

Приложение 1
УТВЕРЖДЕНО
приказом директора
ГБУ «КЦСОН «Мыза»
Приокского района
г. Нижнего Новгорода»

от «01» февраля 2023г. №15-02-01/15

ПОЛОЖЕНИЕ
об отделении социально-консультативного обслуживания
Государственного бюджетного учреждения
«Комплексный центр социального обслуживания населения
«Мыза» Приокского района города Нижнего Новгорода»

г. Нижний Новгород
2023 год

1. Общие положения

1.1 Полное наименование отделения - отделение социально-консультативного обслуживания (далее по тексту - Отделение).

1.2 Отделение является структурным подразделением Государственного бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения «Мыза» Приокского района города Нижнего Новгорода (далее – Центр).

1.3 Отделение создано в целях защиты прав и интересов граждан, их адаптации в обществе путем содействия в решении социальных, психологических и юридических вопросов, улучшения социального обслуживания населения.

1.4 В состав отделения входит телефонная справочная служба «Единый социальный телефон», целью деятельности которой является информирование населения о видах и формах социального обслуживания.

1.5 Положение об отделении утверждается директором Центра.

1.6 Организацию и управление отделением осуществляет заведующий отделением, назначаемый и освобождаемый от должности приказом директора Центра.

1.7 Правовыми основами деятельности отделения являются Конституция Российской Федерации, федеральные законы, указы Президента Российской Федерации, постановления и распоряжения Правительства Российской Федерации, Нижегородской области, законы Нижегородской области, иные нормативные правовые акты Российской Федерации и Нижегородской области.

1.8 Отделение в своей деятельности руководствуется:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 12.01.1996 г. № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;
- Федеральным законом от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Законом Нижегородской области от 05.11.2014 года № 146-З «О социальном обслуживании граждан в Нижегородской области»;
- Постановлением Правительства Нижегородской области от 31.05.2019 г. № 321 «О предоставлении социальных услуг поставщиками социальных услуг в форме социального обслуживания на дому и в полустационарной форме социального обслуживания»;
- Уставом ГБУ «КЦСОН «Мыза» Приокского района г. Нижнего Новгорода»;
- настоящим Положением;
- иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Нижегородской области, имеющими непосредственное отношение к деятельности отделения.

2. Основные задачи

Основными задачами отделения являются:

2.1 Консультирование по вопросам предоставления социальных услуг, в том числе по «Единому социальному телефону».

2.2 Содействие в решении правовых вопросов, входящих в компетенцию органов социальной защиты населения, и в получении юридических услуг, в том числе бесплатно.

2.3 Консультирование по вопросам, связанным с защитой прав и законных интересов получателей социальных услуг в сфере социального обслуживания.

2.4 Оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей

социальных услуг для адаптации в социальной среде, в том числе оказание психологической помощи анонимно.

2.5 Оказание психологической помощи по налаживанию межличностных отношений, в том числе для предупреждения и преодоления семейных конфликтов.

2.6 Осуществление систематического наблюдения за получателями социальных услуг в рамках социально-психологического патронажа с целью обеспечения своевременного выявления ситуаций психического дискомфорта, личностного (внутриличностного) или межличностного конфликта и других ситуаций, ухудшающих условия жизнедеятельности получателей социальных услуг.

2.7 Оказание помощи в обучении навыкам компьютерной грамотности.

2.8 Проведение рекомендованных инвалиду (ребенку-инвалиду) мероприятий социально-средовой (консультативная помощь по вопросам адаптации в обществе, информирование об обеспечении техническими средствами реабилитации, прочее), социально-психологической реабилитации или абилитации в рамках ИПРА в случае обращения.

3. Основные функции

Основными функциями отделения являются:

3.1 Консультирование населения по вопросам предоставления социальных услуг и социального обслуживания.

3.2 Обеспечение населения информацией об условиях и порядке предоставления гражданам социальных услуг, в том числе по «Единому социальному телефону»;

3.3 Содействие в решении социально-правовых проблем.

3.4 Консультирование граждан по вопросам, связанным с их правом на социальное обслуживание в государственной, муниципальной и негосударственных системах социальных служб и защиту их интересов.

3.5 Содействие в получении бесплатной юридической помощи в порядке, установленном законодательством.

3.6 Информирование и консультирование по вопросам социально-средовой реабилитации инвалидов (детей-инвалидов) в соответствии с ИПРА инвалида (ребенка-инвалида):

- консультативная помощь по вопросам адаптации в обществе,
- информирование об обеспечении техническими средствами реабилитации.

3.7 Консультирование по вопросам социально-психологической помощи, в том числе в рамках мероприятий социально-психологической реабилитации или абилитации инвалида (ребенка-инвалида) в соответствии с ИПРА инвалида (ребенка-инвалида):

- психологическое консультирование;
- проведение беседы, интервью, обсуждение социально-психологических проблем;
- оказание первичной психологической помощи в решении социально-психологических проблем.

3.8 Психологическая диагностика, в том числе в рамках мероприятий социально-психологической реабилитации или абилитации инвалида (ребенка-инвалида) в соответствии с ИПРА инвалида (ребенка-инвалида):

- проведение тестирования, диагностического опроса для выявления психологических особенностей;
- проведение собеседования, анкетирования;
- разработка рекомендаций по проведению коррекционных мероприятий.

3.9 Социально-психологический патронаж инвалида, семьи инвалида:

- систематическое наблюдение за инвалидом для выявления ситуаций психологического дискомфорта;
- оказание психологической помощи;
- обучение членов семьи инвалида методам взаимодействия.

3.10 Социально-психологический тренинг:

- проведение групповых занятий, обучающих навыкам волевой регуляции и релаксации;
- проведение занятий в клубах общения, группах взаимоподдержки.

3.11 Психологическая коррекция, в том числе в рамках мероприятий социально-психологической реабилитации или абилитации инвалида (ребенка-инвалида) в соответствии с ИПРА инвалида (ребенка-инвалида):

- проведение обучающих занятий по коррекции нарушенных функций памяти, внимания, мышления;
- проведение занятий по коррекции умений, навыков и личностного статуса.

3.12 Психологическая помощь и поддержка, в том числе гражданам, осуществляющим уход на дому за тяжелобольными получателями социальных услуг.

3.13 Оказание помощи в обучении навыкам компьютерной грамотности.

3.14 Предоставление социальных услуг на основании договора о предоставлении социальных услуг и действующей индивидуальной программы предоставления социальных услуг (далее – ИПСУ).

3.15 Работа с письмами, заявлениями и жалобами граждан.

3.16 Участие в выполнении мероприятий областных целевых программ, участие в проведении зональных и районных мероприятий областного значения и других социально-значимых мероприятиях, направленных на социальную поддержку и повышение качества услуг для граждан старшего поколения, детей, инвалидов и других категорий граждан.

3.17 Информирование населения о деятельности Центра по представленным материалам, в том числе через официальный сайт Центра и социальные сети.

4. Категории граждан, обслуживаемые в отделении

К категориям граждан, имеющих право на социальное обслуживание в отделении 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;
- одиноко проживающие граждане трудоспособного возраста, частично утратившие способность к самообслуживанию в связи с продолжительной болезнью (более одного месяца), родственники которых по объективным причинам не имеют возможности осуществлять за ними уход;
- многодетные семьи;
- малообеспеченные семьи;
- семьи, воспитывающие детей-инвалидов;
- семьи, воспитывающие детей с ограниченными возможностями;
- бездзорные дети;
- граждане, признанные нуждающимися в социальном обслуживании в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- другие категории граждан, имеющие право на социальное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации и Нижегородской области.

5. Порядок предоставления гражданам услуг в отделении

5.1. Социальное обслуживание граждан в отделении осуществляется путем предоставления срочных социальных услуг на разовой основе и на

основании договора о предоставлении социальных услуг (далее - договор) на период его действия.

5.2. Граждане имеют право обратиться в отделение лично, через законного представителя, по телефону, направить письменное заявление.

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

5.4. Обращение (заявление) граждан о предоставлении социальных услуг регистрируется в соответствующем журнале.

5.5 Социальные услуги предоставляются в отделении всем категориям граждан, имеющих право на социальное обслуживание, бесплатно.

5.6 Срочные социальные услуги в отделении предоставляются в соответствии с перечнем социальных услуг, установленным п. 9 ст. 7 закона Нижегородской области от 05.11.2014 года № 146-3 «О социальном обслуживании граждан в Нижегородской области» с учетом основных задач отделения, предусмотренных разделом 2 настоящего Положения.

5.7 Срочные социальные услуги предоставляются гражданам на основании их письменного заявления на имя директора Центра при предъявлении документа, удостоверяющего личность, а также в случае получения от медицинских, образовательных или иных организаций, не входящих в систему социального обслуживания, информации о гражданах, нуждающихся в предоставлении срочных социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания (далее - получатели срочных социальных услуг), в порядке, установленном постановлением Правительства Нижегородской области от 31.05.2019 г. № 321 «О предоставлении социальных услуг поставщиками социальных услуг в форме социального обслуживания на дому и в полустационарной форме социального обслуживания».

5.8 Предоставление срочных социальных услуг в целях оказания неотложной помощи осуществляется без составления индивидуальной программы предоставления социальных услуг и без заключения договора.

5.9 При определении необходимых гражданину видов социальных услуг, учитывается нуждаемость получателя социальных услуг в получении таких услуг, характер обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия его жизнедеятельности.

5.10 Подтверждением предоставления срочных социальных услуг является акт о предоставлении срочных социальных услуг, который подтверждается подписью получателя социальных услуг.

5.11 На основании договора и действующей ИППСУ в отделении предоставляются следующие услуги:

- социально-психологические услуги,
- услуга, оказанная в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов (оказание помощи в обучении навыкам компьютерной грамотности), в порядке, установленном пунктом 4

постановления Правительства Нижегородской области от 31.05.2019 г. № 321 «О предоставлении социальных услуг поставщиками социальных услуг в форме социального обслуживания на дому и в полустационарной форме социального обслуживания».

5.12 При подаче заявления о предоставлении социальных услуг, указанных п. 5.11 настоящего Положения, гражданин (законный представитель) предоставляет:

1) копию документа, удостоверяющего личность получателя социальных услуг (представителя);

2) копию документа, подтверждающего полномочия представителя (при обращении представителя);

3) действующую ИПЧСУ, выданную в порядке, установленном приказом министерства социальной политики Нижегородской области от 27 октября 2014 г. № 493 «Об утверждении порядка признания граждан нуждающимися в социальном обслуживании».

По своему желанию получатели социальных услуг (представители) могут представить иные документы, которые, по их мнению, имеют значение для принятия решения о предоставлении социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания.

5.13. Консультирование по вопросам социально-средовой и социально-психологической реабилитации в рамках реализации рекомендованных мероприятий проводится в соответствии и при предъявлении ИПРА инвалида (ребенка-инвалида).

5.14 Социальное обслуживание граждан в отделении осуществляется с учетом их индивидуальных потребностей, указанных в индивидуальной программе предоставления социальных услуг в период действия договора о предоставлении социальных услуг.

5.15 Подтверждением предоставления социальных услуг является акт сдачи-приемки оказанных услуг по договору о предоставлении социальных услуг.

5.16 При посещении групповых занятий, обучающих навыкам волевой регуляции и релаксации, и занятий в клубах общения, группах взаимоподдержки, проводимых психологом отделения с получателями социальных услуг структурных подразделений Центра, где социальное обслуживание граждан осуществляется группами, письменного обращения в отделение не требуется.

5.17 Информация о предоставленных социальных услугах вносится в Комплексную административно-информационную систему социальной защиты населения Нижегородской области (АИС «СЗ НО»).

6. Организация деятельности отделения

6.1 Отделение возглавляет заведующий отделением, имеющий профильное образование, назначаемый директором Центра, который

непосредственно организует работу отделения и осуществляет контроль деятельности работников в соответствии с должностной инструкцией.

6.2 Деятельность отделения организуется в соответствии с планами работы отделения. Контроль за выполнением предусмотренных планами работы мероприятий осуществляется заведующий отделением.

6.3 В штат отделения входят должности заведующего отделением, специалиста по социальной работе, психолога, юрисконсульта. Сотрудники отделения осуществляют свою деятельность в соответствии с должностными инструкциями, разработанными заведующим отделением, утвержденными директором Центра.

6.4 Сотрудники отделения должны обладать высокими моральными и морально-этическими качествами, чувством ответственности и руководствоваться в работе принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности.

6.5 В период временного отсутствия заведующего отделением его обязанности выполняет сотрудник, назначаемый приказом директора.

6.6 Сотрудники отделения в своей работе подчиняются заведующему отделением, заместителю директора Центра, курирующему данное направление работы, и директору.

6.7 Общее руководство отделением, контроль за его работой и организационно-методическую помощь осуществляет заместитель директора по общим вопросам.

6.8 Работа отделения организована на базе Центра.

6.9 В консультативном 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 и другие структурные подразделения органов социальной защиты;
- г) осуществление обмена необходимой информацией о предоставляемых услугах с государственными организациями, учреждениями и общественными объединениями, в том числе социально ориентированными некоммерческими организациями, предоставляющими социальные услуги, индивидуальными предпринимателями, осуществляющими социальное обслуживание, с целью информирования граждан, обратившихся в отделение.

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

7. Взаимодействие

В пределах имеющихся полномочий и по согласованию с администрацией Центра Отделение осуществляет свою деятельность во взаимодействии:

- со структурными подразделениями Центра,
- с Государственным казенным учреждением Нижегородской области «Управление социальной защиты населения Приокского района города Нижнего Новгорода»,
- с министерством социальной политики Нижегородской области,
- с государственными и муниципальными органами (с органами внутренних дел, образования, здравоохранения, миграционной службой и другими ведомствами), благотворительными, религиозными объединениями и фондами, а также негосударственными (коммерческими и некоммерческими) организациями социального обслуживания по вопросам социальной защиты населения.

8. Права отделения

Отделение имеет право:

- 8.1 Планировать свою деятельность и определять перспективы развития.
- 8.2 Запрашивать от клиентов информацию и документы, необходимые для организации работы по решению их социальных проблем, в соответствии с действующим законодательством.
- 8.3 Запрашивать и получать информацию от учреждений, организаций и ведомств в пределах своих полномочий.
- 8.4 Участвовать в подготовке и разработке проектов, документов, касающихся деятельности учреждения, вносить в установленном порядке предложения по совершенствованию нормативно-правовых документов и улучшению качества предоставляемых услуг.
- 8.5 Повышать профессиональную квалификацию сотрудников отделения.
- 8.6 Отделение имеет право на надлежащие организационно-технические и безопасные условия работы, необходимые для реализации своих полномочий.
- 8.7 Определять пути сотрудничества с предприятиями, учреждениями, организациями различных организационно-правовых форм, со структурными подразделениями Центра в пределах компетенции отделения по согласованию с администрацией Центра, в случае необходимости заключать договора о сотрудничестве.
- 8.8 Для осуществления своих функций и достижения поставленных задач отделение может применять все методы и способы, не запрещенные действующим законодательством Российской Федерации и в порядке, предусмотренном соответствующими нормативными актами.

9. Ответственность отделения

- 9.1 Всю полноту ответственности за качество и своевременность выполнения возложенных на отделение задач и функций несет заведующий отделением.

9.2 Степень ответственности других сотрудников отделения устанавливается в соответствии с должностными инструкциями, заключенными трудовыми договорами, внутренними нормативными документами учреждения и действующим законодательством.

9.3 Отделение несет ответственность за:

- своевременность выполнения приказов, поручений директора Центра, Управления социальной защиты населения Приокского района города Нижнего Новгорода, министерства социальной политики Нижегородской области в пределах компетенции отделения;

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

- разглашение сведений личного характера, ставших известными при оказании социальных услуг населению.

9.4 Сотрудники отделения обязаны действовать исключительно в целях выполнения определенных настоящим положением задач и функций, соблюдать нормы профессиональной этики. При оказании услуг сотрудники отделения должны проявлять к клиентам внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение и учитывать их физическое и психологическое состояние.

9.5 Сотрудники отделения обязаны неукоснительно выполнять должностные обязанности и правила внутреннего трудового распорядка Центра.

9.6 Сотрудники отделения обязаны соблюдать требования охраны труда, пожарной безопасности, гражданской обороне и чрезвычайным ситуациям.

Разработано
Заведующий отделением
социально-консультативного обслуживания



Ю.Л. Горелова

Согласовано
Юрисконсульт



А.А. Балаберина

Пронумеровано, прошнуровано
и скреплено печатью
Всего: 10 (десять) листов (а) ор
Директор А.Н.Куртин

