

Положение
об отделении социально-консультативного обслуживания
ГБУ «КЦСОН Ковернинского муниципального округа»

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение об отделении социально-консультативного обслуживания (далее – положение) определяет цели, задачи, функции, порядок деятельности, права и обязанности, ответственность отделения социально-консультативного обслуживания Государственного бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Ковернинского муниципального округа» (далее – учреждение).

1.2. Отделение социально-консультативного обслуживания (далее – отделение) является структурным подразделением учреждения.

1.3. В своей деятельности отделение руководствуется Конституцией Российской Федерации, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, федеральными законами Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, приказами Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации, законами Нижегородской области, постановлениями и распоряжениями Губернатора Нижегородской области и Правительства Нижегородской области, приказами министерства социальной политики Нижегородской области, Уставом учреждения, правилами внутреннего распорядка получателей социальных услуг учреждения и настоящим положением.

1.4. Деятельность отделения по социально – консультативному обслуживанию получателям социальных услуг направлена на улучшение условий их жизнедеятельности.

1.5. В состав отделения входят должности: заведующий отделением, специалист по социальной работе, юрисконсульт, в соответствии со штатным расписанием. Сотрудники отделения осуществляют свою деятельность в соответствии с должностными инструкциями, утвержденными приказом директора учреждения.

1.6. Отделение возглавляет заведующий, назначаемый на должность и освобождаемый от неё директором учреждения.

1.7. Заведующий отделением:

-руководит работой отделения по социально – консультативному обслуживанию, входящих в перечень государственных услуг;

-осуществляет контроль качества оказываемых срочных социальных услуг работниками отделения, их своевременное выполнение;

-ведёт необходимую документацию, отчёты о работе отделения;

-ведёт сбор и проверку документов для определения нуждаемости граждан в предоставлении социальных услуг;

- вносит директору учреждения предложения по совершенствованию деятельности отделения, учреждения;

-осуществляет межведомственное взаимодействие с организациями и учреждениями округа в целях более эффективного предоставления социальных услуг;

участвует в заседаниях, совещаниях, иных мероприятиях, проводимых в учреждении.

1.8. На период временного отсутствия заведующего отделением (отпуск, болезнь, прочее), его обязанности возлагаются на ответственного сотрудника (при необходимости), который назначается в установленном порядке, приобретает соответствующие права и несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанностей, возложенных на него в связи с замещением.

1.9. Контроль и ответственность за деятельностью отделения осуществляет директор учреждения, а в его отсутствие - заместитель директора по общим вопросам учреждения.

1.10. Квалификационные требования, права и обязанности заведующего отделением и сотрудников отделения определяются должностными инструкциями и профессиональными стандартами.

1.11. Режим работы отделения регламентируется правилами внутреннего трудового распорядка учреждения и утверждается директором учреждения.

2. Основные цели и задачи отделения

2.1. Основными целями отделения являются:

оказание консультативной помощи по социальным и юридическим вопросам, оказание гражданам помощи в овладении навыками работы на компьютере, необходимых для использования компьютерных технологий, повысить уровень умений и знаний для работы со смартфонами, в целях получения государственных услуг в электронном виде, расширения возможностей для общения и социальной адаптации, сохранения активной жизненной позиции, входящих в компетенцию органов социальной защиты населения.

2.2. Основными задачами являются:

- обеспечение принятия безотлагательных мер, направленных на оказание неотложной помощи гражданам, нуждающимся в предоставлении социальных услуг, направленных на поддержание их жизнедеятельности;

- оказание услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг;

- содействие в адаптации пенсионеров к постоянно изменяющимся социально-экономическим условиям жизни, повышения финансовой грамотности граждан.

3. Функции отделения

3.1. Отделение осуществляет следующие функции:

• Ведение первичного приёма граждан по вопросам предоставления социальных услуг, выявление потребностей граждан в социальных услугах.

• Консультирование граждан и работников по вопросам социального обслуживания, социальных услуг и финансовой грамотности.

• Содействие в решении правовых вопросов, входящих в компетенцию отделения.

• Содействие в оформлении и восстановлении документов, необходимых для решения первоочередных, медицинских и других жизненно важных вопросов.

• 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, размещая информацию на официальном сайте, в социальных сетях.

• Оформление информационных стендов о деятельности отделения.

• Участие в выездах мобильной бригады.

• Планирование деятельности отделения, разработка и утверждение планов работы, определение целевых показателей деятельности, подготовка аналитической информации и отчетов в соответствии с современными стандартными требованиями к отчетности и качеству предоставления документации.

• Участие отделения в социально – значимых проектах, конкурсах с целью дополнительных ресурсов (грантов) для развития учреждения.

4. Категории получателей социальных услуг

4.1. В соответствии с приказом министерства социальной политики Нижегородской области от 17.06.2024 №505 «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания» социальные услуги в полустационарной форме социального обслуживания предоставляются получателям социальных услуг из числа:

- 1) граждан пожилого возраста (женщины старше 60 лет, мужчины старше 65 лет);
- 2) инвалидов;
- 3) детей и детей-инвалидов, членов их семей;
- 4) многодетных и малообеспеченных семей;
- 5) граждан, больных наркоманией;
- 6) граждан, освободившихся из учреждений, исполняющих наказания в виде принудительных работ или лишения свободы, которые оказались в трудной жизненной ситуации;
- 7) лица, признанные в установленном порядке жертвами насилия, вынужденными переселенцами, пострадавшими от этнических конфликтов, стихийных бедствий, радиационных и техногенных катастроф;
- 8) граждан без определенного места жительства;
- 9) иных категорий граждан, имеющих право на социальное обслуживание в соответствии с нормативно –правовыми актами, регламентирующими деятельность в сфере социального обслуживания.

4.2. При получении социальных услуг социального обслуживания получатели социальных услуг имеют право на:

- 1) уважительное и гуманное отношение;
- 2) получение бесплатно в доступной форме информации о своих правах и обязанностях, видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости, о возможности получения этих услуг бесплатно;
- 3) обеспечение условий пребывания в организациях социального обслуживания, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям, а также на надлежащий уход;
- 4) свободное посещение представителями, адвокатами, нотариусами, представителями общественных и (или) иных организаций, священнослужителями, а также родственниками и другими лицами в дневное и вечернее время;
- 5) конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной при оказании социальных услуг;
- 6) отказ от предоставления социальных услуг;
- 7) защиту своих прав и законных интересов, в том числе в судебном порядке.

5. Порядок организации деятельности отделения

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

5.2. Работа отделения организована на базе здания учреждения и осуществляется на разовой основе.

5.3. Отделение предоставляет социально-консультативные услуги в сроки, обусловленные нуждаемостью в них, без составления индивидуальной программы и без заключения договора о предоставлении социальных услуг.

5.4. Социально-консультативные услуги предоставляются на основании поданного в письменной или электронной форме заявления получателя социальных услуг, а также информации о гражданине, нуждающемся в предоставлении срочных социальных услуг,

полученной от медицинских, образовательных или иных организаций, не входящих в систему социального обслуживания.

5.5. Социально-консультативная помощь оказывается отделением бесплатно в соответствии с перечнем социальных услуг, утвержденным законодательством.

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

5.7. Оказание помощи в обучении навыкам компьютерной грамотности.

5.8. Консультирование получателей социальных услуг в выездах мобильной бригады.

5.9. Учет обращений получателей социальных и правовых услуг ведется в Журнале регистрации обращений (приложение №1).

6. Права и обязанности отделения

6.1. При предоставлении социальных услуг, отделение обязано:

- соблюдать права человека и гражданина;
- обеспечивать неприкосновенность личности и безопасность получателей социальных услуг;
- исполнять иные обязанности, связанные с реализацией прав получателей социальных услуг на предоставляемые социальные услуги;
- иметь профессиональную подготовку и соответствовать профессиональным стандартам;
- знать и соблюдать действующее законодательство, национальные стандарты Российской Федерации в сфере социального обслуживания, иные правовые акты и нормативные документы, касающиеся профессиональной деятельности, а также должностные инструкции, правила внутреннего распорядка, санитарно-эпидемиологические нормы и правила, правила техники пожарной безопасности и обеспечение антитеррористической защищённости, Кодекс этики и служебного поведения работников, иные локальные нормативно-правовые акты;
- соблюдать антикоррупционную политику учреждения, своевременно информировать директора учреждения о фактах склонения к коррупции;
- знать и соблюдать правила эксплуатации оборудования, аппаратуры, бережно относиться к имуществу учреждения;
- добросовестно выполнять свои должностные обязанности, согласно трудового договора, должностной инструкции и иными документами, регламентирующими деятельность работника. Соблюдать правила внутреннего трудового распорядка учреждения;
- использовать информацию о получателях социальных услуг в соответствии с установленными законодательством Российской Федерации о персональных данных требованиями о защите персональных данных;
- обеспечить конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной при оказании услуг;
- исполнять поручения директора и заместителя директора, связанные с реализацией прав получателей социальных услуг на социальное обслуживание;
- осуществлять подготовку и своевременное предоставление отчетов.

6.2. Права отделения:

- имеют право на защиту своей профессиональной чести и личностного достоинства;
- имеют право на надлежащие организационно-технические и безопасные условия работы, необходимые для реализации своих полномочий.
- взаимодействовать со структурными подразделениями учреждения, организациями социального обслуживания населения и другими учреждениями;

- осуществлять иные полномочия, соответствующие настоящему положению, а также определяемые приказами директора учреждения.

7. Взаимодействие

7.1. Деятельность отделения строится на сотрудничестве с учреждениями социальной защиты населения, здравоохранения, образования, культуры, спорта, занятости населения, органами внутренних дел, организаторами добровольческой (волонтерской) деятельности, общественными и иными организациями, а также отдельными гражданами.

7.2. В работе с получателями социальных услуг отделение использует междисциплинарный подход, предполагающий привлечение специалистов структурных подразделений учреждения: участвуют в совместном планировании и разработке процессов, необходимых для осуществления деятельности Учреждения.

7.3. Отделение реализует процесс доведения и обмена информацией, участвуя в совещаниях, собраниях, собеседованиях, заседаниях методического совета, учебных мероприятиях (семинарах, конференциях, практических и теоретических занятиях).

8. Ответственность

8.1. Ответственность за качественное и своевременное выполнение возложенных настоящим положением на отделение задач и функций несет заведующий отделением.

8.2. Каждый работник отделения несет персональную ответственность:

8.2.1. За действия (бездействия), повлекшие за собой опасные для жизни и здоровья получателя социальных услуг последствия или иное нарушение его прав;

8.2.2. За разглашение сведений о получателе социальных услуг, ставших известными работнику в процессе трудовой деятельности в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 года №152-ФЗ «О персональных данных»;

8.2.3. За качество и своевременность выполнения возложенным положением и должностными инструкциями, и квалификационными требованиями обязанностей.

9. Заключительные положения

9.1. Все споры и разногласия между получателем социальных услуг и учреждением, если они не будут разрешены путем переговоров, подлежат разрешению в суде в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

9.2. В настоящее положение могут вноситься изменения и дополнения в связи изменением действующего законодательства, локальных нормативно-правовых актов учреждения, Федерального законодательства Российской Федерации.

Приложение №1
к Положению
об отделении социально – консультативного обслуживания
ГБУ «КЦСОН Ковернинского муниципального округа»

Журнал
учета обращений получателей социальных (правовых) услуг и учета
индивидуальных услуг разового характера

№п/п	Дата обращения	ФИО, Дата рождения, СНИЛС	Категория	Примечание
1	2	3	4	5

