

УТВЕРЖДЕНО:

приказом ГБУ «ЦСОГПВИИ Вознесенского района»

от «19» января 2016 № 20

ПОЛОЖЕНИЕ

об отделении социально-консультативного обслуживания Государственного бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Вознесенского района»

1. Правовое регулирование деятельности отделения социально – консультативного обслуживания.

1.1. Правовое регулирование деятельности отделения социально – консультативного обслуживания осуществляется на основании следующих федеральных законов и нормативно правовых актов:

- 1) Конституции Российской Федерации;
- 2) Федерального закона от 28.12.2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- 3) Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- 4) Федерального закона от 24.11.1995 N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации";
- 5) Федерального закона от 25.12.2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»;
- 6) Федерального закона от 21.11.2011 N 324-ФЗ "О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации";
- 7) Федерального закона от 27 июля 2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных»;
- 8) Закона Нижегородской области от 05.11.2014 года № 146-З «О социальном обслуживании граждан в Нижегородской области»;
- 9) постановления правительства Нижегородской области от 08.08.2006 года № 277 «О порядке деятельности государственных бюджетных учреждений Нижегородской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»;
- 10) постановления правительства Нижегородской области от 06.05.2015 года № 268 «Об утверждении размера платы за предоставление социальных услуг

и порядка ее взимания в государственных учреждениях социального обслуживания Нижегородской области»;

11) постановления Правительства Нижегородской области от 21.06.2007 N 196 «О Порядке оказания и оплаты дополнительных социальных и иных платных услуг, предоставляемых государственными бюджетными учреждениями социального обслуживания населения Нижегородской области»;

12) государственного задания Государственного бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраст и инвалидов Вознесенского района»;

13) Устава Государственного бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Вознесенского района», утвержденного приказом министерства социальной политики Нижегородской области от 24.08.2011 года № 523;

14) приказа министерства социальной политики Нижегородской области от 30.06.2015 № 414 «Об утверждении перечня с набором социальных услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидам государственными учреждениями социального обслуживания Нижегородской области и их структурными подразделениями»;

15) приказа министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.12.2013 № 792 «Об утверждении кодекса этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания»;

16) приказа министерства социальной политики Нижегородской области от 09.10.2014 года № 440 «Об обеспечении бесплатного доступа к информации о предоставлении социальных услуг в Нижегородской области»;

17) приказа Минтруда России от 17.11.2014 N 886н "Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)";

18) законодательства сферы охраны труда и пожарной безопасности;

19) иных федеральных законов, законов Нижегородской области и нормативно правовых актов Российской Федерации и Нижегородской области.

2. Основные понятия, используемые в настоящем Положении

2.1. Для целей настоящего Положения используются следующие основные понятия:

1) **социальное обслуживание граждан** (далее - социальное обслуживания) – деятельность по предоставлению социальных услуг;

2) **социальная услуга** – действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности;

3) **получатель социальных услуг** – гражданин, который признан нуждающимся в социальном обслуживании и которому предоставляются социальная услуга или социальные услуги;

4) **поставщик социальных услуг** – юридическое лицо независимо от его организационно – правовой формы и (или) индивидуальный предприниматель, осуществляющие социальное обслуживание - Государственное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Вознесенского района»;

5) **стандарт социальной услуги** – основные требования к объему, периодичности и качеству предоставления социальной услуги получателю социальной услуги, установленные по видам социальных услуг.

3. Общие положения.

3.1. Отделение социально-консультативного обслуживания (далее по тексту отделение) является структурным подразделением Государственного бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Вознесенского района» (далее по тексту поставщик социальных услуг) и создается приказом директора поставщика социальных услуг по согласованию с министерством социальной политики Нижегородской области (далее по тексту – Учредитель).

3.2. Отделение создается в целях защиты прав и интересов граждан, их адаптации в обществе путем содействия в решении социальных, психологических и юридических вопросов, а также для оказания методической помощи работникам Центра в реализации нормативно-правовых актов и улучшении социального обслуживания населения.

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

3.4. Место нахождения отделения и почтовый адрес: 607340, Нижегородская область, Вознесенский район, р.п. Вознесенское, Заводской микрорайон, дом 7 «А» 2 этаж, кабинет № 8.

3.5. Отделение создается и ликвидируется приказом директора ГБУ «ЦСОГПВИИ Вознесенского района» по согласованию с министерством социальной политики Нижегородской области

3.6. Социальное обслуживание в отделении осуществляется на принципах, адресности, добровольности, конфиденциальности и основывается на соблюдении прав человека и уважении достоинства личности.

3.7. Государственная услуга категориям граждан указанным в разделе 4 настоящего Положения предоставляется бесплатно. Иные социальные услуги в отделение также предоставляются бесплатно и за плату, определяемой действующим законодательством Нижегородской области и поставщиком социальных услуг.

3.8. Социальные услуги в отделении предоставляются в полустационарной форме социального обслуживания.

4. Категории потребителей государственной услуги, оказываемой в отделении

4.1. К категориям граждан, имеющих право на социальное обслуживание в отделении, относятся:

- 1) граждане пожилого возраста;
- 2) инвалиды;
- 3) лица признанные в установленном порядке:
 - жертвами насилия;
 - вынужденными переселенцами;
 - пострадавшими от межэтнических конфликтов;
 - пострадавшими от стихийных бедствий, радиационных и техногенных катастроф.
- 4) лица, пострадавшие в результате чрезвычайных ситуаций, вооруженных конфликтов, межнациональных (межэтнических) конфликтов;
- 5) одиноко проживающие граждане трудоспособного возраста, частично утратившие способность к самообслуживанию в связи с продолжительной болезнью (более одного месяца) болезнью, родственники которых по объективным причинам не имеют возможности осуществлять за ними уход;
- 6) многодетные семьи;
- 7) семьи, воспитывающие детей – инвалидов;
- 8) семьи воспитывающие детей с ограниченными возможностями;
- 9) безнадзорные дети;

10) иные категории граждан, признанные нуждающимися в социальном обслуживании в случаях, если существуют обстоятельства, которые ухудшают или могут ухудшить условия его жизнедеятельности.

5. Порядок предоставления социальных услуг в отделении

5.1. Основанием для предоставления социальных услуг в отделении 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, оказываемых в отделении.

5.2. При социальном обслуживании в отделении получатель социальных услуг вместе с заявлением предоставляет поставщику социальных услуг следующие документы:

- 1) документ, удостоверяющий личность получателя социальных услуг;
- 2) справка, свидетельство, удостоверение или иной документ установленного образца, свидетельствующий об отнесении гражданина к указанным в разделе 4 настоящего Положения категориям;
- 3) страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования.

5.3. При обращении по телефону, обращение гражданина может быть анонимным.

5.4. Подача заявления может осуществляться через официальный сайт Учреждения по адресу в сети интернет www.cso-vzn.ru

5.5. Каждое обращение получателя социальных услуг регистрируется в регистре получателей социальных услуг.

5.6. Непосредственным результатом предоставления социальной услуги является принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) получателю социальных услуг услуги. Социальные услуги предоставляются в сроки обусловленные нуждаемостью получателя социальных услуг, без составления индивидуальной программы и договора о предоставлении социальных услуг.

5.7. Конечным результатом предоставления социальной услуги является своевременное и качественное предоставление социальной услуги.

5.8. При достижении конечного результата предоставления социальных услуг между получателем социальных услуг и поставщиком социальных услуг подписывается акт выполненных работ.

6. Форма и виды оказываемых услуг в отделении

6.1. Наименование государственной услуги, предоставляемой отделением: социальное обслуживание в полустационарной форме, включая оказание

социально – бытовых услуг, социально – медицинских услуг, социально – психологических услуг, социально – педагогических услуг, социально – трудовых услуг, социально – правовых услуг, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности: комплексная консультативная помощь.

6.2. Получателям социальных услуг с учетом их индивидуальных потребностей в отделении предоставляются социальные услуги по видам:

Социально – бытовые услуги:

1) организация досуга и отдыха, в том числе обеспечение книгами, журналами, газетами, настольными играми.

Услуга предоставляется в рамках поставленных задач перед отделением, указанных в разделе 8 настоящего Положения

Социально – медицинские услуги:

1) содействие в обеспечении по заключению врачей лекарственными препаратами, изделиями медицинского назначения и техническими средствами ухода и реабилитации.

Услуга предоставляется в рамках поставленных задач перед отделением, указанных в разделе 6 настоящего Положения.

Социально – психологические услуги:

1) социально – психологическое консультирование, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений;

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

3) социально – психологический патронаж.

Услуги предоставляются штатным психологом, либо психологом, привлеченным стороны на основании договора, при условии наличия у него соответствующего образования и квалификации:

Социально – трудовые услуги:

1) оказание помощи в трудоустройстве.

Социально – правовые услуги:

1) оказание помощи в оформлении и восстановлении документов получателей социальных услуг;

2) оказание помощи в получении юридических услуг;

3) оказание по вопросам, связанным с защитой прав и законных интересов получателей социальных услуг в сфере социального обслуживания и по вопросам установления мер социальной поддержки.

Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг:

- 1) обучение инвалидов (детей – инвалидов) пользованию техническими средствами реабилитации;
- 2) оказание помощи в обучении навыкам компьютерной грамотности.

Срочные социальные услуги:

- 1) иные срочные социальные услуги.

Услуги предоставляются в рамках поставленных задач перед отделением, указанных в разделе 8 настоящего Положения.

6.3. Услуги предоставляются в соответствии со стандартом качества предоставляемых социальных услуг, предоставляемых в отделении (приложение 1)

7. Основные задачи отделения

На отделение возложено выполнение следующих задач:

7.1. Первичный прием граждан по вопросам предоставления социальных услуг.

7.2. Выявление нуждаемости граждан в социальном обслуживании, определение системы мер, направленных на выявление и устранение причин, послуживших возникновению трудной жизненной ситуации.

7.3. Направление граждан в иные структурные подразделения поставщика социальных услуг в соответствии с их функциями и задачами.

7.4. Осуществление деятельности по социальной реабилитации и адаптации инвалидов, согласно индивидуальных программ реабилитации и абилитации в рамках своей компетенции.

7.5. Организация социального сопровождения в рамках поставленных задач перед отделением, а именно:

- 1) организация межведомственного взаимодействия при содействии в предоставлении психологической, юридической, социальной помощи не относящиеся к социальным услугам;
- 2) отражение мероприятий по социальному сопровождению в индивидуальной программе получателей социальных услуг.

7.6. Осуществление межведомственного взаимодействия при предоставлении социального обслуживания получателям социальных услуг.

- 7.7. Организация деятельности Попечительского и Общественного советов.
- 7.8. Осуществление ежегодного планирования деятельности поставщика социальных услуг и отделения в целом.
- 7.9. Организация деятельности по оказанию бесплатной юридической помощи гражданам в соответствии с действующим законодательством.
- 7.10. Организация обучения компьютерной грамотности граждан и получателей социальных услуг в компьютерном классе поставщика социальных услуг.
- 7.11. Организация деятельности пункта проката реабилитационных средств.
- 7.12. Организация обучения новых сотрудников в Школе «Молодого социального работника».
- 7.13. Организация деятельности антикоррупционной комиссии поставщика социальных услуг.
- 7.14. Осуществление методической помощи сотрудникам поставщика социальных услуг.
- 7.15. Разработка проектов нормативно - правовых и распорядительных документов поставщика социальных услуг.
- 7.16. Организация деятельности Службы «Единый социальный телефон».
- 7.17. Участие в разработке инновационных методов работы социального обслуживания, в том числе разработка к ним методических материалов.
- 7.18. Участие в социально – значимых мероприятиях.
- 7.19. Ведение регистра получателей социальных услуг.
- 7.20. Организация деятельности по рассмотрению обращений граждан.
- 7.21. Организация деятельности по социальному туризму.
- 7.22. Ведение официального сайта Учреждения.

8. Порядок деятельности отделения

- 8.1. Отделение возглавляет заведующий отделением, имеющий высшее образование, назначаемый и отстраняемый от должности приказом директора поставщика социальных услуг.
- 8.2. В штат отделения вводятся должности заведующего отделением, специалиста по социальной работе, юриста, психолога. Функциональные обязанности, права, ответственность каждого работника отделения регламентируются инструкциями и должностными обязанностями, утвержденными директором поставщика социальных услуг.

8.3. В случае временного отсутствия заведующего отделением (очередной или дополнительный отпуск, больничный лист и т.д.) обязанности заведующего отделением директор поставщика социальных услуг возлагает на другого работника отделения.

8.4. Сотрудники отделения в своей работе подчиняются заведующему отделением, заместителю директора поставщика социальных услуг, курирующему данное направление работы и директору поставщика социальных услуг.

8.5. Общее руководство отделением, контроль за его работой и организационно-методическую помощь осуществляет директор поставщика социальных услуг.

8.6. Порядок реорганизации и ликвидации отделения определяется и осуществляется в соответствии с действующим законодательством.

8.7. Отделение в делах совершенствования социального обслуживания населения Вознесенского района развивает партнерские связи и сотрудничает с государственными учреждениями, предприятиями и организациями всех форм собственности, общественными организациями.

9. Порядок контроля качества, предоставляемых в отделении социальных услуг

9.1. Порядок контроля качества предоставления государственной услуги, предоставляемой в отделении определяется в соответствии с государственным заданием, утвержденное Учредителем, а также с Положением внутренней службы контроля поставщика социальных услуг

9.2. Контроль за качеством предоставляемой государственной услуги осуществляется путем проведения плановых (не реже 1 раза в год) и внеплановых проверок. Сроки проведения плановых проверок определяются поставщиком социальных услуг. Внеплановые проверки могут осуществляться учредителем поставщика социальных услуг министерства социальной политики Нижегородской области.

9.3. Результаты проведения проверок оформляются в виде актов проведения контрольных мероприятий Службой внутреннего контроля, в которых отражаются анализ соответствия показателей и результатов предоставления отделением государственной услуги.

9.4. Перечень основных показателей, по которым проводится контроль качества предоставляемых услуг:

1) показатель, характеризующий содержание государственной услуги:

- оказание государственной услуги, предоставляемой отделением;
- оказание иных социальных услуг, предоставляемых отделением.

2) показатель, характеризующий условия (формы) оказания государственной услуги:

- очно;
- заочно.

3) показатель качества государственной услуги:

- доля получателей социальных услуг, получающих социальные услуги от общего числа получателей социальных услуг, находящихся на социальном обслуживании у поставщика социальных услуг;
- удовлетворенность получателей социальных услуг в оказанных социальных услугах;
- отсутствие обоснованных жалоб получателей социальных услуг;
- укомплектованность специалистами, оказывающими социальные услуги.

9.5. Отделению установлено значение показателя объема государственной услуги в соответствии с государственным заданием на каждый год.

9.6. Перечень документов, которыми подтверждается фактическое значение показателей, характеризующих качество государственной услуги:

- 1) государственное задание поставщика социальных услуг и его распорядительные документы;
- 2) данные по объемам и видам предоставляемых социальных услуг и регистра получателей социальных услуг;
- 3) ежеквартальные, годовые отчеты установленной формы;
- 4) Положение об отделении, Положение о школе «Молодого социального работника», Положение о Пункте проката реабилитационных средств, Положение о Службе «Единый социальный телефон» Положение о компьютерном классе для обучения граждан пожилого возраста и инвалидов основам компьютерной грамотности, Положение о социальном туризме;
- 5) справки, акты по результатам проверок;
- 6) информация об образовании сотрудников отделения.

9.7. Результатом деятельности отделения является полнота, своевременность, эффективность и качество предоставляемых социальных услуг.

9.8. Итоговым результатом деятельности отделения являются выполнение плановых показателей, установленных государственным заданием поставщика социальных услуг.

10. Права отделения

10.1. Отделение имеет право:

- 1) на надлежащие организационно-технические и безопасные условия работы, необходимые для реализации своих полномочий;
- 2) на получение информации, ознакомление с инструктивными и методическими материалами, необходимыми для работы отделения;
- 3) запрашивать и получать информацию от учреждений, организаций и ведомств в пределах своих полномочий;
- 4) другие права и льготы, предусмотренные действующим законодательством для работы государственных учреждений.

10.2. Для осуществления своих целей и достижения поставленных задач отделение может применять все методы и способы, не запрещенные действующим законодательством РФ и в порядке, предусмотренном соответствующими нормативными актами.

11. Ответственность отделения

11.1. Отделение несет ответственность за:

- 1) своевременное и квалифицированное выполнение приказов, распоряжений директора Учреждения, Управления социальной защиты населения Вознесенского района, Министерства социальной политики в пределах компетенции отделения;
- 2) своевременное и качественное выполнение задач, возложенных на отделение в соответствии с требованием действующего законодательства.

11.2. Специалисты отделения обязаны действовать исключительно в целях выполнения определенных Положением задач, соблюдать нормы профессиональной этики.

11.3. Все штатные работники отделения обязаны неукоснительно выполнять должностные обязанности и правила внутреннего трудового распорядка, определенные директором Учреждения.

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