

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**об отделении социально-консультативной помощи**  
**Государственного бюджетного учреждения «Комплексный центр**  
**социального обслуживания населения городского округа Навашинский»**  
**(далее – Положение)**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013г. № 442-ФЗ «О социальном обслуживании граждан в Российской Федерации», Законом Нижегородской области от 5 ноября 2014г. № 146-3 «О социальном обслуживании граждан в Нижегородской области», Порядком предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания, утвержденным постановлением Правительства Нижегородской области от 31 мая 2019 г. № 321, Уставом Государственного бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения городского округа Навашинский» (далее – Учреждение) и регулирует деятельность отделения социально-консультативной помощи (далее – отделение).

1.2. Отделение является структурным подразделением Учреждения, создается, реорганизуется и ликвидируется решением директора Учреждения по согласованию с министерством социальной политики Нижегородской области.

1.3. Отделение в своей работе руководствуется законодательством Российской Федерации, Нижегородской области, приказами министерства социальной политики Нижегородской области, Кодексом этики и служебного поведения работников Учреждения, настоящим Положением и другими нормативными правовыми актами, касающимися деятельности отделения.

1.4. Отделение осуществляет свою деятельность в административном здании Учреждения, расположенном по адресу: 607100, Нижегородская область, г. Навашино, ул. 1 Мая, д. 4.

1.5. Социальное обслуживание в отделении предоставляется получателям социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания в определенное время суток.

1.6. Показатели, характеризующие объем и качество социальных услуг, предоставляемых отделением, устанавливаются государственным заданием, утверждаемым министерством социальной политики Нижегородской области на очередной финансовый год.

**2. Цель деятельности, основные задачи и функции отделения**

**2.1. Цель деятельности отделения**

2.1.1. Основной целью деятельности отделения является осуществление государственной политики в сфере социальной поддержки граждан на территории

городского округа Навашинский в части реализации их прав на социальное обслуживание в полустационарной форме.

## **2.2. Основные задачи отделения**

2.2.1. Организация деятельности по социальному обслуживанию граждан, направленной на улучшение их жизнедеятельности, поддержание их социального, психологического статуса и здоровья.

2.2.2. Защита прав и интересов граждан, их адаптация в обществе путем содействия в решении социальных, психологических и юридических вопросов.

2.2.3. Осуществление мероприятий по повышению качества обслуживания получателей социальных услуг и профессионального уровня работников отделения.

## **2.3. Основные функции отделения**

2.3.1. Предоставление социальных услуг получателям социальных услуг с учетом их индивидуальных потребностей, указанных в индивидуальной программе предоставления социальных услуг (далее - ИППСУ).

2.3.2. Предоставление срочных социальных услуг получателям социальных услуг.

2.3.3. Прием документов и формирование личных дел для направления граждан в стационарные учреждения социального обслуживания.

2.3.4. Организация деятельности по реализации индивидуальных программ реабилитации и абилитации инвалидов.

2.3.5. Обеспечение функционирования телефонной справочной службы «Единый социальный телефон» в соответствии с Положением, утвержденным приказом директора Учреждения.

2.3.6. Организация работы компьютерного класса в соответствии с Положением, утвержденным приказом директора Учреждения.

2.3.7. Организация работы социального пункта проката технических средств реабилитации в соответствии с Положением, утвержденным приказом директора Учреждения и предоставление дополнительных социальных услуг получателям социальных услуг.

2.3.8. Участие в формировании общедоступных информационных ресурсов, содержащих информацию о деятельности отделения, и обеспечение доступа к данным ресурсам посредством размещения их на информационных стендах в помещениях Учреждения, в средствах массовой информации, в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе на официальном сайте Учреждения.

2.3.9. Привлечение государственных, муниципальных и негосударственных органов, организаций и учреждений (здравоохранения, культуры, спорта, занятости, миграционной службы и других), общественного помощника Уполномоченного по правам человека и ребенка в городском округе Навашинский, а также общественных и религиозных организаций к решению вопросов предоставления социально-консультативной помощи гражданам городского округа Навашинский.

2.3.10. Организация совместной деятельности с учреждениями городского округа Навашинский по проведению анимационных мероприятий культурно-досугового, информационно-просветительского, библиотечно-информационного, физкультурно-оздоровительного, познавательного характера для получателей социальных услуг в соответствии с заключенными договорами о сотрудничестве.

2.3.11. Участие в социально-значимых проектах, конкурсах с целью получения дополнительных ресурсов (грантов) для развития Учреждения.

2.3.12. Развитие действующих и внедрение в практику работы инновационных технологий социального обслуживания.

2.3.13. Организация волонтерской (добровольческой) деятельности.

2.3.14. Организация клубной деятельности.

2.3.15. Привлечение благотворительной (гуманитарной) помощи.

2.3.16. Участие в реализации ведомственных программ в сфере социального обслуживания.

2.3.17. Участие в мероприятиях и акциях Всероссийского, областного, межрайонного и районного значения, мероприятиях и акциях, организуемых Учреждением.

2.3.18. Учет предоставленных социальных услуг путем внесения в регистр получателей социальных услуг.

2.3.19. Проведение ежеквартального мониторинга в форме опросных листов на предмет удовлетворенности получателей социальных услуг качеством и доступностью предоставляемых социальных услуг.

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

Получателями социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания являются постоянно проживающие на территории Нижегородской области граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, а также беженцы, признанные нуждающимися в социальном обслуживании в полустационарной форме в соответствии с действующим законодательством, из числа следующих категорий:

3.1. граждане пожилого возраста (женщины старше 55 лет, мужчины старше 60 лет) и инвалиды;

3.2. граждане трудоспособного возраста, частично утратившие способность к самообслуживанию в связи с продолжительной (более одного месяца) болезнью или полученными травмами, родственники у которых отсутствуют, либо по объективным обстоятельствам (проживание в другом населенном пункте, частые продолжительные командировки, наличие в семье ребенка-дошкольника или ребенка-инвалида, наличие инвалидности или возраста старше 60 лет) не имеют возможности осуществлять уход, либо отказываются осуществлять уход по иным причинам;

3.3. несовершеннолетние дети и дети-инвалиды, проживающие совместно с гражданами, указанными в пунктах 3.1, 3.2 настоящего раздела.

3.4. граждане из числа лиц, указанных в пунктах 3.1 - 3.3 настоящего раздела, пострадавшие в результате чрезвычайных ситуаций, вооруженных межнациональных (межэтнических) конфликтов.

### **4. Услуги, предоставляемые в отделении**

4.1. В соответствии со стандартом социальных услуг, предоставляемых в полустационарной форме социального обслуживания, в отделении предоставляются следующие виды социальных услуг.

4.1.1. **Социально-психологические**, направленные на оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг для адаптации в социальной среде, в том числе оказание психологической помощи:

- 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;
- социально-психологический патронаж.

4.1.2. **Социально-правовые**, 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 социальных 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.

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

- обучение инвалидов (детей-инвалидов) пользованию техническими средствами реабилитации;
- проведение социально-реабилитационных мероприятий в сфере социального обслуживания;
- обучение навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах;
- оказание помощи в обучении навыкам компьютерной грамотности.

4.2. В соответствии с Перечнем социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг, утвержденным Законом Нижегородской области от 5 ноября 2014г. № 146-З «О социальном обслуживании граждан в Нижегородской области» (далее - Перечень социальных услуг) в отделении предоставляются **срочные** социальные услуги.

4.3. В соответствии с Перечнем дополнительных социальных услуг, утвержденных приказом директора Учреждения, получателям социальных услуг по их желанию, выраженному в письменной или электронной форме, за плату осуществляется предоставление дополнительных социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания, сверх социальных услуг, включенных в Перечень социальных услуг, в рамках полномочий, установленных частью 2 статьи 11 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации".

## **5. Правила и порядок предоставления услуг в отделении**

5.1. **Порядок предоставления социальных услуг** в отделении социально-консультативной помощи, за исключением срочных социальных услуг, включает в себя следующие действия:

5.1.1. Принятие заявления о предоставлении социальных услуг (далее - заявление), которое регистрируется в день его поступления.

**Заявление о предоставлении социальных услуг** подается гражданином лично или его законным представителем в письменной или электронной форме по форме, утвержденной приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28 марта 2014 г. № 159н «Об утверждении формы заявления о предоставлении социальных услуг».

5.1.2. Информирование о порядке предоставления социальных услуг, видах социальных услуг, сроках, условиях их предоставления.

5.1.3. Анализ представленных документов, необходимых для принятия решения о предоставлении социальных услуг.

5.1.4. Принятие решения о предоставлении социальных услуг получателю социальных услуг, либо решения об отказе в предоставлении социальных услуг. Решение о предоставлении социальных услуг в отделении принимается на основании следующих документов:

- документ, удостоверяющий личность получателя социальных услуг (представителя);
- документ, подтверждающий полномочия представителя (при обращении представителя);
- действующая ИППСУ с прилагаемой к ней выпиской из решения комиссии о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании, выданной 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 получатель социальных услуг (представитель) может представить иные документы, которые по его мнению имеют значение для принятия решения о предоставлении социальных услуг.

Документы, необходимые для принятия решения о предоставлении социальных услуг, представляются получателем социальных услуг лично либо подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия.

5.1.5. Заключение договора о предоставлении социальных услуг между получателем социальных услуг и Учреждением (далее - договор).

5.1.6. Издание приказа о зачислении получателя социальных услуг на социальное обслуживание.

5.1.7. Формирование личного дела получателя социальных услуг, включающего документы согласно Перечню документов, утвержденному приказом директора Учреждения.

5.1.8. Предоставление социальных услуг в соответствии с ИППСУ и условиями договора.

5.1.9. Прекращение предоставления социальных услуг.

Основаниями прекращения предоставления социальных услуг являются:

- письменное заявление получателя социальных услуг об отказе в предоставлении социальных услуг;
- окончание срока предоставления социальных услуг в соответствии с ИППСУ и (или) истечение срока действия договора;
- нарушение получателем социальных услуг (представителем) условий, предусмотренных договором;

- смерть получателя социальных услуг или ликвидация (прекращение деятельности) Учреждения;
- решение суда о признании получателя социальных услуг безвестно отсутствующим или умершим;
- осуждение получателя социальных услуг к отбыванию наказания в виде лишения свободы.

Получатель социальных услуг имеет право отказаться от предоставления социальных услуг (услуги), в том числе на определенный срок. Отказ оформляется письменным заявлением получателя социальных услуг на имя директора Учреждения и вносится в ИППСУ.

Отказ получателя социальных услуг от социальных услуг (услуги) освобождает Учреждение от ответственности за предоставление социальных услуг (услуги).

5.1.10. Закрытие личного дела получателя социальных услуг и сдача его в архив Учреждения.

5.1.11. Издание приказа о снятии получателя социальных услуг с социального обслуживания.

5.2. **Порядок предоставления срочных социальных услуг** в отделении включает в себя следующие действия:

5.2.1. Принятие заявления либо обращения по Единому социальному телефону (в том числе анонимно), а также получение от медицинских, образовательных или иных организаций, не входящих в систему социального обслуживания, информации о гражданах, нуждающихся в предоставлении срочных социальных услуг.

5.2.2. Информирование о порядке предоставления срочных социальных услуг, видах срочных социальных услуг, сроках, условиях их предоставления.

5.2.3. Разъяснение получателю социальных услуг (представителю) порядка приема документов, необходимых для принятия решения о предоставлении срочных социальных услуг.

5.2.4. Анализ представленных документов, необходимых для принятия решения о предоставлении срочных социальных услуг либо решения об отказе в предоставлении срочных социальных услуг.

Решение о предоставлении срочных социальных услуг, либо об отказе в предоставлении срочных социальных услуг, принимается на основании следующих документов:

- документ, удостоверяющий личность получателя социальных услуг (представителя), содержащий сведения о регистрации по месту жительства;
- документ, подтверждающий полномочия представителя (при обращении представителя).

По своему желанию получатель социальных услуг (представитель) может представить иные документы, которые, по их мнению, имеют значение для принятия решения о предоставлении срочных социальных услуг.

5.2.5. Предоставление получателю срочных социальных услуг.

5.2.6. Составление акта о предоставлении срочных социальных услуг, который содержит сведения о получателе социальных услуг и Учреждении, видах предоставленных срочных социальных услуг, сроках, дате и условиях их предоставления, и подтверждается подписью получателя социальных услуг.

5.2.7. Прекращение предоставления срочных социальных услуг.

Предоставление срочных социальных услуг в целях оказания неотложной помощи осуществляется без составления ИППСУ и без заключения договора.

5.3. Сроки выполнения административных процедур (действий), предусмотренных пунктами 5.1, 5.2 настоящего раздела, не могут превышать сроки, установленные законодательными и нормативными правовыми актами Российской Федерации и Нижегородской области.

5.4. **Порядок предоставления дополнительных социальных услуг** в отделении включает в себя:

5.4.1. Принятие заявления о предоставлении дополнительных социальных услуг.

5.4.2. Информирование о порядке предоставления, видах, условиях предоставления дополнительных социальных услуг, о тарифах на эти услуги.

5.4.3. Заключение договора о предоставлении дополнительных социальных услуг.

5.4.4. Предоставление дополнительных социальных услуг.

5.4.5. Составление акта сдачи - приемки предоставленных дополнительных социальных услуг, который содержит сведения о получателе социальных услуг и Учреждении, объемах и видах предоставленных дополнительных социальных услуг, тарифах на них, дате их предоставления и подтверждается подписями получателя дополнительных социальных услуг и директором Учреждения.

Порядок предоставления дополнительных социальных услуг в отделении регламентируется Положением о внебюджетной деятельности Учреждения и Положением о социальном пункте проката технических средств реабилитации, утвержденными приказами директора Учреждения.

## **6. Условия предоставления услуг в отделении**

6.1. При предоставлении социального обслуживания получателю социальных услуг обеспечиваются:

- безопасные условия предоставления социальных услуг;
- соблюдение требований и правил пожарной безопасности;
- соблюдение требований государственных санитарно - эпидемиологических правил и нормативов.

6.2. Для инвалидов и других лиц с учетом ограничений их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг обеспечиваются следующие условия доступности предоставления социальных услуг:

- возможность сопровождения получателя социальных услуг при передвижении по территории Учреждения;
- возможность для самостоятельного передвижения по территории Учреждения, входа, выхода и перемещения внутри здания (в том числе для передвижения в креслах - колясках), для отдыха в сидячем положении, а также доступное размещение оборудования и носителей информации;
- дублирование текстовых сообщений голосовыми сообщениями, оснащение знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, ознакомление с их помощью с надписями, знаками и иной текстовой и графической информацией внутри здания и на территории Учреждения, а также допуск тифлосурдопереводчика, допуск собак - проводников;

- дублирование голосовой информации текстовой информацией, подписями и (или) световыми сигналами, информирование о предоставляемых социальных услугах с использованием русского жестового языка (сурдоперевода), допуск сурдопереводчика;
- оказание иных видов посторонней помощи.

## **7. Порядок оплаты услуг**

7.1. Социальные услуги, оказываемые в отделении гражданам, относящимся к категориям, указанных в разделе 3 настоящего Положения, предоставляются бесплатно.

7.2. Дополнительные социальные услуги предоставляются на платной основе в соответствии с тарифами, утвержденными приказом директора Учреждения.

7.3. Взимаемая плата за дополнительные социальные услуги осуществляется путем внесения наличных денежных средств в кассу Учреждения с выдачей документа, подтверждающего оплату дополнительных социальных услуг.

## **8. Организация деятельности отделения**

8.1. Руководство деятельностью отделения осуществляет заведующий отделением, имеющий высшее или среднее специальное профильное образование, назначаемый приказом директора Учреждения.

8.2. Предоставление социальных услуг осуществляется работниками отделения в административном здании Учреждения, помещении отделения дневного пребывания, а также по месту жительства получателей социальных услуг.

8.3. Укомплектованность отделения кадрами осуществляется в соответствии со штатным расписанием, утверждаемым приказом директора Учреждения. Штатное расписание формируется в пределах нормативного штатного расписания, установленного министерством социальной политики Нижегородской области, на основании нормативов штатной численности организаций социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения», находящихся в ведении Нижегородской области, утвержденных приказом министерства социальной политики Нижегородской области от 05.08.2021 г. №602.

8.4. Координацию деятельности отделения осуществляет директор и заместитель директора по общим вопросам, курирующий отделение, которые оказывают работникам отделения организационно - методическую и практическую помощь.

8.5. Работники отделения в соответствии с квалифицированными требованиями, предъявляемыми к их должности, обязаны иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей.

8.6. Функциональные обязанности, права и ответственность работников отделения регламентируется должностными инструкциями, утвержденными приказом директора Учреждения.

8.7. Меры социальной поддержки и стимулирования работников отделения определяются в соответствии с Законом Нижегородской области от 05 ноября 2014г. №146-З «О социальном обслуживании граждан в Нижегородской области».

8.8. Работники отделения должны обладать высокими морально-этическими качествами, чувством ответственности, руководствоваться Кодексом этики и служебного поведения работников Учреждения.

8.9. При оказании услуг каждый работник отделения должен проявлять максимальную чуткость, вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение, учитывать физическое и психическое состояние получателей услуг.

8.10. При предоставлении социальных услуг работники отделения обязаны:

- соблюдать права человека и гражданина;
- обеспечивать неприкосновенность личности и безопасность получателей социальных услуг;
- знакомить получателей социальных услуг (представителей) с правоустанавливающими документами, на основании которых Учреждение осуществляет свою деятельность;
- получателям социальных услуг возможность пользоваться услугами связи, в том числе информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», почтовой связи;
- информировать получателей социальных услуг о правилах пожарной безопасности, эксплуатации предоставляемых приборов и оборудования;
- исполнять иные обязанности, связанные с реализацией прав получателей социальных услуг на социальные услуги в отделении.

8.11. Режим работы отделения определяется для сотрудников - Правилами внутреннего трудового распорядка Учреждения, для получателей социальных услуг - Правилами внутреннего распорядка в отделении (приложение к настоящему Положению).

8.12. Деятельность отделения осуществляется в соответствии с годовым планом работы, утвержденным директором Учреждения.

8.13. Оформление необходимой документации в отделении осуществляется в соответствии с номенклатурой дел, утвержденной директором Учреждения.

## **9. Контроль за деятельностью отделения**

9.1. Общий контроль за деятельностью отделения осуществляют директор, заместители директора.

9.2. Контроль за деятельностью работников осуществляет заведующий отделением.

9.3. Контроль качества предоставления социальных услуг получателям осуществляют:

- служба внутреннего контроля Учреждения;
- Общественный совет Учреждения.

9.4. Обращения (обоснованные жалобы, благодарности) о качестве предоставления социальных услуг в отделении, поступающие от получателей социальных услуг в устной, письменной, электронной формах регистрируются в Книге обращений граждан Учреждения.

## **10. Заключительные положения**

10.1. Предоставление социальных услуг осуществляется:

- во внеочередном порядке - инвалидам Великой Отечественной войны, участникам Великой Отечественной войны и приравненным к ним лицам;
- в первоочередном порядке - ветеранам Великой Отечественной войны, инвалидам первой группы, одиноким гражданам старше 80 лет.

10.2. Социальные услуги предоставляются при условии добровольного согласия гражданина на их получение.

10.3. Отделение осуществляет свою работу на принципах адресности, оперативности, конфиденциальности и комплексности предоставления социальных услуг гражданам, нуждающимся в социальном обслуживании.

**Правила**  
**внутреннего распорядка для получателей социальных услуг**  
**в отделении социально-консультативной помощи Государственного**  
**бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания**  
**населения городского округа Навашинский» (далее - Правила)**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила регламентируют внутренний распорядок для получателей социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания в отделении социально-консультативной помощи Государственного бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения городского округа Навашинский» (далее - Учреждение) в целях создания благоприятных условий для предоставления социальных услуг.

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Порядком предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания, утвержденным постановлением Правительства Нижегородской области от 31 мая 2019г. №321.

1.3. Настоящие Правила обязательны для выполнения всеми получателями социальных услуг в отделении социально – консультативной помощи.

**2. Правила поведения получателей социальных услуг**

Получатели социальных услуг в отделении социально-консультативной помощи (далее-отделение) обязаны:

- 2.1. соблюдать режим работы Учреждения;
- 2.2. предоставлять в соответствии с нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации сведения и документы, необходимые для предоставления социальных услуг;
- 2.3. своевременно информировать об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении социальных услуг;
- 2.4. соблюдать общепринятые нормы поведения;
- 2.5. уважительно и корректно относиться к работникам отделения и другим получателям социальных услуг отделения, не допускать действий, оскорбляющих их честь и достоинство (угрозы, брань, нецензурные выражения, физическое насилие);
- 2.6. бережно относиться к имуществу и оборудованию Учреждения;
- 2.7. соблюдать правила личной гигиены, быть опрятным и аккуратным;
- 2.8. соблюдать санитарно-гигиенические нормы, порядок и чистоту в помещениях Учреждения, выбрасывать мусор в урну;
- 2.9. не использовать (не приносить, не передавать) любые средства и вещества, которые могут привести к взрывам и пожарам, а также спиртные напитки, табачные изделия, наркотические и психотропные вещества;

2.10. в случае возникновения внештатных ситуаций (пожар, террористический акт и пр.) выполнять указания работников отделения, при эвакуации пользоваться размещенным в Учреждении Планом эвакуации;

2.11. в случае возникновения претензий к работникам отделения, либо конфликтной ситуации, получателю социальных услуг рекомендуется обратиться к заведующему отделением или руководителям Учреждения.

### **3. Заключительные положения**

3.1. Для защиты своих прав и законных интересов, разъяснения вопросов, касающихся социального обслуживания, получатель социальных услуг может обратиться:

- к заведующему отделением по телефону: 8(83175)5-72-34;
- к заместителю директора по телефону: 8(83175)5-50-64;
- к директору по телефону: 8(83175)5-72-84.

3.2. Режим работы Учреждения:

Понедельник-четверг: 08:00 – 17:00

Пятница: 08:00 – 16:00

Перерыв на обед: 12:00 – 12:48

Выходные дни: суббота, воскресенье.