

ПОЛОЖЕНИЕ
об отделении социально-консультативной помощи
Государственного бюджетного учреждения «Комплексный центр
социального обслуживания населения городского округа Навашинский»
(далее – Положение)

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 28 декабря 2013г. № 442-ФЗ «О социальном обслуживании граждан в Российской Федерации», Законом Нижегородской области от 5 ноября 2014г. № 146-3 «О социальном обслуживании граждан в Нижегородской области», Порядком предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания, утвержденным постановлением Правительства Нижегородской области от 31 мая 2019 г. № 321, Уставом государственного бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения городского округа Навашинский» (далее – Учреждение) и регулирует деятельность отделения социально-консультативной помощи (далее – отделение).

1.2. Отделение является структурным подразделением Учреждения, создается, реорганизуется и ликвидируется решением директора Учреждения по согласованию с министерством социальной политики Нижегородской области.

1.3. Отделение в своей работе руководствуется законодательством Российской Федерации, Нижегородской области, приказами министерства социальной политики Нижегородской области, Кодексом этики и служебного поведения работников Учреждения, настоящим Положением и другими нормативными правовыми актами, касающимися деятельности отделения.

1.4. Отделение осуществляет свою деятельность в здании Учреждения, расположенном по адресу: 607100, Нижегородская область, г. Навашино, ул. 1 Мая, д.4.

1.5. Социальное обслуживание в отделении предоставляется получателям социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания в определенное время суток.

1.6. Показатели, характеризующие объем и качество социальных услуг, предоставляемых отделением, устанавливаются государственным заданием, утверждаемым министерством социальной политики Нижегородской области на очередной финансовый год.

2. Основная цель, задачи и функции отделения

2.1. Основной целью создания отделения является осуществление единой эффективной государственной политики Нижегородской области в сфере

социальной поддержки на территории городского округа Навашинский в части реализации прав граждан на социальное обслуживание в полустационарной форме.

2.2. Основными задачами отделения являются:

- защита прав и интересов граждан, их адаптация в обществе путем содействия в решении социальных, психологических и юридических вопросов;
- организация деятельности по социальному обслуживанию граждан, направленной на улучшение условий их жизнедеятельности;
- осуществление мероприятий по повышению качества обслуживания граждан и профессионального уровня работников отделения.

2.3. Основными функциями отделения являются:

- определение объема, видов, форм социального обслуживания и мер социальной поддержки, в которых нуждается гражданин, для преодоления трудной жизненной ситуации или ее предупреждения;
- предоставление социальных услуг получателям социальных услуг с учетом их индивидуальных потребностей;
- прием документов и формирование личных дел для направления граждан в стационарные учреждения социального обслуживания;
- организация деятельности по реализации индивидуальных программ реабилитации и абилитации инвалидов (детей-инвалидов);
- обеспечение функционирования телефонной справочной службы «Единый социальный телефон» на основании Положения, утвержденного приказом директора Учреждения;
- организация работы Компьютерного класса на основании Положения, утвержденного приказом директора Учреждения;
- организация работы социального пункта проката технических средств реабилитации на основании Положения, утвержденного приказом директора Учреждения;
- участие в формировании общедоступных информационных ресурсов, содержащих информацию о деятельности отделения, и обеспечение доступа к данным ресурсам посредством размещения их на информационных стендах в помещениях Учреждения, в средствах массовой информации, в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе на официальном сайте Учреждения;
- взаимодействие с государственными, муниципальными, негосударственными структурами, а так же с территориальными органами федеральных органов государственной власти и органами местного самоуправления;
- внедрение в практику работы инновационных технологий социального обслуживания;
- участие в реализации ведомственных программ в сфере социального развития;
- участие в мероприятиях областного, межрайонного и районного значения;
- учет предоставленных социальных услуг путем внесения в регистр получателей социальных услуг;

- проведение ежеквартального мониторинга в форме опросных листов на предмет удовлетворенности получателей социальных услуг качеством и доступностью предоставляемых социальных услуг.

3. Категории граждан, обслуживаемые в отделении

Получателями социальных услуг в отделении являются постоянно проживающие на территории Нижегородской области граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, а также беженцы, признанные нуждающимися в социальном обслуживании в полустационарной форме социального обслуживания в соответствии с действующим законодательством из числа следующих категорий:

3.1. граждане пожилого возраста (женщины старше 55 лет, мужчины старше 60 лет) и инвалиды;

3.2. граждане трудоспособного возраста, частично утратившие способность к самообслуживанию в связи с продолжительной (более одного месяца) болезнью или полученными травмами, родственники у которых отсутствуют, либо по объективным обстоятельствам (проживание в другом населенном пункте, частые продолжительные командировки, наличие в семье ребенка-дошкольника или ребенка-инвалида, наличие инвалидности или возраста старше 60 лет) не имеют возможности осуществлять уход, либо отказываются осуществлять уход по иным причинам;

3.3. несовершеннолетние дети и дети-инвалиды, проживающие совместно с гражданами, указанных в пунктах 3.1, 3.2 настоящего раздела;

3.4. граждане из числа лиц, указанных выше, пострадавшие в результате чрезвычайных ситуаций, вооруженных межнациональных (межэтнических) конфликтов.

4. Услуги, предоставляемые в отделении

4.1. В соответствии со Стандартом социальных услуг, предоставляемых в полустационарной форме социального обслуживания, в отделении предоставляются:

4.1.1. Социально-психологические услуги, которые включают в себя:

- социально-психологическое консультирование, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений;

- психологическую помощь и поддержку, в том числе гражданам, осуществляющим уход на дому за тяжелобольными получателями социальных услуг;

- социально-психологический патронаж.

4.1.2. Социально –правовые услуги, которые включают в себя:

- оказание помощи в оформлении и восстановлении документов получателей социальных услуг;

- оказание помощи в получении юридических услуг;

- консультирование по вопросам, связанным с защитой прав и законных интересов получателей социальных услуг в сфере социального обслуживания и по вопросам установленных мер социальной поддержки.

4.1.3. Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей – инвалидов, включают в себя:

- обучение инвалидов (детей-инвалидов) пользованию техническими средствами реабилитации;
- проведение социально-реабилитационных мероприятий в сфере социального обслуживания;
- обучение навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах;
- оказание помощи в обучении навыкам компьютерной грамотности.

4.2. В соответствии с Перечнем социальных услуг по видам социальных услуг, предоставляющих поставщиками социальных услуг, в отделении предоставляются срочные социальные услуги, включающие в себя:

- содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг;
- содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей;
- социально-психологическое консультирование, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений;
- оказание помощи в оформлении и восстановлении документов получателей социальных услуг;
- консультирование по социально-правовым вопросам;
- оказание психологической (экстренной психологической) помощи, в том числе гражданам, осуществляющим уход на дому за тяжелобольными получателями социальных услуг;
- содействие в оформлении граждан на социальное обслуживание;
- проведение социально – реабилитационных мероприятий в сфере социального обслуживания граждан.

4.3. Получателям социальных услуг по их желанию, выраженному в письменной или электронной форме, за плату осуществляется предоставление дополнительных социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания, сверх социальных услуг, включенных в Перечень социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг, утвержденный Законом Нижегородской области от 5 ноября 2014г. № 143-З «О социальном обслуживании граждан в Нижегородской области», в рамках полномочий, установленных частью 2 статьи 11 Федерального закона от 28 декабря 2013г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», в соответствии и на условиях, предусмотренных Положением об оказании данных услуг, утвержденным приказом директора Учреждения.

5. Порядок предоставления услуг в отделении

5.1. Социальное обслуживание граждан в отделении осуществляется на разовой или временной основе.

5.2. Основанием для предоставления услуг в отделении является:

- заявление получателя услуг, либо его законного представителя, либо органа государственной власти, либо органа местного самоуправления или общественного объединения, поданное в письменной или электронной формах по

форме, утвержденной приказом Минтруда Российской Федерации №159н от 28 марта 2014г.;

- обращение граждан к специалистам отделения по Единому социальному телефону (может быть анонимным);

- информация о гражданах, нуждающихся в предоставлении социальных услуг, полученная от медицинских, образовательных и иных организаций, не входящих в систему социального обслуживания.

5.3. Для получения социальных услуг гражданин предоставляет:

- документ, удостоверяющий личность получателя социальных услуг (представителя);

- документ, подтверждающий полномочия представителя (при обращении представителя);

- действующая ИППСУ с прилагаемой к ней выпиской о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании (за исключением срочных социальных услуг);

- иные документы, по мнению обратившегося гражданина, имеющие значение для предоставления социальных услуг;

- страховой номер индивидуального лицевого счета (СНИЛС) по просьбе специалиста и по желанию получателя социальных услуг, для дальнейшей обработки данных гражданина.

В случае отсутствия документа, удостоверяющего личность, гражданин предоставляет информацию для дальнейшей его социализации.

5.4. Социальные услуги в отделении предоставляются получателям социальных услуг на основании договора о предоставлении социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания, заключенного между Учреждением и получателем социальных услуг (представителем) по форме, утвержденной приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 10 ноября 2014г. приказ №874н(за исключением срочных социальных услуг).

5.5. Предоставление срочных социальных услуг в целях оказания неотложной помощи осуществляется без составления ИППСУ и без заключения договора.

5.6. Порядок предоставления платных услуг в отделении регламентируется Положением о социальном пункте проката технических средств реабилитации ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский», утвержденным приказом директора Учреждения.

6. Порядок оплаты услуг

6.1. Социальные услуги, оказываемые отделением в рамках установленного государственного задания предоставляются всем категориям граждан бесплатно.

6.2. Дополнительные социальные услуги предоставляются на платной основе в соответствии с тарифами, утвержденными приказом директора Учреждения по согласованию с ГКУ НО «УСЗН городского округа Навашинский».

7. Организация работы отделения

7.1. Руководство деятельностью отделения осуществляет заведующий отделением, имеющий высшее или среднеспециальное профильное образование, назначаемый приказом директора Учреждения.

7.2. Координацию деятельности отделения осуществляет директор и заместитель директора по общим вопросам, курирующий данное отделение, которые оказывают работникам отделения организационно - методическую и практическую помощь.

7.3. Укомплектованность отделения кадрами осуществляется в соответствии со штатным расписанием, утвержденным директором Учреждения. Штатное расписание формируется в пределах нормативов, установленных министерством социальной политики Нижегородской области, на основании типового штатного расписания (приложение 1 к настоящему Положению).

7.4. Работники отделения в соответствии с квалифицированными требованиями, предъявляемыми к их должности, обязаны иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей.

7.5. Работники отделения должны обладать высокими морально-этическими качествами, чувством ответственности, руководствоваться принципами Кодекса этики и служебного поведения работников социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания.

7.6. При оказании услуг каждый работник должен проявлять максимальную чуткость, вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение, учитывать физическое и психическое состояние получателей услуг.

7.7. При предоставлении социальных услуг работники отделения обязаны:

- соблюдать права человека и гражданина;
- обеспечивать неприкосновенность личности и безопасность получателей социальных услуг;
- обеспечивать ознакомление получателей социальных услуг (представителей) с правоустанавливающими документами, на основании которых Учреждение осуществляет свою деятельность;
- предоставлять получателям социальных услуг возможность пользоваться услугами связи, в том числе информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», почтовой связи;
- информировать получателей социальных услуг о правилах пожарной безопасности, эксплуатации предоставляемых приборов и оборудования;
- исполнять иные обязанности, связанные с реализацией прав получателей социальных услуг на социальные услуги в отделении.

7.8. При предоставлении социального обслуживания получателю социальных услуг обеспечиваются:

- безопасные условия предоставления социальных услуг;
- соблюдение требований и правил пожарной безопасности;
- соблюдение требований государственных санитарно - эпидемиологических правил и нормативов.

7.9. Для инвалидов и других лиц с учетом ограничений их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг обеспечиваются следующие условия доступности предоставления социальных услуг:

- возможность сопровождения получателя социальных услуг при передвижении по территории Учреждения;

- возможность для самостоятельного передвижения по территории организации социального обслуживания, входа, выхода и перемещения внутри Учреждения (в том числе для передвижения в креслах - колясках), для отдыха в сидячем положении, а также доступное размещение оборудования и носителей информации;

- дублирование текстовых сообщений голосовыми сообщениями, оснащение организации социального обслуживания знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, ознакомление с их помощью с надписями, знаками и иной текстовой и графической информацией на территории Учреждения, а также допуск тифлосурдопереводчика, допуск собак - проводников;

- дублирование голосовой информации текстовой информацией, надписями и (или) световыми сигналами, информирование о предоставляемых социальных услугах с использованием русского жестового языка (сурдоперевода), допуск сурдопереводчика;

- оказание иных видов посторонней помощи.

7.10. Режим работы отделения определяется для сотрудников - Правилами внутреннего трудового распорядка Учреждения, для получателей социальных услуг - Правилами внутреннего распорядка отделения (приложение 2 к настоящему Положению).

7.11. Функциональные обязанности, права и ответственность работников отделения регламентируется должностными инструкциями, утвержденными приказом директора Учреждения.

7.12. Деятельность отделения осуществляется в соответствии с годовыми и ежемесячными планами работы.

7.13. Оформление необходимой документации в отделении осуществляется в соответствии с номенклатурой дел (приложение 3 к настоящему Положению).

8. Контроль за деятельностью отделения

8.1. Общий контроль за деятельностью отделения осуществляют директор, заместители директора.

8.2. Контроль за деятельностью работников осуществляет заведующий отделением.

8.3. Контроль качества предоставления социальных услуг получателям осуществляют:

- служба внутреннего контроля Учреждения;
- Общественный Совет Учреждения.

8.4. Обращения (обоснованные жалобы, благодарности) о качестве предоставления социальных услуг в отделении, поступающие от получателей социальных услуг в устной, письменной, электронной формах регистрируются в Книге обращений граждан Учреждения.

9. Заключительные положения

9.1. Социальные услуги предоставляются при условии добровольного согласия гражданина на их получение.

9.2. Отделение осуществляет свою работу на принципах адресности, оперативности, конфиденциальности и комплексности предоставления социальных услуг гражданам, нуждающимся в социальной поддержке.

**Нормативное штатное расписание отделения
социально - консультативной помощи ГБУ «КЦСОН городского округа
Навашинский»**

№ п/п	Наименование должности	Количество штатных единиц¹
1	Заведующий отделением	1
2	Специалист по социальной работе	1
3	Юристконсульт	1
4	Психолог	1

¹ устанавливается на общую численность населения в районе от 20001 до 50000 чел.

**Правила
внутреннего распорядка для получателей социальных услуг
в отделении социально-консультативной помощи Государственного
бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания
населения городского округа Навашинский» (далее - Правила)**

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила регламентируют внутренний распорядок для получателей социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания в отделении социально-консультативной помощи Государственного бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения городского округа Навашинский» (далее - Учреждение) в целях создания благоприятных условий для предоставления социальных услуг.

1.2. Настоящие правила разработаны в соответствии с Порядком предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания, утвержденным постановлением Правительства Нижегородской области от 31 мая 2019г. №321.

1.3. Настоящие правила обязательны для выполнения всеми получателями социальных услуг в отделении социально – консультативной помощи (далее-отделение) Учреждения.

2. Правила поведения получателей социальных услуг

Получатели социальных услуг в отделении социально-консультативной помощи обязаны:

- 2.1. соблюдать режим работы Учреждения;
- 2.2. предоставлять в соответствии с нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации сведения и документы, необходимые для предоставления социальных услуг;
- 2.3. своевременно информировать об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении социальных услуг;
- 2.4. соблюдать общепризнанные нормы и правила поведения, не употреблять в общении нецензурную брань, не применять физическое насилие и другие действия, унижающие человеческое достоинство;
- 2.5. уважительно и корректно относиться к работникам и другим получателям социальных услуг отделения;
- 2.6. бережно относиться к имуществу и оборудованию Учреждения;
- 2.7. соблюдать правила личной гигиены, быть опрятным и аккуратным;
- 2.8. соблюдать санитарно-гигиенические нормы, порядок и чистоту в помещениях Учреждения, выбрасывать мусор в урну;

2.9. не использовать (не приносить, не передавать) любые средства и вещества, которые могут привести к взрывам и пожарам, а также спиртные напитки, табачные изделия, наркотические и психотропные вещества;

2.10. в случае возникновения внештатных ситуаций (пожар, террористический акт и пр.) выполнять указания работников отделения, при эвакуации пользоваться размещенным в Учреждении Планом эвакуации.

2.11. В случае возникновения претензий к работникам отделения, либо конфликтной ситуации, получателю социальных услуг рекомендуется обратиться к заведующему отделением или руководителям Учреждения.

3. Заключительные положения

3.1. Для защиты своих прав и законных интересов, разъяснения вопросов, касающихся социального обслуживания, получатель социальных услуг может обратиться:

- к заведующему отделением по телефону: 8(83175)5-72-34;
- к заместителю директора по телефону: 8(83175)5-50-64;
- к директору по телефону: 8(83175)5-72-84.

3.2. Режим работы Учреждения:

Понедельник-четверг: 08:00 – 17:00

Пятница: 08:00 – 16:00

Перерыв на обед: 12:00 – 12:48

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Номенклатура
дел отделения социально - консультативной помощи
Государственного бюджетного учреждения «Комплексный центр
социального обслуживания населения городского округа Навашинский»
(далее - отделение)

№ п/п	Заголовок дела	Срок хранения	Примечание
1	Федеральные законы РФ, постановления и распоряжения Правительства РФ, приказы министерства труда и социальной защиты РФ, относящиеся к деятельности отделения.	Постоянно	
2	Законы Нижегородской области, постановления и распоряжения Правительства Нижегородской области, Губернатора Нижегородской области, приказы, инструктивные письма министерства социальной политики Нижегородской области, относящиеся к деятельности отделения.		
3	Приказы ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский», относящиеся к деятельности отделения.	Постоянно	
4	Организационные документы (приказ о создании отделения, положение об отделении, штатное расписание, правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, номенклатуре дел отделения, Кодекс этики и служебного поведения работников ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский», социальный паспорт отделения, должностные инструкции работников, профессиональные стандарты)	До замены новыми	
5	Планы работ отделения (годовые, ежемесячные, целевые)	3 года	
6	Табели учета рабочего времени (копии)	1 год	
7	Графики предоставления отпусков	1 год	

8	Документы по контролю качества предоставленных социальных услуг (графики проверок, Журнал регистрации проверок, акты проверок, опросные листы)	В соотв. с номенкл. дел учреждения	Дело входит в номенкл. дел учрежд.
9	Отчеты по основным направлениям деятельности отделения: -ежемесячные; -квартальные; -годовые	1 год	
10	Отчеты по основным направлениям деятельности отделения (по запросам)	1 год	
11	Отчеты о работе отделения (ежеквартальный)	1 год	
12	Журнал учета получателей социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания в отделении социально-консультативной помощи ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский»	В соотв. с номенкл. дел учреждения	Дело входит в номенкл. дел учрежд.
13	Документы по направлению граждан в стационарные учреждения социального обслуживания (Журнал регистрации обращения граждан, акты обследования, протоколы заседания комиссии по определению нуждаемости граждан, протоколы заседания комиссии по направлению в стационарные учреждения)	В соотв. с номенкл. дел учреждения	Дело входит в номенкл. дел учрежд.
14	Документы по организации деятельности по реализации ИПРА инвалидов (Журнал регистрации обращений граждан)	В соотв. с номенкл. дел учреждения	Дело входит в номенкл. дел учрежд.
15	Документы по обеспечению функционирования телефонной справочной службы «Единый социальный телефон» (Журнал регистрации обращений граждан)	В соотв. с номенкл. дел учреждения	Дело входит в номенкл. дел учрежд.
16	Документы по организации работы Компьютерного класса (Журнал регистрации получателей социальных услуг, личные дела получателей, ведомости выдачи учебников)	В соотв. с номенкл. дел учреждения	Дело входит в номенкл. дел учрежд.
17	Документы по организации работы социального пункта проката технических средств реабилитации (Журнал регистрации заявлений на предоставление во временное пользование ТСР, Журнал учета граждан, нуждающихся в предоставлении ТСР, договора на предоставление услуг, Журнал по	В соотв. с номенкл. дел учреждения	Дело входит в номенкл. дел учрежд.

	обработке инвентаря дезинфицирующими средствами)		
18	Документы по организации деятельности психолога	Постоянно	
19	Документы по организации деятельности юристконсульта	Постоянно	
20	Журнал регистрации инструктажа по охране труда на рабочем месте в отделении	В соотв. с номенкл. дел учреждения	Дело входит в номенкл. дел учрежд.
21	Информационное обеспечение отделения (материалы по работе со СМИ, информация на сайт, буклеты о деятельности отделения)	1 год	
22	Инновационная деятельность отделения (материалы по внедрению новых форм и методов работы отделения)	Постоянно	
23	Проектная деятельность отделения (материалы по участию в конкурсах, проектах)	Постоянно	
24	Материалы по организации и участию в областных, зональных, районных мероприятиях	Постоянно	
25	Материалы по повышению профессионального уровня работников отделения (обучение, курсы повышения квалификации, участие в семинарах, вебинарах)	Постоянно	
26	Портфолио отделения	Постоянно	

- Документы, входящие в номенклатуру дел отделения ежегодно актуализируются.
- Уничтожению документов с истекшим сроком хранения производится экспертной комиссией учреждения.