

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**об отделении срочного социального обслуживания**  
**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 срочного социального обслуживания (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 и на территории городского округа Навашинский.

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 социального обслуживания.

## **2.2. Основные задачи отделения**

2.2.1. Предоставление неотложной помощи гражданам для предупреждения или преодоления трудной жизненной ситуации.

2.2.2. Улучшение условий жизнедеятельности получателей срочных социальных услуг, поддержание их социального, психологического статуса и здоровья.

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. Выявление и учет граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации.

2.3.2. Определение форм социального обслуживания, видов и объемов мер социальной поддержки, в которых нуждается гражданин, для преодоления трудной жизненной ситуации или ее предупреждения.

2.3.3. Безотлагательное предоставление срочных социальных услуг.

2.3.4. Социальный патронаж граждан, признанных нуждающимися в социальном обслуживании, до зачисления их на обслуживание в форме социального обслуживания на дому или в стационарной форме социального обслуживания.

2.3.5. Социальное сопровождение получателей социальных услуг.

2.3.6. Проведение обследований материально-бытового положения граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию и оформление актов обследования.

2.3.7. Организация деятельности мобильной бригады для оказания неотложных социальных и медико-социальных услуг гражданам пожилого возраста и другим категориям граждан, в соответствии с Положением, утвержденным приказом директора Учреждения.

2.3.8. Организация работы с лицами БОМЖ и вернувшимися из мест лишения свободы.

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

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

2.3.11. Взаимодействие с лечебно-профилактическими учреждениями в целях осуществления деятельности по охране здоровья граждан пожилого возраста и инвалидов (диспансеризация, вакцинация, «Поезда здоровья» и др.).

2.3.12. Организация рейдов, подворных обходов, социальных опросов.

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

2.3.14. Организация волонтерской (добровольческой) деятельности.

2.3.15. Привлечение, учет и выдача благотворительной (гуманитарной) помощи остро нуждающимся гражданам.

В целях реализации поставленных задач в отделении может быть организована работа «банка вещей».

2.3.16. Организация клубной деятельности.

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

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

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

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

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

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

Получателями социальных услуг в отделении 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 социального обслуживания 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

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», в отделении предоставляются срочные социальные услуги:

- 4.1. содействие в получении временного жилого помещения;
- 4.2. содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг;
- 4.3. содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей;
- 4.4. социально-психологическое консультирование, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений;
- 4.5. оказание помощи в оформлении и восстановлении документов получателей социальных услуг;
- 4.6. консультирование по социально-правовым вопросам;
- 4.7. оказание консультативной социально-педагогической помощи;
- 4.8. оказание психологической (экстренной психологической) помощи, в том числе гражданам, осуществляющим уход на дому за тяжелобольными получателями социальных услуг;
- 4.9. содействие в оказании материальной помощи;
- 4.10. содействие в оформлении граждан на социальное обслуживание;
- 4.11. проведение социально-реабилитационных мероприятий в сфере социального обслуживания граждан;
- 4.12. покупка за счет средств получателя социальных услуг и доставка на дом продуктов питания, горячих обедов, промышленных товаров первой необходимости, средств санитарии и гигиены, средств ухода и реабилитации;
- 4.13. содействие при оказании медицинской помощи (покупка за счет средств получателя социальных услуг лекарственных средств и изделий медицинского назначения и доставка получателям социальных услуг, сопровождение получателей социальных услуг в медицинские организации, взаимодействие с лечащим врачом, в том числе по получению рецептов, и другое);
- 4.14. содействие в получении полагающихся льгот, пособий, компенсаций, социальных выплат и других преимуществ, установленных законодательством;
- 4.15. предоставление транспорта;
- 4.16. обеспечение бесплатным горячим питанием или наборами продуктов;
- 4.17. обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости.

Срочные социальные услуги, указанные в пунктах 4.16, 4.17 настоящего раздела, предоставляются получателям социальных услуг при наличии благотворительной (гуманитарной) помощи, полученной Учреждением от физических и (или) юридических лиц в соответствии с Положением о порядке привлечения, расходования и учета добровольных пожертвований физических и юридических лиц ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский», утвержденным приказом директора Учреждения.

## **5. Социальное сопровождение в отделении**

5.1. При необходимости получателям социальных услуг оказывается содействие в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам (социальное сопровождение).

5.2. Социальное сопровождение осуществляется путем привлечения организаций, предоставляющих такую помощь, на основе межведомственного взаимодействия.

5.3. В структуру отделения входит Служба социального сопровождения граждан, деятельность которой осуществляется в соответствии с Положением, утвержденным приказом директора Учреждения.

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

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

6.1.1. Принятие заявления о предоставлении социальных услуг (далее – заявление), а также получение от муниципальных образований или иных организаций, не входящих в систему социального обслуживания, информации о гражданах, нуждающихся в предоставлении срочных социальных услуг.

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

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

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

6.1.4. 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 его мнению, имеют значение для принятия решения о предоставлении срочных социальных услуг.

6.1.5. Предоставление получателю социальных услуг срочных социальных услуг.

6.1.6. Составление акта о предоставлении срочных социальных услуг, который содержит сведения о получателе социальных услуг и Учреждении, видах

предоставленных срочных социальных услуг, сроках, дате, условиях их предоставления и подтверждается подписью получателя услуг.

6.1.7. Прекращение предоставления срочных социальных услуг.

6.2. Сроки выполнения административных процедур (действий), предусмотренных пунктом 6.1 настоящего раздела, не могут превышать сроки, установленные законодательными и нормативными правовыми актами Российской Федерации и Нижегородской области.

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

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

7.1. 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.

7.2. 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, надписями и (или) световыми сигналами, информирование о предоставляемых социальных услугах с использованием русского жестового языка (сурдоперевода), допуск сурдопереводчика;
- оказание иных видов посторонней помощи.

## **8. Порядок оплаты услуг**

8.1. Срочные социальные услуги, оказываемые в отделении гражданам, относящимся к категориям, указанным в разделе 3 настоящего Положения, предоставляются бесплатно.

## 9. Организация деятельности отделения

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

9.2. Предоставление социальных услуг осуществляется работниками отделения в административном здании Учреждения, на рабочих местах, организованных для специалистов по социальной работе по участковому принципу, а также по месту жительства получателей социальных услуг. Получателю социальных услуг, не имеющему определенного места жительства, срочные социальные услуги могут предоставляться по месту нахождения получателя социальных услуг.

9.3. Зоны обслуживания специалистов по социальной работе по участковому принципу устанавливаются в соответствии с границами территориального общественного самоуправления в городском округе Навашинский, утвержденными Решением совета депутатов городского округа Навашинский Нижегородской области от 30 июня 2016 г. № 162.

9.4. 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.

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

9.6. 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.

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

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

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

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

9.11. При предоставлении социальных услуг работники отделения обязаны:

- соблюдать права человека и гражданина;

- обеспечивать неприкосновенность личности и безопасность получателей социальных услуг;
- обеспечивать ознакомление получателей социальных услуг (представителей) с правоустанавливающими документами, на основании которых Учреждение осуществляет свою деятельность;
- предоставлять 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.

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

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

9.14. Оформление необходимой документации в отделении осуществляется в соответствии с номенклатурой дел отделения и номенклатурой дел специалиста по участковому принципу, утвержденными директором Учреждения.

## **10. Контроль за деятельностью отделения**

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

10.2. Контроль за деятельностью работников осуществляет заведующий отделением.

10.3. Контроль качества предоставления социальных услуг получателям осуществляют:

- служба внутреннего контроля Учреждения;
- Общественный Совет Учреждения.

10.4. 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.

## **11. Заключительные положения**

11.1. 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.

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

11.3. 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 срочного социального обслуживания 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 срочного социального обслуживания 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 срочного социального обслуживания.

**2. Правила поведения получателей социальных услуг**

Получатели социальных услуг в отделении срочного социального обслуживания (далее-отделение) обязаны:

- 2.1. соблюдать режим работы Учреждения;
- 2.2. предоставлять в соответствии с нормативными правовыми актами 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.