

ПОЛОЖЕНИЕ

об отделении социально-консультативного обслуживания

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом № 442-Ф от 28.12.2013 г. «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Законом Нижегородской области №146-З от 05.11.2014 г. «О социальном обслуживании граждан в Нижегородской области», Уставом центра.

1.2. Отделение социально – консультативного обслуживания (далее - Консультативное отделение) является структурным подразделением Государственного бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Сосновского района» и предназначается для оказания социально консультативной и иной помощи гражданам, нуждающимся в социальном обслуживании.

1.3. В своей деятельности Консультативное отделение подчиняется директору Учреждения и заместителю директора.

1.4. Консультативное отделение возглавляет заведующий отделением.

1.5. В случае временного отсутствия заведующего отделением (очередной и дополнительный отпуск, больничный лист и т.д.), обязанности заведующего отделением директор Учреждения возлагает приказом на другого работника отделения.

1.6. В состав Консультативного отделения входят:

заведующий отделением, специалисты по социальной работе, психолог, юрисконсульт.

1.7. В своей деятельности Консультативное отделение руководствуется Конституцией РФ, действующим Федеральным и региональным законодательствами, локальными нормативными актами и иными правовыми документами.

2. Задачи и функции отделения

2.1 Основной задачей Консультативного отделения является предоставление комплексной консультативной помощи, направленной на решение социальных, психологических и юридических вопросов гражданина, оказавшегося в обстоятельствах, которые ухудшают или могут ухудшить условия его жизнедеятельности.

2.2 Консультативное отделение осуществляет следующие функции:

- ведет первичный прием граждан по вопросам предоставления социальных услуг;
- выявление потребностей граждан в социальных услугах;
- проводит консультирование граждан по вопросам социального обслуживания;
- содействует в решении правовых вопросов, входящих в компетенцию органов социальной защиты населения;
- осуществляет деятельность службы «Единый социальный телефон»;
- социальное сопровождение граждан находящихся в трудной жизненной ситуации;
- составляет запросы, информационные письма;

- консультирует по социально – правовым вопросам;
 - содействует в предоставлении юридической помощи;
 - содействует в составлении исковых заявлений, обеспечивает представительства в суде с целью защиты прав и интересов;
 - участвует в выездах службы «Мобильная бригада»;
 - проводит информирование и консультирование граждан по вопросам реабилитации инвалидов;
 - осуществляет деятельность службы «Пункта проката реабилитационных средств»;
 - проводит обучение компьютерной грамотности, по курсу «Понятный интернет»;
 - ведет прием граждан по вопросам получения стационарных социальных услуг, оформление личного дела гражданина, обратившегося с заявлением о помещении в дом - интернат;
 - оказывает социально-психологическую помощь, консультации;
 - проводит психологические тренинги, диагностики и обследования личности;
 - оказывает помощь в трудоустройстве;
- 2.3. Ведение электронного Регистра получателей социальных услуг.

3. Категории граждан, обслуживаемых в консультативном отделении

Категории потребителей комплексной консультативной помощи:

- граждане пожилого возраста;
- лица, признанные в установленном порядке: жертвами насилия, вынужденными переселенцами, пострадавшими от межэтнических конфликтов; пострадавшими от стихийных бедствий, радиационных и техногенных катастроф;
- многодетные семьи;
- гражданин полностью или частично утративший способность либо возможность осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности;
- гражданин при отсутствии возможности обеспечения ухода (в том числе временного) за инвалидом, ребенком-инвалидом, детьми, а также отсутствие попечения над ними;
- гражданин при отсутствии определенного места жительства, в том числе у лица, не достигшего возраста двадцати трех лет и завершившего пребывание в организации для детей-сирот и детей, оказавшихся без попечения родителей;
- гражданин при наличии в семье инвалида или инвалидов, в том числе ребенка-инвалида или детей-инвалидов, нуждающихся в постоянном уходе;
- гражданин при наличии ребенка или детей (в том числе находящихся под опекой, попечительством), испытывающих трудности в социальной адаптации;
- гражданин при наличии внутрисемейного конфликта, в том числе с лицами, страдающими психическими расстройствами, наличие насилия в семье;
- гражданин при отсутствии работы и средств, к существованию;
- гражданин при наличии иных обстоятельств, которые ухудшают или способны ухудшить условия его жизнедеятельности.

4. Услуги, предоставляемые специалистами Консультативного отделения

Консультативное отделение оказывает социально-бытовые услуги, социально-медицинские услуги, социально-психологические услуги, социально-педагогические услуги, социально-трудовые услуги, социально-правовые услуги, услуги в целях

повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности: комплексная консультативная помощь.

Социально-бытовые:

- Первичное консультирование по вопросам организации социального обслуживания, выявление потребностей в социальных услугах, направление в соответствующие структурные подразделения 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 транспортом.

Социально-психологические:

- 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 обследования личности;
- Проведение мероприятий по социально-психологической коррекции;
- Проведение психологических тренингов, сеансов релаксации;
- Оказание психологической помощи по «телефону доверия»;
- Содействие в предоставлении психологической помощи, не относящейся к социальным услугам (социальное сопровождение).

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, и по вопросам установленных мер социальной поддержки, содействие в решении правовых вопросов, входящих в компетенцию органов социальной защиты населения;
- Содействие в составлении исковых заявлений, обеспечение представительства в суде с целью защиты прав и интересов;
- Оказание помощи в оформлении документов для назначения, перерасчета и выплаты пенсий, социальных пособий и льгот;
- Содействие в предоставлении юридической помощи, не относящейся к социальным услугам (социальное сопровождение).

Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг:

- Консультирование граждан по вопросам реализации мероприятий ИПП инвалида;
- Обучение инвалидов пользованию техническими средствами реабилитации (оформление договоров и квитанций, ведение журнала, обучение, выдача-приемка);
- Обучение навыкам компьютерной грамотности, в том числе на дому;
- Содействие в установлении утраченных родственных связей, связей гражданина с ветеранскими и другими общественными организациями.

Социально-медицинские:

- Консультирование по социально-медицинским вопросам;
- Обеспечение по заключению врачей изделиям медицинского назначения, техническими средствами реабилитации (Пункт проката);
- Сбор документов и оформление в дома – интернаты;
- Содействие в направлении в организации, осуществляющие оздоровление, в палаты сестринского ухода;
- Содействие в предоставлении медицинской помощи, не относящейся к социальным услугам (социальное сопровождение).

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).

Социально-трудоовые:

- Оказание помощи в трудоустройстве;
- Консультирование по вопросам самообеспечения.

5. Порядок предоставления услуг Консультативным отделением

5.1. Социальное обслуживание граждан в Консультативном отделении осуществляется на разовой основе.

5.2. При обращении в Консультативное отделение граждане представляют документ, удостоверяющий их личность.

5.3. При обращении по телефону, обращение граждан в Консультативное отделение может быть анонимным.

5.4. Основанием для предоставления социальных услуг является заявление получателя социальных услуг либо его законного представителя (Приложение № 1 к приложению).

5.5. Подтверждением предоставления социальных услуг в отделении является акт о предоставлении социальных услуг (Приложение № 2 к положению), содержащий сведения о получателе и поставщике этих услуг, видах предоставленных социальных услуг, сроках, дате и об условиях их предоставления. Акт о предоставлении социальных услуг подтверждается подписью их получателя.

6. Порядок оплаты услуг

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

Услуги проката средств реабилитации оказываются в соответствии и на условиях положения об оказании данных услуг.

7. Организационная структура

7.1. Обучение компьютерной грамотности, по курсу «Понятный интернет» (Приложение №3 к положению).

7.2. Пункт проката реабилитационных средств (Приложение №4 к положению).

7.3. Служба «Мобильная бригада» (Приложение №5 к приложению).

7.4. Служба «Единый социальный телефон» (положение к приказу утвержденного директором ГУ «КЦСОН Сосновского района» от 27.02.2010г. № 45-Л).

7.5. Социальное сопровождение граждан находящихся в трудной жизненной ситуации (положение утверждено директором ГУ «КЦСОН Сосновского района» от 09.01.2014 г.)

8. Обязанности сотрудников Консультативного отделения

8.1. Консультативное отделение обязано:

-своевременно и качественно исполнять приказы и постановления Министерства социальной политики Нижегородской области, директора Учреждения в пределах компетенции отделения;

-своевременно и качественно выполнять поставленные перед отделением задачи и возложенные на отделение функции в соответствии с требованием действующего законодательства.

8.2. Специалисты Консультативного отделения обязаны:

-неукоснительно выполнять должностные обязанности и правила внутреннего трудового распорядка, утвержденные приказом Учреждения,

-профессионально проводить консультирование и информирование всех категорий граждан, обслуживаемых в отделении,

-вести отчетную документацию,

-участвовать в обсуждении вопросов и задач, касающихся работы Учреждения,

-принимать активное участие в проведении мероприятий в Учреждении с обслуживаемыми категориями граждан,

-вносить предложения по вопросам эффективности и совершенствования работы отделения руководству Учреждения,

-повышать свою профессиональную квалификацию, осваивать новые знания, участвовать в семинарах, конференциях, круглых столах в целях повышения качества предоставления услуг.

-запрашивать информацию, необходимую для работы в пределах своих должностных обязанностей,

-соблюдать конфиденциальность по отношению к клиенту при выполнении своих профессиональных обязанностей,

-соблюдать положения Кодекса этики и служебного поведения,

-нести ответственность за соблюдение запретов и обязанностей по противодействию коррупции.

9. Права сотрудников Консультативного отделения

Сотрудники Консультативного отделения имеют право на:

- безопасные условия работы, необходимые для выполнения своих должностных обязанностей,
- оснащение современными организационно-техническими средствами,
- ознакомление с инструктивными и методическими материалами, необходимыми для работы Консультативного отделения,
- запрос и получение информации от учреждений, организаций и ведомств, в пределах своих полномочий,
- другие права и льготы, предусмотренные действующим законодательством для работы государственных учреждений.

10. Взаимоотношения (служебные связи)

Для выполнения задач, функций и реализации прав, предусмотренных настоящим положением, Консультативное отделение взаимодействует: с учреждениями социальной защиты населения, пенсионным фондом РФ, органами здравоохранения, ЖКХ, ОВД, общественными организациями, комиссией по делам несовершеннолетних, главами муниципальных образований, службой судебных приставов, ТНС энерго НН, НижегородЭнергоГазРащет.

11. Ответственность сотрудников Консультативного отделения

11.1 Ответственность за надлежащее и своевременное выполнение задач и функций, предусмотренных настоящим положением, несет заведующий отделением социально-консультативной помощи.

11.2 Ответственность работников Консультативного отделения устанавливается должностными инструкциями.