

ПОЛОЖЕНИЕ
об отделении социально-консультативной помощи
Государственного бюджетного учреждения
«Комплексный центр социального обслуживания населения Лукояновского района»

1. Общие положения

Отделение является структурным подразделением Государственного бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Лукояновского района (далее – Центр) и создается приказом директора Центра по согласованию с учредителем.

Отделение создано в целях защиты прав и интересов граждан, их адаптации в обществе путем содействия в решении социальных, психологических и юридических вопросов.

Положение об отделении утверждается директором Центра.

Организацию и управление отделением осуществляет заведующий отделением, назначаемый и освобождаемый от должности приказом директора Центра.

Отделение в своей деятельности руководствуется:

Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 28.12.2013г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации» (далее – Федеральный закон), Законом Нижегородской области от 05.11.2014 года № 146-З «О социальном обслуживании граждан в Нижегородской области»; постановлением Правительства Нижегородской области от 31.05.2019г № 321 «О предоставлении социальных услуг в форме социального обслуживания на дому и в полустационарной форме социального обслуживания», Уставом ГБУ «КЦСОН Лукояновского района» и иными нормативными правовыми актами, указаниями и рекомендациями вышестоящих органов.

2. Задача отделения социально-консультативной помощи – защита прав и интересов граждан, их адаптации в обществе путем содействия в решении социальных, психологических и юридических вопросов.

2.1. отделение социально-консультативной помощи осуществляет:

- 1) консультирование по вопросам предоставления социальных услуг;
- 2) содействие в решении правовых вопросов, входящих в компетенцию учреждения;
- 3) оказание психологической помощи, в том числе экстренной по «телефону доверия»;
- 4) проведение прописанных инвалиду мероприятий социально-средовой (консультативная помощь по вопросам адаптации в обществе, информирование об обеспечении техническими средствами реабилитации, прочее), социально-психологической реабилитации или абилитации в рамках ИПРА, в случае обращения.

3. Функции отделения социально-консультативной помощи:

1. оказание помощи в оформлении и восстановлении документов получателей социальных услуг;
2. оказание помощи в получении юридических услуг;
3. консультирование граждан по вопросам, связанным с защитой прав и законных интересов получателей социальных услуг в сфере социального обслуживания, и по вопросам установленных мер социальной поддержки;

4. содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг;
5. содействие в получении бесплатной юридической помощи в порядке, установленном законодательством;
6. информирование и консультирование по вопросам социально-средовой реабилитации инвалидов (детей-инвалидов) в соответствии с ИПРА инвалида (ребенка-инвалида);
7. социально-психологическое консультирование, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений, в том числе в рамках мероприятий социально-психологической реабилитации или абилитации инвалида (ребенка-инвалида) в соответствии с ИПРА инвалида (ребенка-инвалида);
8. содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей;
9. психологическая помощь и поддержка, в том числе гражданам, осуществляющим уход на дому за тяжелобольными получателями социальных услуг, в том числе в рамках мероприятий социально-психологической реабилитации или абилитации инвалида (ребенка-инвалида) в соответствии с ИПРА инвалида (ребенка-инвалида);
10. социально-психологический патронаж, в том числе гражданам, осуществляющим уход на дому за тяжелобольными получателями социальных услуг, в том числе в рамках мероприятий социально-психологической реабилитации или абилитации инвалида (ребенка-инвалида) в соответствии с ИПРА инвалида (ребенка-инвалида);
11. обучение инвалидов пользованию техническими средствами реабилитации;
12. обучение навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах;
13. составление актов материально-бытового обследования условий проживания заявителей.

4. Категории граждан, обслуживаемые в отделении социально-консультативной помощи.

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

- а) граждане пожилого возраста (женщины старше 55 лет, мужчины старше 60 лет) и инвалиды;
- в) 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, наличия инвалидности или возраста старше 60 лет) не имеют возможности осуществлять уход, либо отказываются осуществлять уход по иным причинам;
- г) граждане, из числа лиц, указанных в пп. а – в настоящего пункта, пострадавшие в результате чрезвычайных ситуаций, вооруженных межнациональных (межэтнических) конфликтов;
- д) иные категории граждан, имеющие право на социальное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации и Нижегородской области.

5. Услуги, предоставляемые получателям социальных услуг в отделении социально-консультативной помощи.

5.1 Социально-психологические услуги, предусматривающие оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг для адаптации в социальной среде, в том числе оказание психологической помощи анонимно с использованием телефона доверия:

- 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.

5.2. Социально-педагогические услуги 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:

- обучение родственников практическим навыкам общего ухода за тяжелобольными получателями социальных услуг.

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

- консультирование по вопросам самообеспечения.

5.4 Социально – правовые услуги, направленные на оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно, в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг:

- оказание помощи в получении юридических услуг.
- составление запросов, информационных писем и т.д.
- оказание помощи в оформлении и восстановлении документов получателей социальных 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.

5.5. Срочные социальные услуги:

- 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 психологов и священнослужителей;
- иные срочные социальные услуги.

6. Порядок предоставления гражданам услуг в отделении социально-консультативной помощи.

6.1. Порядок предоставления социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания, за исключением срочных социальных услуг в отделении социально-консультативной помощи включает в себя следующие действия:

- 1) принятие заявления о предоставлении социальных услуг;
- 2) информирование о порядке предоставления социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания, видах социальных услуг, сроках, условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости для получателя социальных услуг, о возможности получения этих услуг бесплатно;
- 3) анализ представленных документов, необходимых для принятия решения о предоставлении социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания;
- 4) принятие решения о предоставлении социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания получателю социальных услуг либо решения об отказе в предоставлении социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания;
- 5) заключение договора о предоставлении социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания;

- б) предоставление социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания;
- 7) прекращение предоставления социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания.

Сроки выполнения административных процедур (действий), предусмотренных [пунктом 6.1](#) настоящего Положения, не могут превышать сроки, установленные законодательными и нормативными правовыми актами Российской Федерации и субъектов Российской Федерации.

Время реализации действий, предусмотренных [подпунктами 1 — 2](#) пункта 6.1 настоящего Положения, не должно превышать 15 минут с момента поступления заявления.

Срок реализации действий, предусмотренных [подпунктами 3, 4](#) пункта 6.1 настоящего Положения, не должен превышать 5 рабочих дней со дня подачи заявления и документов, необходимых для принятия решения о предоставлении социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания.

Срок реализации действий, предусмотренных [подпунктом 5](#) пункта 6.1 настоящего Положения, не должен превышать 1 рабочего дня с даты представления поставщику социальных услуг индивидуальной программы предоставления социальных услуг по форме, утвержденной [приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 10 ноября 2014 г. N 874н](#) (далее — ИППСУ), и документов, необходимых для принятия решения о предоставлении социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания.

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. N 159н](#) «Об утверждении формы заявления о предоставлении социальных услуг» (далее — заявление).

К заявлению прилагаются следующие документы:

- 1) копия документа, удостоверяющего личность получателя социальных услуг (представителя);
- 2) копия документа, подтверждающего полномочия представителя (при обращении представителя);
- 3) действующая [ИППСУ](#) с прилагаемой к ней выпиской из решения комиссии о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании, содержащей сведения о среднем душевом доходе получателя социальных услуг, выданной в порядке, установленном приказом министерства социальной политики Нижегородской области от 27 октября 2014 г. N 493 «Об утверждении порядка признания граждан нуждающимися в социальном обслуживании».

По своему желанию получатели социальных услуг (представители) могут представить иные документы, которые, по их мнению, имеют значение для принятия решения о предоставлении социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания.

Документы, указанные в подпункте 3 настоящего пункта, подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия в соответствии с требованиями [статьи 7](#) Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

[Заявление](#) с документами, представленное получателем социальных услуг поставщику социальных услуг в соответствии с настоящим пунктом, регистрируется в день его поступления.

6.2. Предоставление срочных социальных услуг в отделении социально-консультативной помощи включает в себя следующие действия:

1. Принятие заявления, а также получение от медицинских, образовательных или иных организаций, не входящих в систему социального обслуживания, информации о гражданах, нуждающихся в предоставлении срочных социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания;
2. Информирование о порядке предоставления социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания, видах социальных услуг, сроках, условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости для получателя социальных услуг, о возможности получать эти услуги бесплатно;
3. Разъяснение получателю социальных услуг или представителю порядка приема документов, необходимых для принятия решения о предоставлении срочных социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания;
4. Анализ представленных документов, необходимых для принятия решения о предоставлении срочных социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания, и принятие решения о предоставлении срочных социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания получателю социальных услуг либо решения об отказе в предоставлении срочных социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания;
5. Предоставление получателю срочных социальных социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания;
6. Составление акта о предоставлении срочных социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания, который подтверждается подписью получателя срочных социальных услуг;
7. Прекращение предоставления срочных социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания в связи с возникновением оснований, предусмотренных п. 4.13 постановления Правительства Нижегородской области от 31.05.2019г № 321 «О предоставлении социальных услуг в форме социального обслуживания на дому и в полустационарной форме социального обслуживания»

Сроки выполнения действий, предусмотренных [пунктом 6.2](#) настоящего Положения, не могут превышать сроки, установленные законодательными и нормативными правовыми актами Российской Федерации и субъектов Российской Федерации.

Время реализации действий, предусмотренных [подпунктами 1 — 3](#) пункта 6.2 настоящего Положения, не должно превышать 15 минут с момента поступления заявления.

Срок реализации действий, предусмотренных [подпунктами 4 — 5](#) пункта 6.2 настоящего Положения, определяется в сроки, обусловленные нуждаемостью получателя социальных услуг (немедленно).

Срок реализации действий, предусмотренных 6.2 настоящего Положения, не должен превышать 1 рабочий день с даты предоставления получателю социальных услуг срочных социальных услуг в форме социального обслуживания на дому.

Срок реализации действий, предусмотренных 6.2 настоящего Положения, определяется в соответствии с частью 10 статьи 8 Федерального закона.

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

Социальные услуги в полустационарной форме социального обслуживания получателю социальных услуг поставщиком социальных услуг в определенное время суток.

При обращении по телефону обращение гражданина в отделение может быть анонимным.

7. Порядок оплаты услуг, предоставляемых гражданам в отделении.

Социальные услуги в рамках установленного государственного задания предоставляются в отделении всем категориям граждан бесплатно.

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, предоставляемых поставщиками социальных услуг, утвержденный [Законом Нижегородской области от 5 ноября 2014 г. N 146-З](#) «О социальном обслуживании граждан в Нижегородской области», в рамках полномочий, установленных [частью 2](#) статьи 11 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», в соответствии и на условиях, предусмотренных положением об оказании данных услуг.

8. Организация работы консультативным отделением

8.1. Работу консультативного отделения организует заведующий отделением, назначаемый приказом директора Учреждения. Работа консультативного отделения строится в соответствии с планом работы на год.

8.2. Координацию и контроль за деятельностью отделения социально-консультативной помощи осуществляет директор Учреждения и заместитель директора, ответственный за это направление работы.

8.3. Предоставление услуг осуществляется работниками, состоящими в штате.

8.4. Заведующий отделением вправе производить, в случае необходимости, замену специалиста, оказывающего услуги.

8.5. Работники отделения в соответствии с квалификационными 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. Работники отделения должны обладать высокими морально-этическими качествами, чувством ответственности, руководствоваться принципами Кодекса этики и служебного поведения работников социальной защиты населения я учреждений социального обслуживания

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

8.8. При предоставлении социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания работники отделения обязаны:

1) соблюдать права человека и гражданина;

2) обеспечивать неприкосновенность личности и безопасность получателей социальных услуг;

3) обеспечивать ознакомление получателей социальных услуг (представителей) с правоустанавливающими документами, на основании которых Центр осуществляет свою деятельность;

5) предоставлять получателям социальных услуг возможность пользоваться услугами связи, в том числе информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», почтовой связи;

6) информировать получателей социальных услуг о правилах пожарной безопасности, эксплуатации предоставляемых приборов и оборудования;

8) исполнять иные обязанности, связанные с реализацией прав получателей социальных услуг на социальные услуги в полустационарной форме социального обслуживания.

8.9. При предоставлении социального обслуживания получателю социальных услуг обеспечиваются:

1) надлежащий уход;

2) безопасные условия предоставления социальных услуг;

3) соблюдение требований и правил пожарной безопасности;

4) соблюдение требований государственных санитарно-эпидемиологических правил и нормативов.

8.10. Для инвалидов и других лиц с учетом ограничений их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания должны быть обеспечены следующие условия доступности предоставления социальных услуг для получателей социальных услуг:

1) возможность сопровождения получателя социальных услуг при передвижении по территории учреждения, а также при пользовании услугами, предоставляемыми учреждением;

2) возможность для самостоятельного передвижения по территории организации социального обслуживания, входа, выхода и перемещения внутри Центра (в том числе для передвижения в креслах-колясках), для отдыха в сидячем положении, а также доступное размещение оборудования и носителей информации;

3) дублирование текстовых сообщений голосовыми сообщениями, оснащение организации социального обслуживания знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, ознакомление с их помощью с надписями, знаками и иной текстовой и графической информацией на территории Центра, а также допуск тифлосурдопереводчика, допуск собак-проводников;

4) дублирование голосовой информации текстовой информацией, надписями и (или) световыми сигналами, информирование о предоставляемых социальных услугах с использованием русского жестового языка (сурдоперевода), допуск сурдопереводчика;

5) оказание иных видов посторонней помощи.

9. В отделении социально-консультативной помощи организуется приемная граждан для:

а) первичного приема граждан в Центре;

б) выявления имеющихся у граждан потребностей в социальных услугах;

в) направления граждан в соответствующие подразделения Центра и другие структурные подразделения органов социальной защиты;

г) создания банка данных о гражданах, обратившихся в Центр за помощью;

д) осуществления обмена необходимой информацией с заинтересованными государственными организациями, учреждениями и общественными объединениями.

В отделении социально-консультативной помощи организуется работа специалистов, занятых оказанием психологической и юридической помощи гражданам, обслуживаемым в подразделениях Центра, а также сотрудникам Центра.