

Утверждено
приказом директора ГБУ «КЦСОН
Кстовского района»

« 30 » 12 2016 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

об отделении социально-консультативной помощи

1. Общие положения

1.1. Полное наименование отделения - отделение социально-консультативной помощи (далее по тексту - отделение).

1.2. Отделение является структурным подразделением Государственного бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Кстовского района» (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 входят:

- телефонная справочная служба «Единый социальный телефон», целью деятельности которой является информирование населения о видах и формах социального обслуживания;

- компьютерный класс, основной целью деятельности которого является оказание гражданам пожилого возраста и инвалидам помощи в овладении навыками работы на персональном компьютере в целях социально-трудовой реабилитации, использования остаточных трудовых возможностей и участия в трудовой деятельности, восстановления личностного и социального статуса.

1.5. Положение об отделении утверждается приказом директора 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, нормы международного права, 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, принятой всенародным голосованием 12.12.1993 года;

- Всеобщей Декларацией прав человека, принятой Генеральной Ассамблеей ООН 10 декабря 1948 года; - Гражданским кодексом Российской Федерации; - Семейным кодексом Российской Федерации;

- Федеральным законом от 24.11.1995 года №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 года №59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 28 декабря 2013г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Законом Нижегородской области от 07.09.2007 года №124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области»;
- Законом Нижегородской области от 05.11.2014 года № 146-З «О социальном обслуживании граждан в Нижегородской области»;
- Постановлением правительства Нижегородской области от 07.04.2006 года №110 «О перечне гарантированных социальных услуг, предоставляемых населению государственными учреждениями социального обслуживания Нижегородской области»;
- Постановлением правительства Нижегородской области от 21.06.2007г. №196 «О порядке оказания и оплаты дополнительных социальных и иных платных услуг, предоставляемых государственными учреждениями социального обслуживания Нижегородской области»;
- Постановлением правительства Нижегородской области от 28.06.2007г. №212 «Об утверждении порядка оценки соответствия качества фактически предоставляемых бюджетных услуг стандартам качества бюджетных услуг, предоставляемых за счет средств областного бюджета населению Нижегородской области»;
- Постановлением правительства Нижегородской области от 28.06.2007г. №213 «Об утверждении стандартов качества предоставления бюджетных услуг в области здравоохранения, социальной защиты населения, культуры и образования, предоставляемых за счет средств областного бюджета»;
- Постановлением правительства Нижегородской области от 30.03.2016г. № 176 «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания»;
- Постановлением правительства Нижегородской области от 21.06.2016г. №377 «О предоставлении социальных услуг поставщиками социальных услуг несовершеннолетним, их родителям (законным представителям) в Нижегородской области»;
- Национальными стандартами Российской Федерации ГОСТ Р 52495-2005 «Социальное обслуживание населения. Термины и определения», ГОСТ Р 52497- 2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания», ГОСТ Р 52142-2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения», ГОСТ Р 52143-2013 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг» и другими;
- Уставом ГБУ «КЦСОН Кстовского района»;

- настоящим Положением.
- иными действующими нормативными, методическими документами, которые непосредственно относятся к деятельности отделения.

2. Основные задачи и функции отделения

2.1. Основными задачами отделения являются:

- 1) содействие в оформлении документов гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию для направления в стационарные социальные учреждения.
- 2) консультирование граждан по вопросу оформления в дома-интернаты, отделения сестринского ухода.
- 3) консультирование по вопросам предоставления социальных услуг, в том числе по «Единому социальному телефону»;
- 4) содействие в решении правовых вопросов, входящих в компетенцию органов социальной защиты населения, и в получении юридических услуг;
- 5) консультирование по вопросам, связанным с защитой прав и законных интересов получателей социальных услуг в сфере социального обслуживания;
- 6) оказание психологической помощи получателям социальных услуг для адаптации в социальной среде;
- 7) обучение граждан пожилого возраста и инвалидов основам компьютерной грамотности, предоставление возможности получить необходимый уровень знаний и навыков, требующихся для работы на компьютере и в сети Интернет;
- 9) консультация по проведению прописанных инвалиду мероприятий социально-средовой, социально-психологической реабилитации или абилитации в рамках ИПРА в случае обращения.
- 10) осуществление социального сопровождения граждан, нуждающихся в предоставлении услуги.
- 11) принимает участие в проведении рейдов, анкетировании получателей социальных услуг;
- 12) принимает участие в социально-значимых мероприятиях;
- 13) оказывает методическую, правовую и психологическую помощь сотрудникам Учреждения;
- 14) принимает участие в мероприятиях Учреждения;
- 15) работа с автоматизированном сервисом «Учет мероприятий по выполнению индивидуальных программ реабилитации инвалидов».

2.2. Основными функциями отделения являются:

- 1) консультирование населения по вопросам предоставления социальных услуг и социального обслуживания;
- 2) обеспечение населения информацией об условиях и порядке предоставления гражданам социальных услуг, в том числе по «Единому социальному телефону»;
- 3) содействие в решении социально-правовых проблем;
- 4) консультирование граждан по вопросам, связанным с их правом на социальное обслуживание в государственной, муниципальной и негосударственной системах социальных служб и защиту их интересов;

- 5) содействие в получении бесплатной юридической помощи в порядке, установленном законодательством;
- 6) содействие в получении правового консультирования, в том числе по вопросам пенсионного обеспечения и осуществления мер социальной поддержки, установленных законодательством Российской Федерации и законодательствами субъектов Российской Федерации;
- 7) 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;
- 8) предоставление по запросу сотрудников Центра нормативно-правовых документов, необходимых им для исполнения своих должностных обязанностей;
- 9) 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;
- 10) Социально-психологический тренинг: - проведение групповых занятий, обучающих навыкам волевой регуляции и релаксации; - проведение занятий в клубах общения, группах взаимоподдержки;
- 11) психологическая помощь и поддержка, в том числе гражданам, осуществляющим уход на дому за тяжелобольными получателями социальных услуг;
- 12) оказание помощи в обучении навыкам компьютерной грамотности в соответствии с Положением о компьютерном классе Государственного бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Кстовского района»;
- 13) работа с письмами, заявлениями и жалобами граждан;
- 14) 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. Категории граждан, обслуживаемые в отделении

3.1. 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;
- безнадзорные 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.

4. Порядок предоставления гражданам услуг в отделении

4.1. Социальное обслуживание граждан в отделении осуществляется с учетом их индивидуальных потребностей, указанных в индивидуальной программе предоставления социальных услуг в период действия договора, а также на разовой основе.

4.2. При обращении в отделение граждане представляют в соответствии с нормативными правовыми актами Правительства Нижегородской области сведения и документы, необходимые для предоставления социальных услуг (документ, удостоверяющий личность гражданина (паспорт, временное удостоверение, справка об освобождении – для лиц, освободившихся из мест лишения свободы и иные документы, удостоверяющие личность гражданина).

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

4.4. Все обращения граждан регистрируются в соответствующем журнале регистрации.

4.5. Социальные услуги предоставляются в отделении всем категориям граждан, имеющим право на социальное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации и Нижегородской области, бесплатно.

5. Организация деятельности отделения

5.1. 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.

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

5.3. 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.

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

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

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

5.7. Общее руководство отделением, контроль за его работой и организационно-методическую помощь осуществляет заместитель директора.

5.8. Работа отделения организована на базе Центра.

5.9. 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) ведение регистра получателей социальных услуг, поддержание его в актуальном состоянии.
- д) осуществление обмена необходимой информацией с заинтересованными государственными организациями, учреждениями и общественными объединениями, заключение договоров о сотрудничестве.

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

5.11. Деятельность отделения строится на сотрудничестве с различными государственными учреждениями, общественными, благотворительными, религиозными организациями и объединениями, фондами, а также негосударственными (коммерческими и некоммерческими) организациями социального обслуживания, в том числе социально ориентированными некоммерческими организациями, предоставляющими социальные услуги, индивидуальными предпринимателями, осуществляющими социальное обслуживание.

6. Отделение осуществляет свою деятельность во взаимодействии:

- 6.1. Со структурными подразделениями Центра.
- 6.2. С Государственным казенным учреждением Нижегородской области «Управление социальной защиты населения Кстовского района».
- 6.3. С министерством социальной политики Нижегородской области.
- 6.4. 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 в пределах имеющихся полномочий.

7. Права отделения:

- 7.1. Планировать свою деятельность и определять перспективы развития.
- 7.2. Запрашивать от клиентов информацию и документы, необходимые для организации работы по решению их социальных проблем, в соответствии с действующим законодательством.
- 7.3. Запрашивать и получать информацию от учреждений, организаций и ведомств в пределах своих полномочий.
- 7.4. 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.
- 7.5. Повышать профессиональную квалификацию сотрудников отделения.
- 7.6. Отделение имеет право на надлежащие организационно-технические и безопасные условия работы, необходимые для реализации своих полномочий.
- 7.7. 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.

8. Ответственность отделения

- 8.1. Всю полноту ответственности за качество и своевременность выполнения возложенных на отделение задач и функций несет заведующий отделением.
- 8.2. Степень ответственности других сотрудников отделения устанавливается в соответствии с должностными инструкциями, заключенными трудовыми договорами, внутренними нормативными документами учреждения и действующим законодательством.
- 8.3. Отделение несет ответственность за:
 - своевременность выполнения приказов, поручений директора Центра, УСЗН Кстовского района, министерства социальной политики Нижегородской области в пределах компетенции отделения.