участие в технической учебе;

изучает и внедряет среди социальных работников отделения новые виды, формы и методы работы по социальному обслуживанию клиентов;

участвует в методических мероприятиях, организованных министерством социальной защиты населения Волгоградской области и учреждением.

#### **2.6. Повышение качества предоставляемых услуг:**

осуществляет контроль качества оказываемых отделением социальных услуг и их соответствие потребностям клиентов;

проводит самооценку социальных работников отделения;

участвует в проведении внутренних проверок исполнения требований нормативных документов, регламентирующих деятельность учреждения;

проводит исследование степени удовлетворенности клиентов отделения качеством предоставляемых услуг, в том числе:

разрабатывает план проведения исследования и предоставляет его на утверждение руководителю учреждения;

разрабатывает вопросник;

проводит групповую или индивидуальную работу с социальными работниками по вопросам порядка и условий проведения исследования;

осуществляет сбор и обобщение информации, полученной от социальных работников в ходе проведения исследования;

готовит отчет о проведении исследования и предоставляет его специалисту, ответственному за систему качества в учреждении.

### 3. Права

Заведующий отделением имеет право:

- 3.1. Получать информацию, необходимую для работы.
- 3.2. Вносить предложения руководителю учреждения:  
по улучшению организации деятельности отделения;  
о поощрении и наложении взысканий на специалистов отделения.
- 3.3. Участвовать в работе совещаний, на которых решаются вопросы, относящиеся к деятельности отделения.
- 3.4. Принимать участие в принятии управленческих решений, касающихся деятельности отделения.
- 3.5. Запрашивать у руководства, получать и использовать информационные материалы и нормативные правовые документы, необходимые для организации деятельности отделения и предоставления услуг.
- 3.6. Требовать от руководства учреждения содействия в исполнении своих должностных обязанностей и прав.
- 3.7. Повышать свою профессиональную квалификацию.
- 3.8. Подписывать и визировать документы в пределах своей компетенции.
- 3.9. Защищать профессиональную честь, достоинство и деловую репутацию, в том числе в судебном порядке.

### 4. Ответственность

Заведующий отделением несет ответственность:

- 4.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение без уважительных причин своих должностных обязанностей – в пределах, определенных действующим трудовым законодательством РФ.
- 4.2. За правонарушения, совершенные в процессе осуществления своей деятельности – в пределах, определенных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством РФ.
- 4.3. За причинение материального ущерба учреждению – в пределах, определенных действующим трудовым и гражданским законодательством.
- 4.4. За несоблюдение требований по охране труда и обеспечению безопасности труда.
- 4.5. За несвоевременное выполнение заданий, приказов, распоряжений и указаний руководителя учреждения.
- 4.6. За действия или бездействие, ведущие к нарушению прав и законных интересов граждан.
- 4.7. За разглашение сведений, ставших ему известными в связи с исполнением должностных обязанностей.
- 4.8. За несоблюдение морально-этических требований по отношению к клиентам, специалистам отделения и учреждения.

Согласовано: юрисконсульт \_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

(должность) (подпись) (инициалы, фамилия)

Копия должностной инструкции находится на рабочем месте заведующего отделением.

Копия должностной инструкции мною получена

\_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
(подпись зав.отделением) (инициалы, фамилия)

УТВЕРЖДАЮ:

Директор \_\_\_\_\_  
(название учреждения)

\_\_\_\_\_  
(подпись) (инициалы, фамилия)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г.

## ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ социального работника

### 1. Общие положения

1.1. Социальный работник является сотрудником отделения социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов ГБУ СО (ГКУ СО) « \_\_\_\_\_ » (далее – учреждение).

1.2. На должность социального работника отделения социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов (далее – социальный работник) назначается лицо, имеющее среднее специальное или общее среднее образование без предъявления требований к стажу работы.

1.3. Социальный работник относится к категории специалистов, принимается и увольняется с работы приказом учреждения.

1.4. Социальный работник подчиняется непосредственно заведующему отделению, руководителю учреждения и заместителю руководителя учреждения, курирующего данное направление.

1.5. Социальный работник не имеет работников в своем подчинении.

1.6. В случае отсутствия социального работника (отпуск, болезнь и пр.) его замещает лицо, назначенное приказом учреждения, несущее полную ответственность за надлежащее исполнение возложенных обязанностей.

1.7. Социальный работник в своей работе руководствуется нормативными правовыми актами и иными документами, регламентирующими социальное обслуживание на дому граждан пожилого возраста и инвалидов, Уставом учреждения, настоящей Должностной инструкцией.

1.8. Социальный работник должен обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности, умением работать с людьми, тактичностью, дисциплинированностью, исполнительностью. Социальный работник должен обладать высокими морально-этическими качествами, чутко и внимательно относиться к обслуживаемым им гражданам.

1.9. Знания и умения социального работника.

1.9.1. Социальный работник должен знать:

нормативные документы по социальному обслуживанию на дому граждан пожилого возраста и инвалидов;

организацию и принципы ведения домашнего хозяйства;

санитарно-гигиенические требования по уходу за престарелыми и инвалидами в домашних условиях;

основы психологии граждан пожилого возраста и инвалидов;

основные приемы и методы оказания неотложной доврачебной помощи;

правила и нормы охраны труда и противопожарной защиты.

1.9.2. Социальный работник должен уметь:

выслушать обслуживаемых клиентов с пониманием и целенаправленно;

выявить информацию и собрать факты, необходимые для анализа и оценки ситуации;  
 создавать и развивать отношения;  
 наблюдать и интерпретировать поведение, применять знания по психологии граждан пожилого возраста и инвалидов;  
 добиться доверия обслуживаемых клиентов;  
 обсуждать острые проблемы в позитивном эмоциональном настрое;  
 посредничать и улаживать отношения между конфликтующими индивидами;  
 налаживать связи;  
 активизировать усилия обслуживаемых клиентов по решению собственных проблем.

## **2. Функции и должностные обязанности**

### **2.1. Организационное обеспечение деятельности отделения:**

ежемесячно готовит и направляет заведующему отделением отчет о проделанной работе;  
 выявляет граждан, проживающих на курируемой территории и нуждающихся в социальном обслуживании;  
 информирует население по вопросам социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов;  
 принимает участие в мониторингах и исследованиях, организованных учреждением и вышестоящими организациями;  
 принимает участие в технической учебе, организованной для социальных работников отделения;  
 принимает участие в организации и проведении благотворительных акций, выдаче гуманитарной и финансовой помощи нуждающимся гражданам.

### **2.2. Социальное обслуживание на дому граждан пожилого возраста и инвалидов:**

#### **2.2.1. В рамках оказания государственных услуг:**

##### **2.2.1.1. Исполняет следующие обязанности:**

осуществляет по месту жительства информирование граждан по вопросам зачисления на социальное обслуживание в отделение;  
 участвует в проведении обследований социально-бытовых условий проживания гражданина;  
 осуществляет (при необходимости) прием документов от граждан для зачисления в отделение;  
 информирует заведующего отделением о необходимости оказания услуг обслуживаемым им гражданам другими специалистами или организациями;  
 информирует заведующего отделением о наличии жалоб от клиентов на качество предоставляемых услуг;  
 информирует заведующего отделением о возникновении конфликтных или проблемных ситуаций, возникающих в ходе социального обслуживания клиента;  
 содействует участию обслуживаемых клиентов в массовых мероприятиях, организованных учреждением, в рамках исполнения соответствующего распоряжения руководителя учреждения;  
 ведет документацию в соответствии с утвержденными требованиями.

##### **2.2.1.2. Предоставляет следующие социальные услуги:**

оказание социально-бытовых услуг индивидуального обслуживающего и гигиенического характера клиентам, неспособным по своему возрасту и состоянию здоровья выполнять обычные житейские процедуры;  
 оказание помощи в написании и прочтении писем;  
 содействие в организации ритуальных услуг (при отсутствии у умерших клиентов родственников или их нежелании заняться погребением);  
 покупка и доставка на дом продуктов питания, горячих обедов в пределах района проживания;



- приготовление или содействие в приготовлении пищи;
- покупка и доставка на дом промышленных товаров первой необходимости в пределах района проживания;
- доставка воды, топка и обслуживание печи, содействие в обеспечении топливом, сжиженным (баллонным) газом для проживающих в жилых помещениях без центрального отопления и (или) водо (газо) снабжения;
- сдача вещей в стирку, химчистку, ремонт и обратная их доставка в пределах района проживания;
- содействие в организации ремонта и уборки жилых помещений сторонними организациями;
- содействие в оплате жилья, коммунальных услуг и других обязательных платежей;
- содействие в организации предоставления услуг предприятиями торговли, коммунально-бытового обслуживания, связи и другими предприятиями, оказывающими услуги населению, в пределах района проживания;
- сопровождение клиентов вне дома и вне учреждения;
- уборка комнат и кухни (влажная уборка пола, вытирание пыли, чистка напольных покрытий, вынос мусора и жидких отходов);
- содействие в оказании клиентам учреждений медицинской помощи в объеме базовой программы обязательного медицинского страхования граждан Российской Федерации, целевых и территориальных программ обязательного медицинского страхования в государственных и муниципальных лечебно-профилактических учреждениях;
- содействие в прохождении медико-социальной экспертизы;
- содействие в госпитализации клиентов учреждений в лечебно-профилактические учреждения;
- содействие в получении бесплатной зубопротезной (за исключением протезов из драгоценных металлов и других дорогостоящих материалов), протезно-ортопедической и слухопротезной помощи;
- обеспечение или содействие в обеспечении техническими средствами ухода и реабилитации;
- содействие клиентам учреждений в направлении по заключению врачей на санаторно-курортное лечение (в том числе на льготных условиях);
- проведение или содействие в проведении процедур, связанных со здоровьем (прием лекарств, закапывание капель, оказание помощи в пользовании изделиями медицинского назначения и санитарно-гигиенического ухода и других);
- содействие в обеспечении по заключению врачей лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения;
- посещение клиентов учреждений в случаях их госпитализации в учреждения здравоохранения;
- наблюдение за состоянием здоровья (измерение температуры тела, артериального давления и тому подобное);
- оказание психологической помощи, в том числе беседы, общение, выслушивание, подбадривание, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса клиентов;
- содействие в обеспечении книгами, журналами, газетами;
- содействие клиентам учреждений в получении полагающихся льгот, пособий, компенсаций, алиментов и других выплат в соответствии с законодательством Российской Федерации и Волгоградской области;
- консультирование по вопросам, связанным с правом граждан, на социальное обслуживание в государственной, муниципальной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов;
- оказание помощи в подготовке и подаче жалоб в случае нарушения или ущемления законных прав клиентов;

помощь в оформлении документов;  
 оказание помощи в вопросах, связанных с пенсионным обеспечением;  
 содействие в получении бесплатной помощи адвоката в порядке, установленном законодательством;  
 содействие в получении страхового медицинского полиса;  
 содействие в определении правового статуса клиента;  
 содействие в направлении в стационарные учреждения.

В рамках оказания платных услуг предоставляет социальные услуги в соответствии с перечнем платных социальных услуг, утвержденным приказом учреждения.

### **2.3. Повышение качества предоставляемых услуг:**

осуществляет исследование степени удовлетворенности каждого клиента качеством предоставляемых услуг не реже 1 раза в год;  
 участвует в проведении самооценки персонала;  
 готовит рекомендации заведующему отделением по повышению эффективности и результативности оказываемых услуг.

## **3. Права**

### **3.1. Социальный работник имеет право:**

на все предусмотренные законодательством социальные гарантии для социальных работников;  
 получать информацию, необходимую для работы;  
 вносить предложения заведующему отделением по повышению качества предоставляемых услуг и исполнения возложенных функций;  
 запрашивать у заведующего отделением и других специалистов учреждения, получать и использовать информационные материалы и нормативные правовые документы, необходимые для выполнения своих должностных обязанностей;  
 повышать свою профессиональную квалификацию в установленном порядке;  
 требовать от заведующего отделением содействия в исполнении своих должностных обязанностей и прав;  
 защищать профессиональную честь, достоинство и деловую репутацию, в том числе в судебном порядке.

### **3.2. 4.1.2. Ограничения, связанные с профессиональной деятельностью социального работника.**

Социальный работник не имеет право:  
 получать от клиентов подарки, денежные вознаграждения за услуги, выполняемые в рамках исполнения должностных обязанностей;  
 приобретать для клиентов ювелирные изделия и ценные бумаги, спиртные напитки, наркотические и сильнодействующие химические вещества;  
 передоверять свои обязанности третьим лицам;  
 осуществлять социальное обслуживание своих близких родственников: родителей, супруга, детей, бабушку, дедушку, внука;  
 использовать в своих личных целях информацию, полученную в ходе осуществления профессиональной деятельности;  
 заключать соглашения на передачу движимого и недвижимого имущества клиента в свою собственность и/или собственность его родственников.

## **4. Ответственность**

### **4.1. Социальный работник несет ответственность за:**

качество предоставления услуг клиентам;

неисполнение или ненадлежащее исполнение без уважительных причин своих должностных обязанностей – в пределах, определенных действующим трудовым законодательством РФ;

правонарушения, совершенные в процессе осуществления своей деятельности – в пределах, определенных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством РФ;

несвоевременное выполнение заданий, приказов, распоряжений и указаний заведующего отделением и руководителя учреждения;

действия или бездействие, ведущие к нарушению прав и законных интересов обслуживаемых клиентов;

разглашение сведений, ставших ему известными в связи с исполнением должностных обязанностей;

несоблюдение морально-этических требований по отношению к клиентам, специалистам отделения и учреждения;

несоблюдение требований по охране и безопасности труда;

причинение материального ущерба учреждению - в пределах, определенных действующим трудовым и гражданским законодательством.

Согласовано: юрисконсульт \_\_\_\_\_ «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
(должность) (подпись) (инициалы, фамилия)

Согласовано: зав.отделением \_\_\_\_\_ «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
(должность) (подпись) (инициалы, фамилия)

Копия должностной инструкции находится на рабочем месте заведующего отделением.

Копия должностной инструкции мною получена

\_\_\_\_\_ «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
(подпись соц.работника) (инициалы, фамилия)

Примерный перечень документов:

правила - Правила внутреннего трудового распорядка, Правила поведения клиентов в кабинете лечебной физкультуры, Правила получения социально-психологических услуг, Правила поведения в бассейне, Правила пользования услугами прачечной, Правила поведения в столовой, Правила выдачи во временное пользование реабилитационного и бытового оборудования, Правила осуществления наблюдения за состоянием здоровья клиентов (измерение температуры тела и артериального давления), Правила предоставления мягкого инвентаря клиентам, Правила проведения первичного медицинского осмотра и первичной санитарной обработки, Порядок работы столярной мастерской и пр.;

инструкции – Инструкция по осуществлению приема граждан в учреждение, Инструкция по осуществлению учета, хранения и выдачи денежных сумм и драгоценностей, Инструкция по противопожарной безопасности и пр.;

методики - Программа работы кружка «Умелые руки», Программа по формированию навыков здорового образа жизни, программа «Социально-психологическая реабилитация клиентов, имеющих проблемы коммуникативного характера», Программа проведения занятий по предупреждению конфликтных ситуаций и пр.

Подлинники эксплуатационных документов на оборудование, приборы и аппаратуру могут находиться у специалиста, ответственного за осуществление текущего контроля за специальным и табельным техническим оснащением, или в бухгалтерии.

На местах могут находиться копии документов или выдержки из них (в зависимости от целесообразности). Рядом с электрооборудованием в обязательном порядке должны быть вывешены/находиться в доступном для специалистов месте выдержки из документов (инструкции по применению).

Перечисленные в пункте документы должны быть в наличии в учреждении.

Стандарты

### Обязательные условия для стандартов:

- все стандарты (государственные, национальные, учреждения) должны быть собраны в одну папку с обязательным наличием их перечня (папка может находиться у руководителя учреждения или специалиста, ответственного за систему качества);
- стандарты должны находиться у всех специалистов, которых касается исполнение их требований;
- осуществляется своевременная замена устаревших стандартов на их новые версии (если в них вносились изменения); старые версии стандартов должны своевременно изыматься;
- стандарты учреждения разрабатываются в соответствии с рекомендациями по их разработке (приложение 2).

### **Общероссийские классификаторы**

Для реализации государственной политики в области развития единой системы классификации и кодирования Правительство Российской Федерации утвердило ряд постановлений, в которых описана ответственность федеральных органов исполнительной власти за введение общероссийских классификаторов технико-экономической и социальной информации.

Постановлением Правительства РФ от 1 ноября 1999 г. № 1212 было утверждено Положение «О проведении работ по развитию единой системы классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации», в котором были определены общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации. Данное Положение утратило силу в связи с изданием Постановления Правительства РФ от 10.11.2003 № 677 «Об общероссийских классификаторах технико-экономической и социальной информации в социально-экономической области».

***Руководитель учреждения на основе этого документа может составить свой перечень классификаторов, наличие которых является обязательным для данного учреждения.*** При составлении перечня учитывается специфика деятельности конкретного учреждения.

Сами классификаторы могут находиться в учреждении как в электронном виде, так и на бумажных носителях.

***Основными условиями при определении их перечня является то, что*** эти классификаторы должны применяться при составлении учредительных документов и для предоставления информации для информационных систем и создания информационных ресурсов, статистического учета и при налогообложении.

***1. К прочим документам могут относиться документы по организации деятельности учреждения, в том числе:***

- свидетельство на право оперативного управления;
- свидетельство регистрационной палаты Волгоградской области на право осуществлять хозяйственную деятельность;
- документ комитета государственной статистики Волгоградской области о включении учреждения в состав Единого государственного регистра предприятий и организаций собственности и хозяйствования, и присвоения ему кода ОКПО и пр.;
- документы государственной противопожарной службы о разрешении размещения учреждения или его отделений в запрашиваемых помещениях;
- документ о постановке на учет налогоплательщика – учреждения;
- лицензии;
- планы-отчеты;

и пр.

Внимание! Документы, связанные с обслуживанием граждан в учреждении, к «прочим документам» не относятся, т.к. требования к наличию этих документов определяются в других государственных стандартах социального обслуживания.

Утверждена  
приказом учреждения  
от..... № .....

## ПРОЦЕДУРА

### разработки, использования и управления документацией учреждения

#### Примечания:

1. Процедура может быть дополнена и откорректирована в соответствии с особенностями деятельности конкретного учреждения.
2. В учреждении может быть разработана одна процедура по всей документации учреждения, в том числе и документации системы качества. В этом случае необходимо будет внести соответствующие изменения в раздел 1 и далее по тексту.
3. В утвержденной Процедуре не должны быть слова, выделенные в предложенном ниже варианте курсивом – так как они носят разъяснительный характер для специалистов, которые будут эту процедуру разрабатывать и исполнять.

## 1. Общие положения

1.1. Настоящая процедура утверждает порядок управления документацией системы качества ГУ .....

1.2. Под управлением документацией системы качества понимается:  
разработка и оформление документов в соответствии с установленными потребностями и существующими нормами;  
согласование, утверждение, регистрация и организация процесса ввода документов в действие;

механизм рассылки/обеспечения документов;

хранение документации;

внесение изменений в документы;

архивирование и уничтожение документов.

1.3. К документации системы качества относятся руководства, положения, инструкции, методики и т.п., в которых устанавливаются требования к системе качества учреждения в целом и к ее составным частям.

1.4. Документация системы качества является составной частью всей документации учреждения.

1.5. Требования к документации системы качества: документация системы качества должна быть:

разборчивой;

идентифицированной;

четкой;

легко опознаваемой;

понятной пользователям;

иметь санкционированный уровень.

1.6. В рамках системы качества учреждения функционируют следующие виды документации, представленные в пяти уровнях:

Уровень 1 - Руководство по качеству.

Уровень 2 - документированные процедуры по СК:

*Политика учреждения в области качества;*

*Положение об аттестации специалистов;*

*Этический кодекс работника социальной службы;*  
*Положение об обеспечении прав клиента на конфиденциальность;*  
*Положение о премировании;*  
*Положение об информировании клиентов, заинтересованных лиц и организации;*  
*Процедура разработки, использования и управления документацией учреждения;*  
*Положение о проведении внутренних проверок;*  
*Положение о проведении исследования степени удовлетворенности клиентов качеством предоставляемых услуг;*  
*Порядок рассмотрения обращений клиентов;*  
*стандарты учреждения;*  
*и пр.*

Уровень 3:

документы по планированию (*Задачи политики в области качества, итоговая аналитическая справка об осуществлении текущего контроля качества; схема взаимодействия персонала и клиентов учреждения по внедрению, функционированию и контролю системы качества, План мероприятий по подготовке персонала, План повышения качества на отчетный период, Программа проведения внутреннего проверок системы качества, План проведения мероприятий по оценке степени удовлетворенности клиентов качеством предоставляемых услуг, другие годовые и перспективные планы работы, планы выполнения программ учреждения и пр.*);

информационно-методические документы (*Гарантийные обязательства учреждения, Правила и условия эффективного и безопасного использования социальных услуг, Характеристики социальных услуг, область их предоставления и затраты времени на их предоставление, другие правила, инструкции, методики, технологии и пр.*);

должностные инструкции;

и пр.

Уровень 4: записи – документы, содержащие достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности и необходимые для гарантии эффективной работы и управления процессами (*решения, протоколы, акты, отчеты, рабочие журналы, в том числе журнал текущего состояния специального и табельного оборудования, списки, ведомости, бланки, перечни и пр.*).

**БАЗОВЫЙ** уровень: правовые, нормативные и технические документы, устанавливающие требования к организации деятельности учреждения:

Законы Российской Федерации, Постановления Правительства РФ, Указы президента РФ, приказы, распоряжения, инструктивные письма Минсоцразвития, национальные и государственные стандарты социального обслуживания населения Волгоградской области, правила безопасности, санитарные нормы, нормативные правовые акты Волгоградской области и Министерства социальной защиты населения Волгоградской области;

внутриорганизационные нормативно-правовые (локальные) акты – Устав учреждения, Правила внутреннего распорядка, положения об отделениях, должностные инструкции и др.

1.7. Документация системы качества учреждения должна постоянно поддерживаться в рабочем состоянии; устаревшая документация своевременно изымается и заменяется новой.

1.8. Ответственность за исполнение требований настоящего положения несет специалист, осуществляющий текущий контроль за наличием и состоянием документации, в соответствии с которой работает учреждение.

## **2. Управление документацией первого и второго уровней**

2.1. Требования к оформлению Руководства по качеству и документированных процедур по СК (далее – РК и ДП):

наличие на титульном листе названия учреждения, даты и № приказа об утверждении;  
 все страницы пронумерованы (исключая титульный лист);

текст выполнен шрифтом 12 пт с одинарным межстрочным интервалом;  
соблюдены следующие интервалы при вертикальной ориентации страницы: левое – 3 см, правое – 1 см, верхнее и нижнее – 2 см.

2.2. Разработка и актуализация РК и ДП. Основными этапами разработки/актуализации являются:

внесение предложения о разработке/актуализации (в Аналитической справке об осуществлении текущего контроля). Предложения могут вносить все сотрудники учреждения, руководствующиеся данными документами в своей деятельности, через ответственных за осуществление текущего контроля;

принятие решения о разработке/актуализации – внесение соответствующего пункта в Задачи политики в области качества или План повышения качества на очередной квартал;

формирование рабочей группы (список утверждается подписью руководителя);

разработка проекта РК и ДП (проводится специалистом, ответственным за систему качества);

обсуждение проекта РК и ДП с руководителями отделений и служб (для ДП – только тех, кто участвует в процессе) и оформление протокола заседания (при разработке проекта РК);

утверждение РК и ДП приказом руководителя учреждения;

тиражирование РК и ДП, выдача ответственным лицам (ответственному за СК, специалистам, осуществляющим текущий контроль, руководителям отделений и служб) под роспись в реестре выдачи;

доведение содержания утвержденных Руководства по качеству и документированных процедур до персонала (наличие в протоколах заседаний вопроса о рассмотрении содержания Руководства по качеству и документированных процедур).

2.3. Актуализация РК и ДП.

2.3.1. К актуализации относятся:

внесение изменений;

внесение поправок;

принятие в новой редакции.

2.3.2. Внесение изменений осуществляется в случае, если объем вносимого изменения составляет менее 20 % текста документа.

2.3.3. Внесение поправок в документ осуществляется при наличии в его тексте опечаток, ошибок или иных неточностей.

2.3.4. Принятие документа в новой редакции осуществляется в случаях, если:

в документ уже внесено три изменения;

объем вносимого изменения превышает 20 % текста документа;

необходимо существенно изменить наименование или область применения документа.

2.3.5. При актуализации заполняется информационный лист изменений (приложение А). К информационному листу прилагается устаревшая документация.

2.4. Документация первого и второго уровня хранится:

у специалиста, ответственного за СК, в подлинном виде на бумажных носителях, а также в электронном виде;

в виде копии на бумажных носителях у специалистов, использующих эти документы в своей работе.

2.5. Устаревшая документация хранится в течение **5 лету специалиста, ответственного за СК, или в архиве учреждения**. На каждом документе, подвергнутому актуализации и хранившемся в учреждении в течение установленного срока, делается запись о дате внесения изменений.

### 3. Управление документацией третьего уровня

3.1. Требования к оформлению документов по планированию и методическим документам – далее ДПП и ИМД:

наличие на титульном листе:

- если документ утверждается подписью руководителя - надпись: «УТВЕРЖДАЮ», ФИО и подписи руководителя учреждения, дата утверждения;
- если документ утверждается приказом - даты и № приказа об утверждении;

текст выполнен шрифтом 12 пт с одинарным межстрочным интервалом;  
соблюдены следующие интервалы при вертикальной ориентации страницы: левое – 3 см, правое – 1 см, верхнее и нижнее – 2 см;

наличие в табличном варианте ДПП графы «Отметка об исполнении» (заполняется письменно по результатам исполнения/неисполнения пункта плана).

3.2. Выбор варианта утверждения конкретного документа производится в соответствии с требованиями других нормативных документов, регламентирующих их наличие (если таковые имеются). В противном случае – по усмотрению руководителя учреждения в зависимости от их степени значимости.

3.3. Разработка, актуализация и утверждение документации третьего уровня.

3.3.1. Основными этапами разработки, актуализации и утверждения ДПП являются:  
утверждение в сроки, установленные в Руководстве по качеству;  
разработка и актуализация специалистом, ответственными за СК, на основании служебных записок от ответственных за осуществление текущего контроля и специалистов, назначенных ответственными за реализацию мероприятий ДПП;

тиражирование ДПП, выдача ответственным лицам под роспись в реестре выдачи.

3.3.2. Основными этапами разработки, актуализации и утверждения ИМД являются:  
внесение предложения о разработке ИМД сотрудниками учреждения, осуществляющими соответствующее направление деятельности (предложения должны быть представлены письменно в служебной записке или в Аналитической справке об осуществлении текущего контроля);

принятие решения о разработке/актуализации – внесение соответствующего пункта в Задачи политики в области качества или План повышения качества на очередной квартал;

разработка и обсуждение проекта ИМД (проводится специалистами, определенными руководителем учреждения);

утверждение ИМД;

тиражирование ИМД, выдача ответственным лицам, в ведении которых находится данный вид деятельности;

доведение ответственными лицами содержания утвержденных ИМД до персонала.

3.4. Документация третьего уровня хранится:

ДПП - у специалиста, ответственного за СК, в подлинном виде на бумагоносителях, а также в электронном виде;

ИМД - у специалиста, ответственного за исполнение данного документа в виде копии на бумагоносителе или в электронном виде.

3.5. Устаревшая документация хранится в течение 3-х лет со дня ее актуализации:

ДПП - у специалиста, ответственного за систему качества, или в архиве учреждения.

ИМД - у специалиста, ответственного за исполнение данного документа.

#### **4. Управление документацией четвертого уровня**

4.1. Требования к документации четвертого уровня (записям):

наличие названия документа;

текст записей может быть выполнен как в печатном виде (на компьютере или печатной машинке), так и письменно;

наличие подписи и должности специалиста, их производившего;

исполнение установленных требований к их написанию (если таковые имеются).



- 4.2. Записи хранятся по мере необходимости. Сроки хранения определяются специалистом по СК индивидуально для каждого документа в соответствии с потребностями учреждения.

## 5. Управление документацией БАЗОВОГО уровня

5.1. Документация БАЗОВОГО уровня делится на:

нормативно-правовую документацию учреждения, используемую без права внесения в нее изменений («внешние» документы);

нормативно-правовую документацию учреждения, используемую с правом внесения в нее изменений («внутренние» документы).

5.1.1. Комплект нормативной правовой документации учреждения, используемой без права внесения в нее изменений, формируется учреждением в электронном или печатном виде.

5.1.2. Нормативно-правовая документация учреждения, используемая с правом внесения в нее изменений, утверждается в соответствии с установленными требованиями (*например, Устав учреждения*) или (если эти требования не установлены) приказом/подписью руководителя учреждения.

5.4. Документация БАЗОВОГО уровня имеется у руководителя учреждения, его заместителя, заведующих отделениями/служб и специалистов, деятельность которых она регламентирует как на бумагоносителе в виде копии, так и в электронном виде.

5.4. Устаревшая документация в учреждении не хранится.

Приложение  
к Процедуре документального  
обеспечения системы качества

### ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

(название документа)				
№ изменения	Дата	Вид изменения/актуализации	Основание для внесения изменений	Подпись специалиста
1.	2.			
2.	3.			
3.	4.			

Примечание:

1. В столбце «Вид изменения/актуализации» вписывается либо «внесение изменений» (если объем изменений не превышает 20 % от общего объема документа или меняется структура документа), либо «издание новой версии».
2. В столбце «Основание для внесения изменений» вписывается № и дата:
  - нормативного правового документа (федерального и регионального уровня, приказа начальника УСЗН АВО);
  - приказа по учреждению (если изменения утверждаются приказом);
  - иного документа (протокола заседания рабочей группы и пр.).
3. В столбце «Подпись специалиста» помимо самой подписи обязательно дается ее расшифровка.
4. Можно вместо Листа регистрации изменений, который заводится на каждый документ, сделать Журнал регистрации изменений документации, в которой будут

прописываться все изменения во все документы СК первого и второго уровней. Для этого необходимо:

- дополнительно внести графу «Название документа»;
- внести изменения в п.2.3 Положения.

### **Методические рекомендации** **по разработке стандартов учреждения**

#### ***Почему должны быть разработаны стандарты учреждения?***

Стандарты учреждения должны разрабатываться в соответствии с исполнением требования п.4.7 государственного стандарта социального обслуживания населения «Документация учреждений социального обслуживания».

Стандарты учреждения разрабатываются на основе стандартов оказания государственных услуг, предоставляемых учреждением согласно госзаданию.

#### ***Как будет выглядеть заголовок стандарта учреждения?***

Заголовок стандарта составляется следующим образом:

- название документа «Стандарт»;
- полное название учреждения;
- название самого стандарта.

Пример:

#### **СТАНДАРТ**

ГУ СО «Кировского комплексного центра социального обслуживания населения»  
«СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НА ДОМУ ГРАЖДАН ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА  
И ИНВАЛИДОВ»

#### ***Могут ли стандарты одного и того же типа учреждений отличаться друг от друга?***

Каждое учреждение, предоставляющее государственные услуги, определяет уровень их качества самостоятельно, но с обязательным условием – не ниже уровня, прописанного в государственных стандартах социального обслуживания.

Этот уровень разный у различных учреждений. Все зависит изначально от кадровых, материально-технических и др. возможностей учреждения, а также о той политики, которую ведет руководитель учреждения в области повышения качества предоставляемых услуг.

Стандарты учреждения отражают реальное качество предоставляемых в учреждении услуг и могут быть использованы гражданами при выборе ими конкретного учреждения, в котором они хотели бы получать услуги.

Учреждение должно быть заинтересовано в привлечении как можно большего количества клиентов, так как в дальнейшем от этого будет зависеть объем получаемых от государства средств на оказание государственных услуг.

#### ***Во всех ли учреждениях должны разрабатываться стандарты учреждения?***

Не обязательно. Имеет смысл разрабатывать стандарты только в тех учреждениях, где уровень качества предоставляемых ими государственных услуг выше, чем установленных в соответствующих государственных стандартах.

Если государственная услуга предоставляется в единственном по области учреждении, то в этом случае для учреждения не обязательно разрабатывать свой стандарт учреждения (т.к. данный стандарт и так в ходе разработки учитывал специфику деятельности именно этого учреждения).

Решение о целесообразности принятия стандарта принимается руководителем учреждения.

Допускается, когда в учреждении по одним государственным услугам есть стандарты учреждения, а по другим нет.

#### ***Какова структура стандарта учреждения?***

Стандарт учреждения должен иметь структуру того государственного стандарта, в соответствии с которым он разрабатывается. Исключение составляет раздел «Область применения».

Основная часть стандартов должна иметь следующую структуру:

общие положения;

порядок и условия предоставления услуг;

перечень, объем и качество предоставляемых услуг.

Все разделы прописываются в соответствии с требованиями, изложенными в государственных стандартах социального обслуживания, на основе которых они разрабатываются. Допускается возможность внесения изменений и дополнений в государственные стандарты в соответствии со спецификой деятельности учреждения (см. ниже).