

Утверждено
приказом директора
ГБУ «ЦСОГПВИИ Богородского района»
от 28 ноября 2022 года № 107-од

ПОЛОЖЕНИЕ

**Об отделении социально-консультативного обслуживания
государственного бюджетного учреждения «Центр социального
обслуживания граждан пожилого возраста Богородского района»**

1. Общие положения

1.1. Наименование структурного подразделения ГБУ «ЦСОГПВИИ Богородского района» - отделение социально – консультативного обслуживания (далее ОСКО).

1.2. Настоящее положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Законом Нижегородской области от 05.11.2014 г. № 146-З «О социальном обслуживании граждан в Нижегородской области», Уставом ГБУ «ЦСОГПВИИ Богородского района» (далее Учреждение), постановления Правительства Нижегородской области от 31.05.2019 № 321 "О предоставлении социальных услуг поставщиками социальных услуг в форме социального обслуживания на дому и в полустационарной форме социального обслуживания".

1.3. В своей деятельности ОСКО подчиняется директору Учреждения и заместителю директора.

1.4. ОСКО является самостоятельным структурным подразделением Учреждения, входящего в систему социальной защиты населения Нижегородской области.

1.5. ОСКО создается, реорганизуется и ликвидируется на основании приказа директора по согласованию с Учредителем Учреждения.

1.6. Предоставление социальных услуг осуществляется сотрудниками отделения, входящими в состав отделения в соответствии с организационной структурой и штатным расписанием, утверждённым директором Учреждения и согласованным Министерством социальной политики Нижегородской области. В состав ОСКО входят: заведующий отделением, специалисты по социальной работе, психолог, юрисконсульт.

1.7. ОСКО возглавляет заведующий отделением. В случае временного отсутствия заведующего отделением (очередной и дополнительный отпуск, больничный лист и т.д.), обязанности заведующего ОСКО директор Учреждения возлагает приказом на другого сотрудника Учреждения.

1.8. Настоящее Положение определяет основные задачи, функциональные обязанности, права и ответственность в работе ОСКО Учреждения.

1.9. Деятельность ОСКО осуществляется в соответствии с Конституцией РФ, Федеральными законами РФ, Указами президента РФ, постановлениями и распоряжениями Правительства РФ, и иными нормативными правовыми актами РФ, Законами и иными нормативными правовыми актами Нижегородской области, государственными и региональными стандартами, указаниями и

рекомендациями вышестоящих органов, Уставом учреждения, иными локальными нормативными правовыми актами и настоящим Положением.

1.10. Социальное обслуживание в ОСКО основывается на соблюдении прав человека и уважении достоинства личности, носит гуманный характер и не допускает унижения чести и достоинства человека.

1.11. Режим работы ОСКО определяется в соответствии с Правилами внутреннего трудового распорядка, установленными в Учреждении.

1.12. Отделение не обладает правами юридического лица, не имеет отдельного баланса, расчётного счёта в банке, а также символики и печати.

1.13. Настоящее Положение, изменения и дополнения к нему утверждаются и вводятся в действие приказом директора Учреждения.

2. Цель и задачи отделения социально-консультативной помощи.

2.1. Отделения социально-консультативной помощи создано в целях защиты прав и интересов граждан путем содействия в решении социальных, психологических и юридических вопросов.

2.2. Основными задачами сотрудников отделения социально-консультативной помощи является консультирование по вопросам предоставления социальных услуг:

социально-экономических – проведение разъяснительной работы и содействие в получении льгот, услуг, прав и преимуществ, предусмотренных законодательством РФ, которое должно обеспечивать своевременное, полное и в соответствующей форме квалифицированное оказание помощи в решении вопросов, интересующих граждан пожилого возраста и инвалидов, и удовлетворять их запросы и потребности;

социально психологических – оказание клиентам квалифицированной помощи по налаживанию межличностных отношений для предупреждения и преодоления семейных конфликтов, снятие последствий психотравмирующих ситуаций, нервно-психической напряженности, привитие социально ценных норм поведения, формирование личностных предпосылок для адаптации к изменяющимся жизненным условиям, а также поддержание и укрепление психического здоровья, повышение стрессоустойчивости, уровня психологической культуры; социально-психологический патронаж; проведение мероприятий по социально-психологической коррекции;

социально-правовых – консультирование по вопросам, связанных с правами граждан на социальное обслуживание в государственной, муниципальной и негосударственной системах социальных служб. Оказание юридической помощи или содействие клиентам в решении вопросов, связанных с социальной реабилитацией, пенсионным обеспечением и другими социальными выплатами, получением установленных законодательством льгот и преимуществ. 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.; содействие в составлении исковых заявлений, обеспечение представительства в суде с целью защиты прав и интересов;

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, выдача-приемка ТСР).

3. Функции ОСКО.

3.1. Деятельность ОСКО осуществляется в соответствии с годовым государственным заданием, и квартальными планами работы.

3.2. В целях реализации задач, поставленных перед отделением сотрудники отделения:

- осуществляют первичный прием граждан по вопросам предоставления социальных услуг;
- выявляют потребности обратившегося в Учреждение гражданина в социальной услуге;
- проводят приём и консультирование граждан по психологическим и юридическим вопросам;
- ведут электронный Регистр обратившихся получателей социальных услуг;
- осуществляют деятельность службы «Единый социальный телефон»;
- проводят обучение пожилых граждан и инвалидов основам компьютерной грамотности в компьютерном классе на базе Учреждения;
- участвуют в реализации федеральных и областных социальных программ;

- участвуют в организации и проведении социально-значимых мероприятий;
- информируют пожилых граждан и инвалидов по актуальным социальным, психологическим, юридическим проблемам, в том числе через средства массовой информации и сайт Учреждения;
- участвуют в разработке и внедрение новых форм и методов социальных услуг;
- разрабатывают и распространяют методические и информационные материалы по актуальным вопросам социальной защиты населения;
- проводят консультации сотрудников Учреждения.

4. Порядок предоставления гражданам услуг в консультативном отделении.

4.1. Право на социальное обслуживание в консультативном отделении имеют:

- граждане пожилого возраста (мужчины – от 60 лет, женщины – от 55 лет);
- инвалиды;
- лица, признанные в установленном порядке: жертвами насилия, вынужденными переселенцами, пострадавшими от этнических конфликтов; пострадавшими от стихийных бедствий, радиационных и техногенных катастроф;
- 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;
- многодетные семьи;
- малообеспеченные семьи;
- семьи, воспитывающие детей-инвалидов;
- семьи, воспитывающие детей с ограниченными возможностями;

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

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

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

4.5. Социальные услуги предоставляются в консультативном отделении всем категориям граждан бесплатно, за исключением услуг проката ТСР.

5. Взаимодействие.

5.1. Деятельность отделения строится во взаимодействии с различными государственными учреждениями, общественными, благотворительными, религиозными организациями и объединениями, фондами и отдельными гражданами.

5.2. С работниками структурных подразделений Учреждения – в порядке, установленном внутренними локальными нормативными документами.

6. Обязанности сотрудников ОСКО.

Сотрудники ОСКО обязаны:

- профессионально проводить консультирование и информирование всех категорий граждан, обслуживаемых в отделении;
- своевременно и качественно выполнять поставленные перед отделением задачи и возложенные на отделение функции в соответствии с требованием действующего законодательства;
- знать основы эксплуатации компьютерной техники, коммуникаций и связи, вести учётно-отчетную документацию;
- соблюдать конфиденциальность по отношению к клиенту при выполнении своих профессиональных обязанностей;
- соблюдать нормы профессиональной этики и правила поведения;
- неукоснительно выполнять должностные обязанности и правила внутреннего трудового распорядка;
- повышать свою профессиональную квалификацию, осваивать новые знания, участвовать в семинарах, конференциях, круглых столах в целях повышения качества предоставления услуг.

7. Права ОСКО.

Сотрудники отделения имеют право на:

- безопасные условия работы, необходимые для выполнения своих должностных обязанностей;

- оснащение рабочих мест современными организационно-техническими средствами;
- ознакомление с инструктивными и методическими материалами, необходимыми для работы отделения;
- отправление запроса и получение информации от учреждений, организаций и ведомств в пределах своих полномочий;
- другие права и льготы, предусмотренные действующим законодательством для работы государственных учреждений.

8. Источники финансирования деятельности учреждения.

8.1. Источниками финансирования деятельности ОСКО ГБУ "ЦСОГПВИИ Богородского района", являются средства областного бюджета и дополнительные внебюджетные источники финансирования деятельности Учреждения, предусмотренные уставом Учреждения.

9. Контроль качества предоставляемых социальных услуг ОСКО.

9.1. Контроль за качеством предоставления социальной услуги осуществляется внутренней службой контроля путем проведения плановых и внеплановых проверок, опросов получателей услуг.

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

9.3. 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.

10. Заключительные положения

10.1. Настоящее Положение, изменения и дополнения к нему утверждаются и вводятся в действие приказом директора.

10.2. Настоящее Положение действует с момента его утверждения до момента принятия нового.