

Приложение № 2  
Утверждено  
приказом директора ГБУ «КЦСОН  
городского округа город Чкаловск»  
от 19 июля 2016 года № 49 О/Д

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**об отделении срочного социального обслуживания**  
**Государственного бюджетного учреждения**  
**«Комплексный центр социального обслуживания населения**  
**городского округа город Чкаловск»**

*(содержание)*

- 1. Общие положения**
- 2. Основные задачи и функции Отделения**
- 3. Категории граждан, обслуживаемые в Отделении**
- 4. Порядок предоставления услуг гражданам в Отделении**
- 5. Виды оказываемых услуг**
- 6. Порядок оплаты услуг, предоставляемых гражданам в Отделении**
- 7. Организация работы Отделения**
- 8. Контроль качества предоставленных социальных услуг**
- 9. Заключительные положения**

## 1. Общие положения

1.1. Отделение срочного социального обслуживания (далее – Отделение) является структурным подразделением государственного бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения городского округа город Чкаловск» (далее – Учреждение).

1.2. Отделение создается с целью оказания гражданам, остро нуждающимся в социальной поддержке, неотложной помощи, направленной на поддержание их жизнедеятельности, социального, физического и психологического статуса.

1.3. Отделение создается, реорганизуется и ликвидируется на основании приказа директора Учреждения по согласованию с Учредителем.

1.4. Отделение не обладает правами юридического лица, не имеет обособленного имущества, отдельного баланса, расчетного счета в банке, а также символики и печати.

1.5. Место нахождения Отделения и почтовый адрес: 606540 Нижегородская область, город Чкаловск ул. Белинского д.53.

1.6. Режим работы Отделения определяется Правилами внутреннего трудового распорядка Учреждения.

1.7. Администрация Учреждения осуществляет координацию деятельности Отделения и оказывает ему организационно-методическую и практическую помощь, а также осуществляет контроль его деятельности.

1.8. В своей деятельности Отделение руководствуется нормами международного права, Конституцией Российской Федерации, Конвенцией о правах ребенка, Федеральными законами Российской Федерации, Указами Президента Российской Федерации, постановлениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами Федеральных органов исполнительной власти, Законами и иными нормативными правовыми актами Нижегородской области, указаниями и рекомендациями вышестоящих органов, Уставом Учреждения, настоящим Положением и иными нормативными правовыми актами, регулирующими деятельность учреждений социального обслуживания.

## 2. Основные задачи и функции отделения

2.1. Отделение осуществляет следующие **задачи**:

- выявление и учет граждан, остро нуждающихся в социальной помощи;
- принятие безотлагательных мер и оказание срочной социальной помощи, направленных на временное поддержание жизнедеятельности граждан, в т.ч. семей с детьми, остро нуждающихся в социальной поддержке, в связи с возникновением обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия их жизнедеятельности;
- определение конкретных форм помощи гражданам, исходя из состояния их здоровья, способности к самообслуживанию и конкретной жизненной ситуации;
- привлечение различных государственных муниципальных и негосударственных структур к решению вопросов предоставления срочных социальных услуг населению округа.

2.2. На Отделение возложено выполнение следующих функций:

- предоставление бесплатно в доступной форме получателям социальных услуг или их законным представителям информации об их правах и обязанностях, о видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о возможности получать их бесплатно;
- оказание всех форм срочных социальных услуг;
- учет, распределение и выдача благотворительной, гуманитарной помощи остро нуждающимся гражданам;
- содействие в предоставлении транспорта при необходимости перевоза граждан в стационарные учреждения социального обслуживания, если по состоянию здоровья или условиям пребывания им противопоказано пользование общественным транспортом;
- организация социального патронажа граждан, нуждающихся в социальном обслуживании на дому на период до зачисления их в отделения социально-бытового или социально-медицинского обслуживания на дому или помещения их в дом - интернат, палаты сестринского ухода, больницы;
- содействие в сборе документов и оформлении в дома-интернаты, палаты сестринского ухода, больницы;
- содействие в проведении медико-социальной экспертизы;
- содействие в госпитализации нуждающихся в лечебно-профилактические учреждения;
- содействие в обеспечении по заключению врачей лекарственными препаратами, изделиями медицинского назначения и техническими средствами ухода и реабилитации;
- содействие в оформлении и восстановлении документов гражданам;
- консультирование по вопросам, связанным с защитой прав и законных интересов граждан в сфере социального обслуживания, и по вопросам установленных мер социальной поддержки;
- консультирование по вопросам самообеспечения;
- организация помощи в получении образования и (или) квалификации инвалидами (детьми-инвалидами) в соответствии с их способностями;
- оказание других форм срочной социальной помощи.

2.3. Отделение предоставляет гражданам дополнительные платные услуги в соответствии с Уставом Учреждения. Дополнительные платные услуги предоставляются согласно перечню и утвержденным тарифам. Средства, поступающие от оплаты дополнительных социальных услуг, зачисляются на внебюджетный счет Учреждения.

2.4. Функции Отделения могут быть расширены (или сужены) в зависимости от конкретных условий деятельности и кадрового обеспечения Отделения, Учреждения.

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

3.1. К категориям граждан, имеющим право на социальное обслуживание в Отделении, относятся:

- а) граждане пожилого возраста;
- б) инвалиды;
- в) лица, признанные в установленном порядке:
  - жертвами насилия;
  - вынужденными переселенцами;
  - пострадавшими от межэтнических конфликтов;
  - пострадавшими от стихийных бедствий, радиационных и техногенных катастроф;

г) 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;

д) многодетные семьи;

е) малообеспеченные семьи;

ж) семьи, воспитывающие детей - инвалидов;

з) семьи, воспитывающие детей с ограниченными возможностями;

и) безнадзорные дети;

к) иные категории граждан, имеющие право на социальное обслуживание в соответствии нормативно-правовыми актами, регламентирующими деятельность в сфере социального обслуживания.

3.2. Инвалиды, участники ВОВ и приравненные к ним лица имеют право на внеочередное предоставление социальных услуг в Отделении.

3.3. Ветераны ВОВ, за исключением категорий граждан, указанных в 3.2., инвалиды первой группы, одинокие граждане старше 80 лет имеют право на первоочередное предоставление социальных услуг в Отделении.

#### **4. Порядок предоставления услуг гражданам в Отделении**

4.1. Социальное обслуживание граждан в Отделении осуществляется на разовой или временной основе, обусловленной нуждаемостью гражданина (далее получатель социальных услуг).

4.2. Граждане услуг вправе обратиться за получением социальных услуг лично либо через законного представителя, иных граждан, государственных органов, органов местного самоуправления, общественных объединений (далее представитель). При этом личное участие получателей социальных услуг не лишает их права иметь представителя, равно как и участие представителя не лишает получателей социальных услуг права на получение социальных услуг.

4.3. Социальные услуги предоставляются получателям социальных услуг на основании документа, удостоверяющего их личность (при наличии).

4.4. В случае необходимости заведующий Отделением организует обследование материально-бытовых условий проживания получателя социальных услуг. По результатам обследования составляется акт, при этом запрашиваются необходимые документы, на основании которых определяются виды и формы помощи.

4.5. Основанием для предоставления срочных социальных услуг является личное заявление получателя социальных услуг, а также полученная от медицинских, образовательных или иных организаций, не входящих в систему

социального обслуживания, информация о гражданах, нуждающихся в предоставлении срочных социальных услуг. Заявления, поступающие от граждан, регистрируются в журнале учета обращений по предоставлению срочных социальных услуг.

4.6. Предоставление срочных социальных услуг в целях оказания неотложной помощи осуществляется в сроки, обусловленные нуждаемостью получателя социальных услуг, без составления индивидуальной программы и без заключения договора о предоставлении социальных услуг.

4.7. Срочные социальные услуги включают в себя:

- обеспечение бесплатным горячим питанием или наборами продуктов;
- обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости;
- содействие в получении временного жилого помещения;
- содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг;
- содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психолога и священнослужителей;
- иные срочные социальные услуги.

4.8. Подтверждением предоставления срочных социальных услуг является акт о предоставлении срочных социальных услуг. В акте указываются сведения о получателе социальных услуг, видах, предоставленных срочных социальных услуг, сроках, дате и об условиях их предоставления. Акт о предоставлении срочных социальных услуг подтверждается подписью их получателя.

4.9. Получатель социальных услуг или его законный представитель имеют право отказаться от предоставления социальных услуг в Отделении. Отказ оформляется письменным заявлением на имя директора Учреждения с отметкой в ИППСУ (при наличии) и подписанием сторонами дополнительного соглашения о расторжении договора о предоставлении социальных услуг. При этом получателю социальных услуг (его законному представителю) разъясняются возможные последствия принятого им решения.

4.10. Отказ гражданина от предоставления социальных услуг освобождает Учреждение от ответственности за предоставление социальных услуг в Отделении.

4.11. Отделение осуществляет свою работу на принципах адресности предоставления социальных услуг, конфиденциальности, добровольности.

4.12. Социальные услуги предоставляются получателям социальных услуг работниками, состоящими в штате Отделения. В случае необходимости к решению вопросов оказания экстренной помощи привлекаются работники других структурных подразделений Учреждения.

4.13. При необходимости нуждающимся гражданам оказывается содействие в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам (социальное сопровождение). Социальное сопровождение осуществляется путем привлечения организаций, предоставляющих такую помощь на основе межведомственного взаимодействия.

4.14. Сведения о гражданах заносятся в регистр получателей социальных услуг, в соответствии с требованиями действующего законодательства.

## **5. Виды оказываемых услуг**

В Отделении получателям социальных услуг предоставляются следующие виды социальных услуг:

5.1. Социально-бытовые, направленные на поддержание жизнедеятельности получателей социальных услуг в быту.

5.2. Социально-медицинские, направленные на поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг путем организации ухода, оказания содействия в проведении оздоровительных мероприятий, систематического наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья.

5.3. Социально-психологические, предусматривающие оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг для адаптации в социальной среде.

5.4. Социально-педагогические, направленные на профилактику отклонений в поведении и развитии личности получателей социальных услуг, формирование у них позитивных интересов (в том числе в сфере досуга), организацию их досуга.

5.5. Социально-трудовые, направленные на оказание помощи в трудоустройстве и в решении других проблем, связанных с трудовой адаптацией.

5.6. Социально-правовые, направленные на оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно, в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг.

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

5.8. Срочные социальные услуги (см. пункт 4.7.).

## **6. Порядок оплаты услуг, предоставляемых гражданам в Отделении**

6.1. Социальные услуги предоставляются в Отделении бесплатно всем категориям граждан, имеющим право на социальное обслуживание в соответствии с нормами действующего законодательства, за исключением платных услуг.

## **7. Организация работы Отделения**

7.1. Отделение возглавляет заведующий, имеющий высшее или среднее профессиональное образование либо профильную переподготовку в соответствии с профилем деятельности.

7.2. Заведующий Отделением назначается и освобождается от должности приказом директора Учреждения.

7.3. На время отсутствия заведующего Отделением (отпуск, болезнь, пр.) его обязанности исполняет лицо, назначенное приказом директора Учреждения.

Данное лицо, приобретает соответствующие права и несет ответственность за качественное и своевременное исполнение возложенных на него обязанностей.

7.4. Обслуживание граждан осуществляется специалистами по социальной работе и социальными работниками, состоящими в штате Учреждения. Работники Отделения осуществляют свою деятельность в соответствии с должностными инструкциями, утвержденными директором Учреждения.

7.5. Каждый работник Отделения в соответствии с квалификационными требованиями, предъявляемыми к его специальности, должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

7.6. Работники Отделения должны обладать высокими моральными и морально-этическими качествами, чувством ответственности и руководствоваться в работе принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности.

7.7. При оказании услуг работники Отделения должны проявлять к получателям социальных услуг максимальную чуткость, вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение и учитывать их физическое и психическое состояние.

7.8. Работники Отделения в своей деятельности подчиняются заведующему Отделением, директору Учреждения, заместителям директора Учреждения.

7.9. Работа Отделения строится как на базе Учреждения, так и по территориальному (участковому) принципу.

7.10. При Отделении в целях реализации поставленных задач может быть организована работа:

а) «вещевых фондов» по оказанию гражданам экстренной натуральной помощи, направленной на поддержание жизнедеятельности граждан, остро нуждающихся в социальной поддержке (вывод из трудной жизненной ситуации);

б) «пунктов проката» по предоставлению гражданам во временное пользование предметов первой необходимости, бытовой техники, средств реабилитации по социально низким ценам;

в) «службы сиделок» для осуществления социально-медицинского ухода в домашних условиях за гражданами пожилого возраста и инвалидами, частично или полностью утратившими способность к самообслуживанию, нуждающихся в посторонней помощи;

г) мобильных бригад для оказания экстренной социальной помощи гражданам пожилого возраста и другим категориям граждан;

д) иных служб.

7.11. Работники Отделения осуществляют свою деятельность во взаимодействии со всеми структурными подразделениями Учреждения, государственными, муниципальными и негосударственными органами, организациями и учреждениями (здравоохранения, образования, культуры, спорта, занятости, миграционной службы и другими), общественными,

благотворительными, религиозными организациями и объединениями, фондами, а также отдельными гражданами.

## **8. Контроль качества предоставляемых социальных услуг**

8.1. Контроль за качеством предоставления социальных услуг в Отделении осуществляется внутренней службой контроля путем проведения плановых и внеплановых проверок, опросов получателей услуг.

8.2. Результаты контрольных проверок являются основанием разработки и реализации мероприятий по совершенствованию работы Отделения.

8.3. Результатом работы Отделения является полнота, своевременность, эффективность и качество социального обслуживания. Итогом работы является:

- выполнение плановых показателей по исполнению государственного задания;
- отсутствие обоснованных жалоб по качеству предоставленных услуг.

## **9. Заключительные положения**

9.1. Для осуществления своих функций и достижения поставленных задач сотрудники Отделения могут применять все методы и способы, не запрещенные действующим законодательством Российской Федерации и в порядке, предусмотренном соответствующими нормативными актами.

9.2. Работники Отделения обязаны действовать исключительно в целях выполнения определенных Положением задач.

9.3. Все работники Отделения обязаны неукоснительно выполнять должностные обязанности и правила внутреннего трудового распорядка, определенные директором Учреждения.

9.4. Работники Отделения обязаны обеспечить выполнение государственного задания, соблюдать нормы профессиональной этики, охраны труда, пожарной безопасности.

9.5. Заведующий Отделением несет перед руководством Учреждения дисциплинарную ответственность за несвоевременное и некачественное выполнение Отделением возложенных на него задач, не использование прав в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.