

Положение

об отделении социально-консультативной помощи

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «Об основах социального обслуживания граждан в РФ» от 28.12.2013г. № 442-ФЗ, Законом Нижегородской области «О социальном обслуживании граждан в Нижегородской области» от 05.11.2014г. № 146-З и регулирует деятельность отделения социально-консультативной помощи (далее – Отделение), являющегося структурным подразделением Государственного бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Шатковского района» (далее - Центр).

1.2. Возглавляет Отделение заведующий отделением, который подчиняется директору учреждения, заместителю директора, назначается на должность и освобождается приказом директора.

1.3. В Отделении работают следующие специалисты: заведующий отделением, специалист по социальной работе, психолог, юрист.

1.4. В своей повседневной деятельности Отделение руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, указами Президента Российской Федерации, законами Нижегородской области, постановлениями Правительства Нижегородской области, Приказами Министерства социальной политики Нижегородской области, Уставом Центра, Кодексом этики и служебного поведения работников Центра, локальными нормативными правовыми актами, настоящим Положением.

1.5. Работа сотрудников отделения регламентируется соответствующими должностными инструкциями.

1.6. В Отделении ведется документация в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

1.7. Обращение граждан в Отделение может производиться как в открытой, так и в анонимной форме: устно, письменно или в форме электронного документа на адрес электронной почты Центра.

1.8. Предоставление услуг производится в рабочие дни с соблюдением графика рабочего времени Центра.

1.9. Принятие решения о реорганизации или ликвидации Отделения осуществляется Министерством социальной политики Нижегородской области.

2.2. Цели и основные задачи Отделения

2.1. Отделение создается для оказания содействия в решении социальных, психологических и юридических вопросов обратившихся граждан, в том числе путем межведомственного взаимодействия в решении социальных вопросов по предоставлению социальных услуг и социальному сопровождению.

2.2. Задачи отделения социально-консультативной помощи:

- а) консультирование по социально-правовым вопросам (гражданское, жилищное, семейное, трудовое законодательство);
- б) предоставление квалифицированной консультативной помощи по вопросам предоставления мер социальной поддержки населения, социального обслуживания и государственной социальной помощи, в том числе в рамках деятельности телефонной справочной службы «Единый социальный телефон»;
- в) оказание психологической помощи гражданам;
- г) содействие в оказании социальной помощи гражданам при наличии обстоятельств, ухудшающих условия их жизнедеятельности и нуждающихся в социальном обслуживании, в пределах своей компетенции;
- д) осуществление социального сопровождения граждан, находящихся в социально опасном положении;
- е) осуществление мероприятий по профилактике обстоятельств,

обуславливающих нуждаемость гражданина в социальном обслуживании

2.3. Отделение социально-консультативной помощи в соответствии с возложенными на него задачами осуществляет:

2.3.1. прием граждан и выявление потребности в социальном обслуживании;

2.3.2. предоставление в доступной форме гражданам, получателям социальных услуг, информации об их правах и обязанностях, видах социальных услуг, сроках, порядке и условиях их предоставления, о тарифах на услуги, их стоимости для получателя социальных услуг либо о возможности получать их бесплатно, в том числе посредством:

- индивидуального консультирования на приеме специалистами отделения;
- телефонной справочно-информационной службы «Единый социальный телефон»;
- разработки и распространения информационных материалов (памяток, буклетов, брошюр и т.п.);
- подготовки и размещения информационных материалов на официальном сайте учреждения;
- подготовки информации для опубликования в СМИ.

2.3.3. выявление различных категорий граждан, нуждающихся в социальной поддержке и социальном обслуживании, и их учет;

2.3.4. определение конкретных форм помощи гражданам, нуждающимся в социальном обслуживании, исходя из состояния их здоровья, возможности к самообслуживанию и материально-бытового положения;

2.3.5. привлечение различных государственных, муниципальных органов и общественных организаций на основе межведомственного взаимодействия в связи с реализацией полномочий в сфере социального обслуживания при предоставлении социальных услуг, а также при содействии гражданам в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам (социальное сопровождение);

- 2.3.6. предоставление получателям социальных услуг комплекса социальных услуг, направленных на оказание психологической помощи гражданам, активизацию усилий в решении собственных проблем;
- 2.3.7. участие в проведении мониторингов по поручениям Министерства социальной политики Нижегородской области (мониторинги демографической ситуации, уровня социально-экономического положения, состояния здоровья граждан на территории обслуживания и т.д.);
- 2.3.8. консультирование по социально-правовым вопросам;
- 2.3.9. прием граждан по вопросам зачисления на социальное обслуживание в организацию социального обслуживания в стационарной форме: консультирование, прием и проверка необходимых для зачисления в стационарное учреждение документов, формирование личного дела гражданина и направление его в министерство социальной политики Нижегородской области, выдача заявителю направления на стационарное социальное обслуживание в стационарное учреждение, информирование о перечне документов для приема к поставщику социальных услуг;
- 2.3.10. осуществление деятельности службы «Единый социальный телефон»;
- 2.3.11. осуществление деятельности службы «Пункт проката технических средств реабилитации»;
- 2.3.12. предоставление услуг ксерокопирования.
- 2.3.13. осуществление деятельности службы «Мобильная бригада»;
- 2.3.14. обучение компьютерной грамотности граждан пожилого возраста и инвалидов;
- 2.3.15. реализация индивидуальной программы реабилитации или абилитации инвалида (в том числе ребенка - инвалида);
- 2.3.16. реализация различных областных и федеральных социальных программ («Доступная среда», «Доступный интернет» и т.д.);
- 2.3.17. внедрение в практику инновационных технологий, форм и методов социального обслуживания в зависимости от характера нуждаемости населения

в социальных услугах и местных социально-экономических условий;

2.3.18. проведение обследований, опросов и анкетирования получателей социальных услуг;

2.3.19. занесение информации в регистр получателей социальных услуг в части компетенции Отделения;

2.3.20. представление результатов функциональной деятельности Отделения в виде качественных и количественных данных;

2.3.21. оказание юридической и психологической помощи сотрудникам Центра;

2.3.22. выполнение отдельных поручений руководства Центра, не включенных в круг функциональной деятельности Отделения, но связанных с решением задач, поставленных перед Центром.

3. Категории граждан, обслуживаемых в Консультативном отделении

К категориям граждан, имеющим право на социальное обслуживание в отделении социально-консультативной помощи, относятся:

- граждане пожилого возраста (мужчины – от 60 лет, женщины – от 55 лет);
- инвалиды;
- лица, признанные в установленном порядке: жертвами насилия, вынужденными переселенцами, пострадавшими от этнических конфликтов; пострадавшими от стихийных бедствий, радиационных и техногенных катастроф;
- 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;
- многодетные семьи;
- малообеспеченные семьи;
- семьи, воспитывающие детей-инвалидов;

- семьи, воспитывающие детей с ограниченными возможностями;
- безнадзорные дети;
- другие категории граждан, имеющие право на социальное обслуживание в соответствии с ФЗ от 28.12.2013г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

4. Виды социальных услуг, предоставляемых в Отделении

Отделением предоставляются следующие виды социальных услуг:

4.1. Социально-бытовые услуги:

- первичное консультирование по вопросам организации социального обслуживания, выявление потребностей в социальных услугах, направление в соответствующие структурные учреждения, в том числе по линии «Единый социальный телефон»;
- содействие в предоставлении социальной помощи, не относящейся к социальным услугам (социальное сопровождение);
- содействие в организации ритуальных услуг (при отсутствии у умерших граждан родственников или их отказе заниматься погребением);
- содействие в получении транспортных услуг за счет средств получателя социальных услуг, если по состоянию здоровья ему противопоказано пользование общественным транспортным средством.

4.2. Социально-педагогические услуги:

- досуговые услуги (экскурсии, посещение театров, выставок, спортивных соревнований, тематических праздников, конкурсов и других культурно-массовых мероприятий, встреча с интересными людьми), формирование позитивных эмоций;
- содействие в предоставлении инвалидам (детям инвалидам) педагогической помощи (получение образования, переподготовка и повышение квалификации), не относящейся к социальным услугам (социальное сопровождение).

4.3. Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг:

- консультирование граждан по вопросам реализации мероприятий ИПР инвалида;
- обучение инвалидов пользованию техническими средствами реабилитации (оформление договора и квитанции, ведение журнала, обучение, выдача-приемка);
- обучение навыкам компьютерной грамотности, в том числе на дому;
- содействие в установлении утраченных родственных связей гражданина с ветеранскими и другими общественными организациями.

4.4. Социально-медицинские услуги:

- консультирование по социально-медицинским вопросам;
- обеспечение по заключению врачей изделиями медицинского назначения техническими средствами реабилитации (Пункт проката);
- сбор документов в дома-интернаты;
- содействие в направлении в организации, осуществляющие оздоровление (палата паллиативного ухода);
- содействие в организации услуг сиделки;
- содействие в предоставлении медицинской помощи, не относящейся к социальным услугам (социальное сопровождение).

4.5. Срочные социальные услуги:

- обеспечение бесплатным горячим питанием или набором продуктов;
- обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости;
- содействие в получении временного жилого помещения;
- содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей;
- иные срочные социальные услуги.

4.6. Социально-трудовые услуги:

- оказание помощи в трудоустройстве;

- консультирование по вопросам самообеспечения.

4.7. Социально-правовые услуги:

- содействие в оформлении и восстановлении документов, необходимых для решения первоочередных бытовых, медицинских и других жизненно важных вопросов, содействие в получении регистрации по месту жительства (пребывания);

- составление запросов, информационных писем и т.д.;

- консультирование по социально-правовым вопросам (гражданское, трудовое, жилищное, уголовное законодательство, пенсионное обеспечение и т.д.);

- консультирование по вопросам, связанным с защитой прав и законных интересов получателей социальных услуг в сфере социального обслуживания по вопросам установленных мер социальной поддержки, содействие в решении правовых вопросов;

- содействие в составлении исковых заявлений, обеспечение представительства в суде с целью защиты прав и интересов;

- оказание помощи в оформлении документов для перерасчета и выплаты пенсий, социальных пособий и льгот;

- содействие в предоставлении юридической помощи, не относящейся к социальным услугам (социальное сопровождение).

4.8. Социально-психологические услуги:

- социально-психологическое консультирование, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений;

- психологическая помощь и поддержка, в том числе гражданам, осуществляющим уход на дому за тяжелобольными получателями социальных услуг (беседа, общение, выслушивание, подбадривание, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса);

- социально-психологический патронаж;

- проведение социально-психологического тестирования, психологической диагностики и обследование личности;

- проведение мероприятий по социально-психологической коррекции;
- проведение занятий с элементами психологических тренингов, сеансов релаксации, в том числе в группах взаимоподдержки, клубах общения;
- оказание экстренной психологической помощи по «телефону доверия»;
- социально-психологический патронаж граждан, находящихся на надомном обслуживании;
- содействие в предоставлении психологической помощи, не относящейся к социальным услугам (социальное сопровождение).

5. Порядок предоставления гражданам услуг в Отделении

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

5.2. При обращении в консультативное отделение граждане представляют:

а) документ, удостоверяющий личность гражданина (паспорт; свидетельство о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста; заграничный паспорт - для постоянно проживающих за границей граждан, которые временно находятся на территории Российской Федерации; справка об освобождении из мест лишения свободы - для лиц, освободившихся из мест лишения свободы; иные выдаваемые в установленном порядке документы, удостоверяющие личность гражданина).

б) страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования (СНИЛС).

5.3. В случае отсутствия документов гражданин предоставляет о себе информацию, необходимую для его социализации.

5.4. Комплексные социальные услуги в рамках установленного государственного задания предоставляются в отделении социально-консультативной помощи всем категориям граждан бесплатно.

5.5. Услуги, предоставляемые сверх установленного государственного задания (социально-значимые услуги, услуги, предоставляемые в рамках

предпринимательской деятельности), оказываются за плату в соответствии с Положениями об оказании данных услуг.

5.6. В Отделении организуется приемная граждан для первичного приема граждан с целью выявления имеющихся у граждан потребностей в социальных услугах и, при необходимости, направления граждан в соответствующие подразделения Центра и (или) Управления социальной защиты населения Шатковского района.

6. Полномочия

6.1. В интересах надлежащего осуществления указанной деятельности Отделение наделяется соответствующими полномочиями, правами и обязанностями.

6.2. Отделение имеет право:

6.2.1. Запрашивать у должностных лиц Центра, через директора учреждения, иных предприятий (организаций, учреждений) сведения (в т.ч. документирование), необходимые для надлежащего выполнения задач Отделения, требовать их своевременного и полного представления.

6.2.2. Вести переписку по вопросам, отнесенным к компетенции Отделения.

6.2.3. Осуществлять взаимодействие с органами власти, иными предприятиями, организациями, учреждениями по вопросам, относящимся к компетенции отделения.

6.2.4. Давать разъяснения, рекомендации, предложения по вопросам, отнесенным к компетенции Отделения.

6.2.5. Оформлять и выдавать в соответствии с действующими в Центре правилами по письменным запросам (заявлениям) акты, заключения, выписки и иные аналогичные документы по вопросам, относящимся к компетенции Отделения.

6.2.6. Вносить на рассмотрение руководства Центра предложения,

направленные на совершенствование работы отделения.

6.3. Отделение обязано:

6.3.1. Выполнять государственное задание Отделения качественно и в полном объеме.

6.3.2. Своевременно и качественно, в полном в соответствии с законодательством, нормативно-правовыми, локальными, организационно-распорядительными актами в области охраны труда, выполнять возложенные на Отделение задачи.

6.3.3. Поддерживать условия, обеспечивающие требуемую эффективность работы Отделения.

6.3.4. Обеспечивать сохранность персональных данных получателей социальных услуг в процессе обработки.

6.3.5. Предоставлять руководству учреждения отчеты о проделанной работе.

7. Взаимодействие Отделения

7.1. В интересах надлежащего осуществления своей деятельности отделение организует взаимодействие с другими структурными подразделениями и должностными лицами Центра: администрацией, специалистом кадровой службы, бухгалтерией, сотрудниками отделений - социального обслуживания на дому, отделения срочного социального обслуживания, отделения социального обслуживания семьи и детей.