

Утверждено  
Приказом ГБУ «ЦСОГПВИИ  
Шарангского района»  
от 10.03.2017 г. № 54 - А - ОД.

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**об отделении социально-консультативного обслуживания**  
**государственного бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан**  
**пожилого возраста и инвалидов Шарангского района»**

**1. Общие положения.**

1.1. Настоящее Положение разработано на основании Федерального закона от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»; Закона Нижегородской области от 15.11.2014 г. № 146-З «О социальном обслуживании граждан в Нижегородской области»; Постановления Правительства Нижегородской области от 25 августа 2006 года № 277 «О порядке деятельности государственных учреждений Нижегородской области "Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов"; Постановления Правительства Нижегородской области от 30.03.2016 года № 176 «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания».

1.2. Отделение социально-консультативного обслуживания (далее - Отделение) является структурным подразделением государственного бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Шарангского района» (далее - Учреждение), которое входит в систему социальной защиты населения Нижегородской области.

1.3. Отделение не обладает правами юридического лица, не имеет обособленного имущества, отдельного баланса, расчетного счета в банке, а также символики и печати.

1.4. Отделение создается, реорганизуется и ликвидируется на основании приказа директора по согласованию с Учредителем.

1.5. Деятельность Отделения осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным и законами Российской Федерации, Указами президента Российской Федерации, постановлениями, распоряжениями Правительства Российской Федерации и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Законами и иными нормативными правовыми актами Нижегородской области, государственными и региональными стандартами, указаниями и рекомендациями вышестоящих органов, Уставом учреждения, иными локальными нормативными правовыми актами и настоящим Положением.

1.6. Деятельность Отделения организуется в соответствии с государственным заданием и перспективными календарными планами работы.

1.7. Деятельность Отделения строится на взаимодействии с различными государственными учреждениями, общественными, благотворительными, религиозными организациями и объединениями, фондами и отдельными гражданами.

1.8.Руководство Отделением осуществляет заведующий, назначаемый и освобождаемый от должности в соответствии с приказом директора Учреждения. На период отсутствия заведующего отделением, его обязанности возлагаются на назначаемого приказом директора учреждения специалиста.

1.9.Предоставление социальных услуг осуществляется штатными сотрудниками Отделения в соответствии со структурой и штатной численностью учреждения.

1.10.Работа учреждения строится на базе учреждения.

1.11. Режим труда и отдыха регулируется в отделении Правилами внутреннего распорядка Учреждения.

1.12.Сотрудники Отделения проходят обязательные предварительные (при поступлении на работу) и периодические медицинские осмотры (обследования) по направлению работодателя, предусмотренные ТК РФ и иными федеральными законами. Контроль за своевременное прохождение медицинских осмотров (обследования) возлагается на заведующего отделением.

1.13.Квалификационные требования, функциональные обязанности, права, ответственность заведующего и сотрудников Отделения регламентируются должностными инструкциями, утвержденными приказом директора учреждения.

1.14. Контроль за деятельностью Отделения осуществляется директором Учреждения.

## **2.Основная цель и задачи Отделения**

2.1.Отделение создано в целях защиты прав и интересов граждан, их адаптации в обществе путем содействия в решении социальных, психологических и юридических вопросов.

2.2.Основными задачами являются:

- содействие в решении правовых вопросов, входящих в компетенцию органов социальной защиты населения;
- оказание психологической помощи, в том числе экстренной по "телефону доверия";
- выявление и учет граждан, нуждающихся в социальном обслуживании;
- оказание обратившимся гражданам социально-консультативной помощи в предоставлении информации о порядке предоставления учреждением социальных услуг, видах социальных услуг, сроках, тарифах на эти услуги, порядке оплаты социальных услуг, о возможности получения социальных услуг бесплатно и об условиях их предоставления;
- проведение социального консультирования с целью психологической поддержки граждан пожилого возраста и инвалидов;
- содействие в предоставлении медицинской, психологической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам (социальное сопровождение);
- осуществление межведомственного взаимодействия при организации социального обслуживания и социального сопровождения на основе регламента межведомственного взаимодействия, определяющего содержание и порядок действий органов государственной

власти Нижегородской области в связи с реализацией полномочий, установленных законодательством РФ;

- оказание методической помощи структурным подразделениям учреждения;
  - осуществление оперативного взаимодействия между структурными подразделениями учреждения;
  - проведение анализа и прогнозирования социальных процессов, выработка предложений по совершенствованию социального обслуживания в Учреждении;
  - подготовка методических пособий и инструкций, анкет, опросников, памяток по социальному обслуживанию получателей социальных услуг;
  - накопление и систематизирование методической литературы, материалов по передовому опыту, нормативно-правовых и других материалов;
  - изучение эффективности работы структурных подразделений Учреждения и внесение предложений по повышению качества предоставляемых социальных услуг.
- работа с программным комплексом по учету и контролю услуг социально-консультативной помощи через регистр получателей социальных услуг Нижегородской области;
  - обучение компьютерной грамотности граждан пожилого возраста и инвалидов.

### **3. Функции Отделения.**

#### **3.1. Заведующая и специалисты Отделения:**

- принимают участие в разработке районных целевых программ, нормативных правовых актов и предложений в районные целевые программы по реализации законодательства в сфере социальной защиты получателей социальных услуг в рамках компетенции отделения;
- ведут планирующую, учетную отчетную и аналитическую документацию (еженедельную, ежемесячную, квартальную, годовую отчетность) по всем направлениям;
- отвечают на поступившие запросы по всем направлениям, входящих в компетенцию отделения;
- организуют оказание психологической помощи по линии «Телефона доверия»;
- организуют деятельность по предоставлению услуг по линии «Единого социального телефона»;
- консультируют на бесплатной основе в доступной форме получателей социальных услуг или их законных представителей об их правах и обязанностях, о видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления и др.;
- используют информацию о получателях социальных услуг в соответствии с установленными законодательством Российской Федерации о персональных данных требованиям о защите персональных данных;
- специалисты, имеющие доступ в регистр получателей социальных услуг, своевременно вносят информацию в программный комплекс по учету и контролю услуг срочной социальной помощи, относящейся к компетенции Отделения;
- осуществляют социальное сопровождение в соответствии со статьей 22 Федерального закона от 28.12.2013г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- организуют курсы по обучению граждан пожилого возраста и инвалидов навыкам компьютерной грамотности на основании Положения, утвержденного приказом директора;
- организуют работу по подготовке и размещению информации о деятельности Учреждения на официальном сайте Учреждения;

-организуют сбор документов и оформление личных дел в стационарные учреждения Нижегородской области.

3.2. В соответствии с возложенными задачами заведующий Отделением осуществляет:

-работу с программным комплексом «Мониторинг показателей работы социальных учреждений Нижегородской области»;

-анализ эффективности деятельности отделения;

-своевременно представляет материалы для проведения оценки эффективности деятельности учреждения;

-контроль за своевременным и качественным предоставлением социальных услуг сотрудниками Отделения ( в соответствии с планом проведения мероприятий по контролю качества с составлением соответствующего акта).

### **3. Социальные услуги, предоставляемые в Отделении.**

3.1. Оказание помощи людям, нуждающимся в социальной поддержке, реализуется на основании перечня социальных услуг с набором социальных услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидам предусмотренные приказом Министерства социальной политики Нижегородской области от 30.06.2015г. № 414 «Об утверждении перечня комплексных социальных услуг с набором социальных услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидам государственными учреждениями социального обслуживания Нижегородской области и их структурными подразделениями» в отделении социально-консультативной помощи включает в себя :

#### **3.1.1. Социально-бытовые услуги:**

-первичное консультирование по вопросам организации социального обслуживания, выявление потребностей в социальных услугах, направленных в соответствующие органы;

-содействие в предоставлении помощи, не относящейся к социальным услугам(социальное сопровождение);

-содействие в получении транспортных услуг за счет средств получателя соц.услуг.

#### **3.1.2. Социально-медицинские услуги:**

консультирование по социально-медицинским вопросам;

-сбор документов и оформление в дома-интернаты, специализированные дома для граждан пожилого возраста и инвалидов;

-содействие в направлении в организации, осуществляющих оздоровление, в палаты сестринского ухода;

-содействие в предоставлении медицинской помощи, не относящейся к социальным услугам(социальное сопровождение).

#### **3.1.3. Социально-психологические услуги:**

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

-психологическая помощь и поддержка, в том числе гражданам, осуществляющим уход на дому за тяжелобольными получателями услуг;

-социально-психологический патронаж;

-проведение социально-психологического тестирования ,психологической диагностики и обследования личности;

- проведение психологических тренингов, сеансов релаксации;
- оказание психологической помощи по «телефону доверия»;
- содействие в предоставлении психологической помощи, не относящейся к социальным услугам (социальное сопровождение).

#### **3.1.4. Социально-правовые услуги:**

- содействие в оформлении и восстановлении документов, необходимых для решения первоочередных бытовых, медицинских и других жизненно важных вопросов;
- составление запросов, информационных писем и т. д.;
- консультирование по социально-правовым вопросам (гражданское, трудовое, жилищное, уголовное законодательство, пенсионное обеспечение и т. д.);
- консультирование по вопросам, связанным с защитой прав и законных интересов получателей социальных услуг в сфере социального обслуживания;
- содействие составлении исковых заявлений, обеспечение представительства в суде с целью защиты прав и интересов;
- оказание помощи в оформлении документов для назначения, перерасчета и выплаты пенсий, социальных пособий и льгот;
- содействие в предоставлении юридической помощи, не относящейся к социальным услугам (социальное сопровождение).

#### **3.1.5. Социально педагогические услуги:**

- досуговые услуги (участие в организации тематических праздников, конкурсов и других культурно-массовых мероприятий);
- содействие в предоставлении инвалидам (детям-инвалидам) педагогической помощи (получение образования, переподготовка и повышения квалификации).

#### **3.1.6. Социально-трудовые услуги:**

- оказание помощи в трудоустройстве;
- консультирование по вопросам самообеспечения.

#### **3.1.7. Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг:**

- консультирование граждан по вопросам реализации мероприятий ИПР инвалида;
- обучение навыкам компьютерной грамотности, в том числе на дому;
- содействие в установлении утраченных родственных связей, связей гражданина с ветеранскими и другими общественными организациями.

#### **4.1.8. Срочные социальные услуги:**

- содействие в получении временного жилого помещения;
- иные срочные социальные услуги.

4.2. Социальные услуги, не относящиеся к социальным услугам (социальное сопровождение) в рамках межведомственного взаимодействия.

## **5. Категории граждан, обслуживаемые в Отделении.**

5.1. К категориям граждан, имеющих право на социальное обслуживание в Отделении относятся:

- а) граждане пожилого возраста;

- б) инвалиды;
- в) лица, признанные в установленном порядке:
  - жертвами насилия;
  - вынужденными переселенцами;
  - пострадавшими от межэтнических конфликтов;
  - пострадавшими от стихийных бедствий, радиационных и техногенных катастроф;
- г) одиноко проживающие граждане трудоспособного возраста, частично утратившие способность к самообслуживанию в связи с продолжительной (более одного месяца) болезнью, родственники которых по объективным причинам не имеют возможности осуществлять за ними уход;
- д) многодетные семьи;
- е) малообеспеченные семьи;
- ж) семьи, воспитывающие детей – инвалидов;
- з) семьи, воспитывающие детей с ограниченными возможностями;
- и) безнадзорные дети.

## **6. Порядок предоставления услуг гражданами в отделении**

6.1. Предоставление социальных услуг в целях оказания неотложной помощи в Отделении осуществляется в сроки, обусловленные нуждаемостью получателя социальных услуг, без составления индивидуальной программы и без заключения договора о предоставлении социальных услуг. Основанием для предоставления услуг является заявление получателя социальных услуг, а также получение от медицинских, образовательных или иных организаций, не входящих в систему социального обслуживания, информации о гражданах, нуждающихся в предоставлении социальных услуг. Социальные услуги предоставляются гражданам на основании документа, удостоверяющего личность. Подтверждением предоставления срочных социальных услуг является акт о предоставлении социальных услуг, видах предоставленных социальных услуг, сроках, дате и об условиях их предоставления. Акт о предоставлении социальных услуг подтверждается подписью получателя.

6.2. Социальное обслуживание граждан в Отделении осуществляется на разовой основе.

6.3. При обращении по телефону, обращение гражданина в Отделение может быть анонимным.

## **7. Порядок оплаты социальных услуг, предоставляемых гражданам в Отделении.**

7.1. Социальные услуги в Отделении предоставляются всем категориям граждан бесплатно.

## **8. Организация работы Отделения**

8.1. Отделение возглавляет заведующий отделением, имеющий профильное образование, назначаемый директором Центра.

8.2. В Отделении организуется приемная граждан для:

- а) первичного приема граждан в Центре;
- б) выявления имеющихся у граждан потребностей в социальных услугах;
- в) направления граждан в соответствующие подразделения Центра;
- г) создания банка данных о гражданах, обратившихся в Центр за помощью;
- д) осуществления обмена необходимой информацией с заинтересованными государственными организациями, учреждениями и общественными объединениями.

8.3. В Отделении организуется работа специалистов, занятых оказанием психологической помощи гражданам, обслуживаемым в подразделениях Центра, а также сотрудникам Центра.

## **9. Права и обязанности получателей социальных услуг**

9.1. Получатели социальных услуг имеют право на :

- уважительное и гуманное отношение;
- получение бесплатно в доступной форме информации о своих правах и обязанностях, видах социальных услуг, сроках ,порядке и об условиях их предоставления ,о тарифах на эти услуги и об их стоимости для получателя социальных услуг, о возможности получения этих услуг бесплатно , а также о поставщиках социальных услуг;
- выбор поставщика социальных услуг;
- отказ от предоставления социальных услуг;
- защиту своих прав и законных интересов в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- участие в составлении индивидуальных программ;
- обеспечение условий пребывания в Учреждении, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям, а также на надлежащий уход;
- конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной работнику Учреждения при оказании социальных услуг.

9.2. Обязанности получателей социальных услуг:

- предоставлять в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации ,Нижегородской области сведения и документы ,необходимые для предоставления социальных услуг;
- своевременно информировать Учреждение об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении социальных услуг;
- соблюдать условия договора о предоставлении дополнительных платных социальных услуг, заключенного с Учреждением , в том числе своевременно и в полном объеме оплачивать стоимость предоставленных социальных услуг.

## **10. Права и обязанности сотрудников Отделения.**

10.1. Сотрудники Отделения имеют право:

- на надлежащее организационно-технические и безопасные условия работы, необходимые для реализации полномочий в своей компетенции;
- на получение информации ,ознакомление с инструктивными и методическими материалами, необходимыми для деятельности отделения;
- запрашивать и получать информацию от учреждений, организаций, и ведомств, в пределах своих полномочий;
- на другие права и льготы, предусмотренные действующим законодательством для работников государственных учреждений.

10.2. Обязанности сотрудников Отделения, предоставляющих социальные услуги.

Сотрудники отделения, предоставляющие социальные услуги обязаны:

- 1) осуществлять свою деятельность в соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013г. №442-ФЗ, другими федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации;
- 2) предоставлять социальные услуги получателям социальных услуг в соответствии с индивидуальными программами и условиями договоров, заключенных с получателями социальных услуг или их законными представителями, на основании требований настоящего Федерального закона;
- 3) предоставлять срочные социальные услуги в соответствии со статьей 21 Федерального закона от 28.12.2013г. №442-ФЗ;
- 4) предоставлять бесплатно в доступной форме получателям социальных услуг или их законным представителям информацию об их правах и обязанностях, о видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости для получателя социальных услуг либо о возможности получить их бесплатно;
- 5) использовать информацию о получателях социальных услуг в соответствии с установленными законодательством Российской Федерации о персональных данных требованиями о защите персональных данных;
- 6) предоставлять уполномоченному органу субъекта Российской Федерации информацию для формирования регистра получателей социальных услуг;
- 7) обеспечивать получателям социальных услуг содействие в прохождении медико-социальной экспертизы, проводимой в установленном законодательством Российской Федерации порядке федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы;
- 8) предоставлять получателям социальных услуг возможность пользоваться услугами связи, в том числе сети "Интернет" и услугами почтовой связи, при получении услуг в организациях социального обслуживания;
- 9) обеспечивать получателям социальных услуг возможность свободного посещения их законными представителями, адвокатами, нотариусами, представителями общественных и (или) иных организаций, священнослужителями, а также родственниками и другими лицами в дневное и вечернее время;
- 10) обеспечивать сохранность личных вещей и ценностей получателей социальных услуг;
- 11) исполнять иные обязанности, связанные с реализацией прав получателей социальных услуг на социальное обслуживание.

10.3. Сотрудники Отделения, предоставляющие социальные услуги при оказании социальных услуг не вправе:

- 1) ограничивать права, свободы и законные интересы получателей социальных услуг, в том числе при использовании лекарственных препаратов для медицинского применения;
- 2) применять физическое или психологическое насилие в отношении получателей социальных услуг, допускать их оскорбление, грубое обращение с ними.

## **11. Ответственность сотрудников Отделения.**

11.1. Сотрудники Отделения несут ответственность за:

-своевременное выполнение приказов, указаний директора учреждения „ГКУ «Управления социальной защиты населения Шарангского района», министерства социальной политики Нижегородской области в пределах компетенции отделения ;

-своевременное и качественное выполнение задач и функций, возложенных на отделение в соответствии с требованием действующего законодательства;

11.2. Сотрудники Отделения обязаны действовать исключительно в целях выполнения определенных Положением задач и функций, соблюдать нормы профессиональной этики.

11.3. Все штатные Сотрудники Отделения обязаны неукоснительно выполнять должностные обязанности и правила внутреннего трудового распорядка, утвержденные приказом директором учреждения.

11.4. Заведующий Отделением несет перед руководством учреждения дисциплинарную ответственность за несвоевременное и некачественное выполнение отделением возложенных на него функций, не использование прав в соответствии с действующим законодательством РФ.

## **12. Заключительные положения**

12.1. Настоящее Положение действует с момента его утверждения до момента принятия нового.