

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**об отделении социально-консультативного обслуживания**  
**ГБУ «КЦСОН Тоншаевского района»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Отделение социально-консультативного обслуживания (далее Отделение), является структурным подразделением государственного бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Тоншаевского района» (далее Центр).

1.2. Цель деятельности отделения – защита прав и интересов граждан, их адаптация в обществе путем содействия в решении социальных, психологических и юридических вопросов, в том числе путём межведомственного взаимодействия в решении социальных вопросов по оказанию социальных услуг.

1.3. Отделение возглавляет заведующий, который назначается и освобождается от занимаемой должности приказом директора Центра.

1.4. Отделение создается, реорганизуется и ликвидируется приказом директора Центра по согласованию с учредителем - Министерством социальной политики Нижегородской области.

1.5. Штат Отделения утверждается директором Центра с учетом условий и специфики деятельности, объема работ и по согласованию с Министерством социальной политики Нижегородской области.

1.6. Всю полноту ответственности за качество и своевременность выполнения возложенных настоящим Положением на Отделение задач несет заведующий Отделением. Степень ответственности других работников устанавливается должностными инструкциями.

1.7. Отделение социально-консультативного обслуживания в своей работе руководствуется: Конституцией Российской Федерации, конституционными законами, федеральными законами, указами Президента Российской Федерации, нормативно-правовыми актами Правительства Российской Федерации, законами и иными нормативно-правовыми актами Нижегородской области, приказами Министерства социальной защиты населения Нижегородской области, государственными стандартами социального обслуживания населения Нижегородской области и настоящим положением в сфере социального обслуживания населения, Уставом Центра.

1.8. Отделение развивает и поддерживает деловые контакты с учреждениями, организациями, предприятиями всех форм собственности и отдельными гражданами в интересах повышения эффективности обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов для комплексного решения их социальных проблем.

1.9. Направления деятельности Отделения могут корректироваться в зависимости от социально-демографической ситуации и местных социально-экономических условий в Нижегородской области, нуждаемости населения на территории обслуживания в конкретных видах социальной поддержки и других факторов.

## **2. ОСНОВНЫЕ ЦЕЛИ, ЗАДАЧИ И ФУНКЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОТДЕЛЕНИЯ.**

2.1. **Цель:** защита прав и интересов граждан, их адаптация в обществе путем содействия в решении социальных, психологических и юридических вопросов, в том числе путём межведомственного взаимодействия в решении социальных вопросов по оказанию социальных услуг, в социальном обслуживании, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи в целях улучшения их жизнедеятельности.

### **2.2. Задачи отделения:**

2.2.1. Деятельность социально-консультативного отделения заключается в предоставлении гражданам комплекса социальных услуг, направленных на юридическую и психологическую поддержку, активацию усилий в решении их проблем, консультирование по вопросам предоставления социальных услуг.

2.2.2. Выявлять и содействовать в оказании социальной помощи, в пределах своей компетенции, гражданам, нуждающимся в социальном обслуживании.

2.2.3. Содействие в решении правовых вопросов, входящих в компетенцию органов социальной защиты населения.

2.2.4. Оказание психологической помощи, в том числе экстренной по "телефону доверия".

2.2.5. Организовать взаимодействие и координировать работу специалистов других ведомств, привлеченных к разрешению проблем получателей социальных услуг.

2.2.6. Осуществлять мероприятия по профилактике обстоятельств, обуславливающих нуждаемость гражданина в социальном обслуживании.

2.2.7. Выполнять требования системы менеджмента качества, действующие в учреждении.

### **2.3. Функции отделения:**

2.3.1. Выявление граждан, находящихся в социально опасном положении, иных обстоятельствах ухудшающих условия их жизнедеятельности, установленных в результате обследования социального участка, а также поступившей в отделение информации из других источников: от структурных подразделений учреждения, органов и учреждений системы профилактики

безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, общественных организаций, физических лиц (социального окружения).

2.3.2. Оказания содействие в сборе документов для Комиссии по признанию гражданина нуждающимся в социальном обслуживании.

2.3.3. Участие в социальном сопровождении получателей социальных услуг согласно индивидуальной программе предоставления социальных услуг.

2.3.4. Взаимодействие с социальным окружением гражданина, получателя социальных услуг и представителями различных служб и ведомств для повышения эффективности оказания помощи.

2.3.5. Осуществление консультирования по социально-правовым вопросам (гражданское, жилищное, семейное, трудовое, пенсионное и др. законодательство) нормам действующего законодательства, входящих в компетенцию органов социальной защиты населения.

2.3.6. Оказание правовой помощи по защите прав и интересов граждан, содействие в решении социальных вопросов.

2.3.7. Предоставлять в доступной форме гражданам, получателям социальных услуг информации об их правах и обязанностях, о видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления.

2.3.8. Оказание правовой помощи по защите прав и интересов граждан, среди населения.

2.3.9. Создание условий для повышения доступности и качества оказываемых отделением услуг.

2.3.10. Разработка и реализация программ, направленных на повышение правовой культуры граждан, содействие в решении социальных вопросов.

2.3.11. Оказание психологической помощи.

Функции, задачи Отделения могут быть расширены (или сужены) в зависимости от конкретных условий и кадрового обеспечения деятельности Отделения, Центра.

### **3. КАТЕГОРИИ ГРАЖДАН, ОБСЛУЖИВАЕМЫЕ ОТДЕЛЕНИЕМ**

К категории граждан, имеющих право на социальное обслуживание в отделении социально-консультативного обслуживания, относятся:

- граждане пожилого возраста;
- инвалиды;
- лица, признанные в установленном порядке: жертвами насилия;
- вынужденными переселенцами;
- пострадавшими от межэтнических конфликтов;
- пострадавшими от стихийных бедствий, радиационных и техногенных катастроф;
- многодетные семьи;

- малообеспеченные семьи;
- семьи, воспитывающие детей-инвалидов;
- семьи, воспитывающие детей с ограниченными возможностями;
- безнадзорные дети.

#### 4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГРАЖДАНАМ УСЛУГ В ОТДЕЛЕНИИ

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

4.2. Социальные услуги предоставляются гражданам на основании:

- документа, удостоверяющего личность;
- страхового свидетельства обязательного пенсионного страхования;
- личного заявления или заявления законного представителя;
- направление специалиста по социальной работе и (или) обращения органов социальной защиты населения, здравоохранения и внутренних дел, а также общественных организаций и объединений.

4.3. Граждане имеют право обратиться лично, по телефону, средствам обратной связи сайта Учреждения, электронной почте, направить письменное заявление по почте. Допускается анонимное обращение граждан для получения отдельных видов услуг.

#### 5. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ В ОТДЕЛЕНИИ

Социальные услуги предоставляются в отделении всем категориям граждан, имеющим право на социальное обслуживание в соответствии с законом Нижегородской области № 146-З от 05.11.2014 г. «О социальном обслуживании граждан в Нижегородской области», бесплатно.

#### 6. ВИДЫ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ОТДЕЛЕНИЕМ

В соответствии с нормативно - правовыми документами Российской Федерации, Нижегородской области специалисты отделения с учетом индивидуальных потребностей клиентов **оказывают следующие виды услуг:**

2) **социально-психологические**, предусматривающие оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг для адаптации в социальной среде, в том числе оказание психологической помощи анонимно с использованием телефона доверия;

3) **социально-педагогические**, направленные на профилактику отклонений в поведении и развитии личности получателей социальных услуг, формирование у них позитивных интересов (в том числе в сфере досуга), организацию их досуга;

4) **социально-трудовые**, направленные на оказание помощи в трудоустройстве и в решении других проблем, связанных с трудовой

адаптацией;

5) **социально-правовые**, направленные на оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно, в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг;

6) **услуги в целях повышения коммуникативного потенциала** получателей социальных услуг, **имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов;**

7) **срочные социальные услуги.**

Срочные социальные услуги включают в себя:

1) содействие в получении временного жилого помещения;

2) содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг;

3) содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей;

4) иные срочные социальные услуги.

**Предоставление срочных социальных услуг** в целях оказания неотложной помощи осуществляется в сроки, обусловленные нуждаемостью получателя социальных услуг, без составления индивидуальной программы и без заключения договора о предоставлении социальных услуг. **Основанием** для предоставления срочных социальных 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 срочных социальных услуг. **Подтверждением** предоставления срочных социальных услуг **является акт** о предоставлении срочных социальных услуг, содержащий сведения о получателе и поставщике этих услуг, видах предоставленных срочных социальных услуг, сроках, дате и об условиях их предоставления. Акт о предоставлении срочных социальных услуг подтверждается подписью их получателя.

Общение между клиентами и сотрудниками отделения может проходить вне Отделения.

## **7. ПРАВА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СПЕЦИАЛИСТОВ ОТДЕЛЕНИЯ**

7.1. Специалисты Отделения наделены следующими правами:

- запрашивать в органы государственной власти и органы местного самоуправления, учреждения и организации всех форм собственности информацию по вопросам обеспечения защиты прав клиентов;

- запрашивать информацию о наличии потенциальных клиентов Отделения в различных организациях и учреждениях (поликлиниках, социальных службах и т.д.), а также информацию, необходимую для разработки и реализации программ;

- обращаться к другим отделениям Центра, если интересы клиентов Отделения требуют участия их специалистов в реализации социальных программ, разрешении трудной жизненной ситуации;

Обращения специалистов Отделения за сведениями, в том числе полученные от клиентов, клиентов Центра и их семей по данным вопросам являются обязательными для исполнения другими отделениями Центра;

- вносить директору Центра предложения по увеличению объема предоставляемых социальных услуг и улучшению их качества;

- вступать во взаимодействие с органами государственной власти и органами местного самоуправления, учреждениями и организациями всех форм собственности с целью привлечения их к реализации социальных программ клиентов Отделения;

- давать другим Отделениям Центра, а также отдельным работникам, необходимые разъяснения по вопросам, входящим в компетенцию специалистов Отделения;

- вносить предложения директору Центра по улучшению организации работы Отделения и совершенствованию методов деятельности Центра;

- требовать создания условий для выполнения должностных инструкций;

- повышать свою квалификацию.

7.2. Заведующая и специалисты Отделения несут ответственность за разглашение сведений о фактах, событиях и обстоятельствах частной жизни клиентов, работников Отделения, позволяющие идентифицировать их личность (персональные данные), небрежное и халатное отношение к клиентам, нечеткое и несвоевременное выполнение должностных обязанностей, за соблюдение запретов и обязанностей по противодействию коррупции.