

ПОЛОЖЕНИЕ
об отделении социально-консультативного обслуживания
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 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 в полустационарной форме социального обслуживания, утвержденным приказом министерства социальной политики Нижегородской области от 17.06.2024 г. № 505, 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 иными нормативными правовыми актами, касающимися деятельности отделения.

1.4. Отделение осуществляет свою деятельность в административном здании Учреждения, расположенном по адресу: 607102, Нижегородская область, г. Навашино, ул. 1 Мая, зд. 4.

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

2. Цель деятельности, основные задачи и функции отделения

2.1. Цель деятельности отделения

2.1.1. Основной целью деятельности отделения является осуществление государственной политики в сфере социальной поддержки граждан на территории городского округа Навашинский в части реализации их прав на социальное обслуживание в полустационарной форме.

2.2. Основные задачи отделения

2.2.1. Организация деятельности по социальному обслуживанию граждан, направленной на улучшение их жизнедеятельности, поддержание их социального, психологического статуса и здоровья.

2.2.2. Защита прав и интересов граждан, их адаптация в обществе путем содействия в решении социальных, психологических и юридических вопросов.

2.2.3. Осуществление мероприятий по повышению качества обслуживания получателей социальных услуг и профессионального уровня работников отделения.

2.3. Основные функции отделения

2.3.1. Выявление и учет граждан, получивших индивидуальные программы реабилитации и абилитации, а также оказавшихся в трудной жизненной ситуации.

2.3.2. Организация деятельности по реализации индивидуальных программ реабилитации и абилитации инвалидов.

2.3.3. Предоставление срочных социальных услуг получателям социальных услуг.

2.3.4. Прием документов и формирование личных дел для направления граждан в стационарные учреждения социального обслуживания.

2.3.5. Обеспечение функционирования телефонной справочной службы «Единый социальный телефон» в соответствии с Положением, утвержденным приказом директора Учреждения.

2.3.6. Организация работы компьютерного класса в соответствии с Положением, утвержденным приказом директора Учреждения.

2.3.7. Организация работы социального пункта проката технических средств реабилитации в соответствии с Положением, утвержденным приказом директора Учреждения и предоставление дополнительных социальных услуг получателям социальных услуг.

2.3.8. 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.

2.3.9. Привлечение государственных, муниципальных и негосударственных органов, организаций и учреждений (здравоохранения, культуры, спорта, занятости, миграционной службы и других), общественного помощника Уполномоченного по правам человека и ребенка в городском округе Навашинский, а также общественных и религиозных организаций к решению вопросов

предоставления социально-консультативной помощи гражданам городского округа Навашинский.

2.3.10. Организация совместной деятельности с учреждениями городского округа Навашинский по проведению анимационных мероприятий культурно-досугового, информационно-просветительского, библиотечно-информационного, физкультурно-оздоровительного, познавательного характера для получателей социальных услуг в соответствии с заключенными договорами о сотрудничестве.

2.3.11. Участие в социально-значимых проектах, конкурсах с целью получения дополнительных ресурсов (грантов) для развития Учреждения.

2.3.12. Развитие действующих и внедрение в практику работы инновационных технологий социального обслуживания.

2.3.13. Организация волонтерской (добровольческой) деятельности.

2.3.14. Организация клубной деятельности.

2.3.15. Привлечение благотворительной (гуманитарной) помощи.

2.3.16. Участие в реализации ведомственных программ в сфере социального обслуживания.

2.3.17. Участие в мероприятиях и акциях Всероссийского, областного, межрайонного и районного значения, мероприятиях и акциях, организуемых Учреждением.

2.3.18. Учет предоставленных социальных услуг путем внесения в АИС «СЗН НО».

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

3. Получатели социальных услуг в отделении

3.1. Получателями социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания 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 в соответствии с действующим законодательством, из числа следующих категорий:

3.1.1. Граждан пожилого возраста (женщины старше 60 лет, мужчины старше 65 лет);

3.1.2. Инвалидов.

4. Услуги, предоставляемые в отделении

4.1. Предоставление социальных услуг в отделении осуществляется в соответствии с Перечнем социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг, утвержденным Законом Нижегородской области от 5 ноября

2014г. № 146-З «О социальном обслуживании граждан в Нижегородской области» (далее - Перечень социальных услуг) и включает следующие виды срочных социальных услуг:

- 4.1.1. обеспечение бесплатным горячим питанием или наборами продуктов;
- 4.1.2. обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости;
- 4.1.3. содействие в получении временного жилого помещения;
- 4.1.4. содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг;
- 4.1.5. содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей;
- 4.1.6. предоставление площади жилых помещений в соответствии с утвержденными нормативами;
- 4.1.7. социально-психологическое консультирование, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений;
- 4.1.8. оказание помощи в оформлении и восстановлении документов получателей социальных услуг;
- 4.1.9. консультирование по социально-правовым вопросам;
- 4.1.10. оказание консультативной социально-педагогической помощи;
- 4.1.11. оказание психологической (экстренной психологической) помощи, в том числе гражданам, осуществляющим уход на дому за тяжелобольными получателями социальных услуг;
- 4.1.12. содействие в оказании материальной помощи;
- 4.1.13. содействие в оформлении граждан на социальное обслуживание;
- 4.1.14. проведение социально-реабилитационных мероприятий в сфере социального обслуживания граждан;
- 4.1.15. покупку за счет средств получателя социальных услуг и доставку на дом продуктов питания, горячих обедов, промышленных товаров первой необходимости, средств санитарии и гигиены, средств ухода и реабилитации;
- 4.1.16. содействие при оказании медицинской помощи (покупку за счет средств получателя социальных услуг лекарственных средств и изделий медицинского назначения и доставку получателям социальных услуг, сопровождение получателей социальных услуг в медицинские организации, взаимодействие с лечащим врачом, в том числе по получению рецептов, и другое);
- 4.1.17. содействие в получении полагающихся льгот, пособий, компенсаций, социальных выплат и других преимуществ, установленных законодательством;
- 4.1.18. предоставление транспорта;

Срочные социальные услуги, указанные в пунктах 4.1.1, 4.1.2 настоящего раздела, предоставляются получателям социальных услуг при наличии благотворительной (гуманитарной) помощи, полученной Учреждением от физических и (или) юридических лиц в соответствии с Положением о порядке привлечения, расходования и учета добровольных пожертвований физических и

юридических лиц ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский», утвержденным приказом директора Учреждения.

4.2. В соответствии с Перечнем дополнительных социальных услуг, утвержденных приказом директора Учреждения, 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, в рамках полномочий, установленных частью 2 статьи 11 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации".

5. Правила и порядок предоставления услуг в отделении

5.1. Порядок предоставления срочных социальных услуг в отделении включает в себя следующие действия:

5.1.1. Принятие заявления либо обращения по Единому социальному телефону (в том числе анонимно), а также получение от медицинских, образовательных или иных организаций, не входящих в систему социального обслуживания, информации о гражданах, нуждающихся в предоставлении срочных социальных услуг.

5.1.2. Информирование о порядке предоставления срочных социальных услуг, видах срочных социальных услуг, сроках, условиях их предоставления.

5.1.3. Разъяснение получателю социальных услуг или его представителю порядка приема документов, необходимых для принятия решения о предоставлении срочных социальных услуг.

5.1.4. Анализ представленных документов, необходимых для принятия решения о предоставлении срочных социальных услуг либо решения об отказе в предоставлении срочных социальных услуг.

5.1.5. Решение о предоставлении срочных социальных услуг, либо об отказе в предоставлении срочных социальных услуг, принимается на основании:

- документа, удостоверяющего личность получателя социальных услуг (представителя), содержащий сведения о регистрации по месту жительства;
- документа, подтверждающего полномочия представителя (при обращении представителя);
- документа, подтверждающего место жительства и (или) пребывания получателя социальных услуг (представителя).

По своему желанию получатель социальных услуг (представитель) может представить иные документы, которые, по их мнению, имеют значение для принятия решения о предоставлении срочных социальных услуг.

5.1.6. Предоставление получателю срочных социальных услуг.

5.1.7. Составление акта о предоставлении срочных социальных услуг, который содержит сведения о получателе социальных услуг и Учреждении, видах

предоставленных срочных социальных услуг, сроках, дате и условиях их предоставления, и подтверждается подписью получателя социальных услуг.

5.1.8. Прекращение предоставления срочных социальных услуг.

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

5.2. Порядок предоставления социальной услуги в отделении социально-консультативного обслуживания для направления граждан в стационарные учреждения социального обслуживания включает в себя следующие действия:

5.2.1. Принятие заявления о предоставлении социальных услуг (далее - заявление), которое регистрируется в день его поступления.

Заявление о предоставлении социальных услуг подается гражданином лично или его законным представителем в письменной или электронной форме по форме.

5.2.2. Информирование о порядке предоставления социальных услуг, видах социальных услуг, сроках, условиях их предоставления и о тарифах на эти услуги в стационарных учреждениях социального обслуживания.

5.2.3. Разъяснение получателю социальных услуг или представителю порядка приема документов, необходимых для принятия решения о предоставлении социальных услуг.

5.2.4. Анализ представленных документов, необходимых для формирования личного дела получателя социальных услуг.

5.2.5. Оформление заключения о степени мобильности получателя социальных услуг.

5.2.6. Направление личного дела получателя социальных услуг в министерство социальной политики Нижегородской области.

5.2.7. Выдача направления на стационарное социальное обслуживание получателю социальных услуг или его представителю осуществляется лично под роспись.

5.3. Сроки выполнения административных процедур (действий), предусмотренных пунктами 5.1, 5.2 настоящего раздела, не могут превышать сроки, установленные законодательными и нормативными правовыми актами Российской Федерации и Нижегородской области.

5.4. Порядок предоставления дополнительных социальных услуг в отделении включает в себя:

5.4.1. Принятие заявления о предоставлении дополнительных социальных услуг.

5.4.2. Информирование о порядке предоставления, видах, условиях предоставления дополнительных социальных услуг, о тарифах на эти услуги.

5.4.3. Предоставление дополнительных социальных услуг.

Порядок предоставления дополнительных социальных услуг в отделении регламентируется Положением о внебюджетной деятельности Учреждения и Положением о социальном пункте проката технических средств реабилитации, утвержденными приказами директора Учреждения.

6. Условия предоставления услуг в отделении

6.1. При предоставлении социального обслуживания получателям социальных услуг обеспечиваются:

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

6.2. 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 Учреждения, входа, выхода и перемещения внутри здания (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 знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, ознакомление с их помощью с надписями, знаками и иной текстовой и графической информацией внутри здания и 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. Порядок оплаты услуг

7.1. Социальные услуги, оказываемые в отделении гражданам, относящимся к категориям, указанных в разделе 3 настоящего Положения, предоставляются бесплатно.

7.2. Дополнительные социальные услуги предоставляются на платной основе в соответствии с тарифами, утвержденными приказом директора Учреждения.

7.3. Взимаемая плата за дополнительные социальные услуги осуществляется путем внесения наличных денежных средств в кассу Учреждения с выдачей документа, подтверждающего оплату дополнительных социальных услуг.

8. Организация деятельности отделения

8.1. Руководство деятельностью отделения осуществляет заведующий отделением, имеющий высшее или среднее специальное профильное образование, назначаемый приказом директора Учреждения.

8.2. Предоставление социальных услуг осуществляется работниками отделения в административном здании Учреждения, помещении отделения дневного пребывания, а также по месту жительства получателей социальных услуг.

8.3. Укомплектованность отделения кадрами осуществляется в соответствии со штатным расписанием, утверждаемым приказом директора Учреждения. Штатное расписание формируется в пределах нормативного штатного расписания, установленного министерством социальной политики Нижегородской области, на основании нормативов штатной численности организаций социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения», находящихся в ведении Нижегородской области, утвержденных приказом министерства социальной политики Нижегородской области от 05.08.2021 г. № 602.

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

8.5. 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.

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

8.7. Работники отделения должны обладать высокими морально-этическими качествами, руководствоваться Кодексом этики и служебного поведения работников Учреждения.

8.8. При предоставлении социальных услуг работники отделения обязаны:

- соблюдать права человека и гражданина;
- обеспечивать неприкосновенность личности и безопасность получателей социальных услуг;
- знакомить получателей социальных услуг (представителей) с правоустанавливающими документами, на основании которых Учреждение осуществляет свою деятельность;
- представлять 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.

8.9. Режим работы отделения определяется для сотрудников - Правилами внутреннего трудового распорядка Учреждения.

8.10. Деятельность отделения осуществляется в соответствии с годовым планом работы, утвержденным директором Учреждения.

8.11. Оформление необходимой документации в отделении осуществляется в соответствии с номенклатурой дел, утвержденной директором Учреждения.

9. Контроль за деятельностью отделения

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

9.2. Контроль за деятельностью работников осуществляет заведующий отделением.

9.3. Контроль качества предоставления социальных услуг получателям осуществляют:

- служба внутреннего контроля Учреждения;
- Общественный совет Учреждения.

9.4. При оценке качества социальных услуг, предоставляемых в отделении, используются следующие критерии:

- полнота предоставления социальной услуги;
- своевременность предоставления социальной услуги;
- результативность (эффективность) предоставления социальной услуги (улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг).

9.5. 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.

10. Заключительные положения

10.1. Предоставление социальных услуг осуществляется:

- во внеочередном порядке - инвалидам Великой Отечественной войны, участникам Великой Отечественной войны и приравненным к ним лицам, инвалидам боевых действий, членам семей погибших (умерших) инвалидов боевых действий;

- в первоочередном порядке - ветеранам Великой Отечественной войны, инвалидам первой группы, одиноким гражданам старше 80 лет, ветеранам боевых действий, членам семей погибших (умерших) ветеранов боевых действий,

участникам специальной военной операции по демилитаризации и денацификации Украины, не являющимся ветеранами боевых действий.

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

10.3. Отделение осуществляет свою работу на принципах адресности, оперативности, конфиденциальности и комплексности предоставления социальных услуг гражданам, нуждающимся в социальном обслуживании.