

Приложение № 3  
Утверждено  
приказом директора ГБУ «КЦСОН  
городского округа город Чкаловск»  
от 19 июля 2016 года № 49 О/Д

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**об отделении социально-консультативной помощи**  
**государственного бюджетного учреждения**  
**«Комплексный центр социального обслуживания населения**  
**городского округа город Чкаловск»**

*(содержание)*

- 1. Общие положения**
- 2. Основные задачи Отделения**
- 3. Категории граждан, обслуживаемые в Отделении**
- 4. Порядок предоставления услуг гражданам в Отделении**
- 5. Виды социальных услуг**
- 6. Порядок оплаты услуг, предоставляемых гражданам в Отделении**
- 7. Организация работы Отделения**
- 8. Контроль качества предоставляемых социальных услуг**
- 9. Заключительные положения**

## **1. Общие положения**

1.1. Отделение социально-консультативной помощи (далее по тексту Отделение) является структурным подразделением государственного бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения городского округа город Чкаловск» (далее по тексту Учреждение).

1.2. 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 Учреждения в реализации нормативно-правовых актов и улучшении социального обслуживания населения.

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

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

1.5. Место нахождения Отделения и почтовый адрес: 606540 Нижегородская область, город Чкаловск ул. Белинского д.53.

1.6. Режим работы Отделения определяется Правилами внутреннего трудового распорядка Учреждения.

1.7. Администрация Учреждения осуществляет координацию деятельности отделения и оказывает ему организационно-методическую и практическую помощь, а также осуществляет контроль его деятельности.

1.8. В своей деятельности Отделение руководствуется нормами международного права, Конституцией Российской Федерации, Конвенцией о правах ребенка, Федеральными законами Российской Федерации, Указами Президента Российской Федерации, постановлениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами Федеральных органов исполнительной власти, Законами и иными нормативными правовыми актами Нижегородской области, указаниями и рекомендациями вышестоящих органов, Уставом Учреждения, настоящим Положением и иными нормативными правовыми актами, регулирующими деятельность учреждений социального обслуживания.

## **2. Основные задачи Отделения**

2.1. Основными задачами Отделения являются:

– консультирование по вопросам предоставления социальных услуг, в том числе с использованием телефонной справочной службы «Единый социальный телефон»;

– содействие в решении правовых вопросов, входящих в компетенцию органов социальной защиты населения;

– оказание психологической помощи;

– оказание услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности.

2.2. Кроме того, на Отделение возложено выполнение следующих функций:

- консультирование работников Учреждения по вопросам предоставления социальных услуг и обслуживания;
- оказание методической помощи работникам Учреждения;
- оказание психологической помощи работникам Учреждения;
- разработка и распространение методических, рекламных, информационных материалов по актуальным социальным проблемам, вопросам социальной защиты населения, а также о видах, формах реализации социальных услуг;
- изучение передового опыта работы, новых технологий, форм и методов социального обслуживания населения и внедрение их в практику, осуществление проектной деятельности;
- информирование населения о деятельности Учреждения посредством средств массовой информации, официальный сайт;
- оформление информационных стендов о деятельности Учреждения;
- организация и проведение технической учебы;
- работа с письмами, заявлениями и жалобами граждан;
- участие в организации и проведении социально-значимых мероприятий.

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

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

3.1. К категориям граждан, имеющим право на социальное обслуживание в Отделение, 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;
- к) иные категории граждан, имеющие право на социальное обслуживание в соответствии нормативно-правовыми актами, регламентирующими деятельность в сфере социального обслуживания.

3.2. Инвалиды, участники ВОВ и приравненные к ним лица имеют право на внеочередное предоставление социальных услуг в Отделении.

3.3. Ветераны ВОВ, за исключением категорий граждан, указанных в 3.2., инвалиды первой группы, одинокие граждане старше 80 лет имеют право на первоочередное предоставление социальных услуг в Отделении.

#### **4. Порядок предоставления гражданам услуг в Отделении**

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

4.2. При обращении в Отделение граждане представляют документ, удостоверяющий их личность.

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

4.4. Все обращения граждан регистрируются в журнале регистрации обращений граждан индивидуального характера и учета оказанных услуг.

4.5. Сведения о гражданах, заносятся в регистр получателей социальных услуг, в соответствии с требованиями действующего законодательства.

#### **5. Виды социальных услуг**

**5.1. Социально-психологические услуги,** предусматривающие оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг для адаптации в социальной среде:

- 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.

**5.2. Социально-педагогические услуги,** 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, оказание помощи семье в воспитании детей:

- обучение родственников практическим навыкам общего ухода за тяжелобольными получателями социальных услуг;

- организация помощи родителям или законным представителям детей-инвалидов, воспитываемых дома, в обучении таких детей навыкам самообслуживания, общения и контроля, направлены на развитие личности;

- социально-педагогическая коррекция, включая диагностику и консультирование.

**5.3. Социально-трудоустройство услуги,** направленные на оказание помощи в трудоустройстве и в решении других проблем, связанных с трудовой адаптацией:

- проведение мероприятий по использованию остаточных трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам;

- консультирование по вопросам самообеспечения.

**5.4. Социально-правовые услуги**, направленные на оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно, в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг:

- оказание помощи в оформлении и восстановлении документов получателей 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.

**5.5. Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала** получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности в том числе детей-инвалидов:

- проведение социально-реабилитационных мероприятий в сфере социального обслуживания;
- обучение навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах;
- оказание помощи в обучении навыкам компьютерной грамотности.

## **6. Порядок оплаты услуг, предоставляемых гражданам в Отделении**

6.1. Социальные услуги в Отделении предоставляются всем категориям граждан, имеющим право на социальное обслуживание в соответствии с Законодательством Российской Федерации и Нижегородской области в установленном порядке, бесплатно.

## **7. Организация работы Отделения**

7.1. Отделение возглавляет заведующий, имеющий высшее или среднее профессиональное образование либо профильную переподготовку в соответствии с профилем деятельности.

7.2. Заведующий Отделением назначается и освобождается от должности приказом директора Учреждения.

7.3. На время отсутствия заведующего Отделением (отпуск, болезнь, пр.) его обязанности исполняет лицо, назначенное приказом директора Учреждения. Данное лицо, приобретает соответствующие права и несет ответственность за качественное и своевременное исполнение возложенных на него обязанностей.

7.4. В штат Отделения вводятся должности специалистов по социальной работе, юриста, психолога. Работники Отделения осуществляют свою деятельность в соответствии с должностными инструкциями, утвержденными директором Учреждения.

7.5. Каждый работник Отделения в соответствии с квалификационными требованиями, предъявляемыми к его специальности, должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

7.6. Работники Отделения должны обладать высокими моральными и морально-этическими качествами, чувством ответственности и руководствоваться в работе принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности.

7.7. При оказании услуг работники Отделения должны проявлять к гражданам максимальную чуткость, вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение и учитывать их физическое и психическое состояние.

7.8. Работники Отделения в своей деятельности подчиняются заведующему Отделением, директору Учреждения, заместителям директора Учреждения.

7.9. В Отделении организуется приемная граждан для:

- а) первичного приема граждан в Учреждении;
- б) выявления имеющихся у граждан потребностей в социальных услугах;
- в) направления граждан в соответствующие подразделения Учреждения и другие государственные учреждения органов социальной защиты района;
- г) создание банка данных о гражданах, обратившихся в Учреждение за помощью;
- д) осуществления обмена необходимой информацией с заинтересованными государственными организациями, учреждениями и общественными объединениями.

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

7.11. При Отделении в целях реализации поставленных задач может быть организована работа:

- «компьютерного класса» для обучения граждан пожилого возраста и инвалидов компьютерной грамотности. Возможно обучение компьютерной грамотности на дому для маломобильных граждан;
- телефонной справочной службы «Единый социальный телефон», позвонив в которую граждане могут получить бесплатную индивидуальную консультацию о видах и формах социального обслуживания, государственной помощи, предоставлении услуг, мерах социальной поддержки;
- иных служб.

7.12. Деятельность Отделения строится на сотрудничестве с различными государственными и муниципальными учреждениями, общественными, благотворительными, религиозными организациями и объединениями, фондами, а также отдельными гражданами.

## **8. Контроль качества предоставляемых социальных услуг**

8.1. Контроль за качеством предоставления социальной услуги осуществляется внутренней службой контроля путем проведения плановых и внеплановых проверок, опросов получателей услуг.

8.2. Результаты контрольных проверок являются основанием разработки и реализации мероприятий по совершенствованию работы Отделения.

8.3. Результатом работы Отделения является полнота, своевременность, эффективность и качество социального обслуживания. Итогом работы является:

- выполнение плановых показателей по исполнению государственного задания;
- отсутствие обоснованных жалоб по качеству предоставленных услуг.

## **9. Заключительные положения**

9.1. Для осуществления своих функций и достижения поставленных задач работники Отделения могут применять все методы и способы, не запрещенные действующим законодательством Российской Федерации и в порядке, предусмотренном соответствующими нормативными актами.

9.2. Работники Отделения обязаны действовать исключительно в целях выполнения определенных Положением задач.

9.3. Все работники Отделения обязаны неукоснительно выполнять должностные обязанности и правила внутреннего трудового распорядка, определенные директором Учреждения.

9.4. Работники отделения обязаны обеспечить выполнение государственного задания, соблюдать нормы профессиональной этики, охраны труда, пожарной безопасности.

9.5. 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 Российской Федерации.