

УТВЕРЖДЕНО:
Приказом директора
ГБУ «КЦСОН
Варнавинского района»
от «29» декабря 2020 г. № 190

ПОЛОЖЕНИЕ

**Об отделении социально-консультативной помощи
Государственного бюджетного учреждения «Комплексный центр
социального обслуживания населения Варнавинского района»**

р. п. Варнавино

1. Общие положения

1.1. Отделение социально-консультативной помощи (далее - Консультативное отделение) является структурным подразделением Государственного бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Варнавинского района» (далее – Центр).

1.2. Консультативное отделение не обладает правами юридического лица, не имеет обособленного имущества, отдельного баланса, расчётного счёта в банке, а также символики и печати.

1.3. Консультативное отделение создаётся, организуется и ликвидируется на основании приказа директора Центра по согласованию с Учредителем.

1.4. В своей деятельности Консультативное отделение руководствуется Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 28.12.2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 24.11.1995 года №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Нижегородской области № 146-З от 05 ноября 2014 года «О социальном обслуживании граждан в Нижегородской области», Постановлением правительства Нижегородской области № 252 от 8 августа 2006 года «О порядке деятельности государственных бюджетных учреждений Нижегородской области «Комплексный центр социального обслуживания населения», Постановлением Правительства Нижегородской области от 24.12.2015 № 864 «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания гражданам пожилого возраста и инвалидам», Постановлением Правительства Нижегородской области № 321 от 31 мая 2019 года «О предоставлении социальных услуг поставщиками социальных услуг в форме социального обслуживания на дому и в полустационарной форме социального обслуживания», Уставом ГБУ «КЦСОН Варнавинского района», настоящим положением. Иными действующими нормативными документами, для выполнения поставленных задач.

2. Цели и предмет деятельности Консультативного отделения

2.1. Консультативное отделение создаётся в целях защиты прав и интересов граждан, их адаптации в обществе путём содействия в решении социальных, психологических и юридических вопросов, улучшения социального обслуживания населения.

2.2. Основными задачами Консультативного отделения являются:

1) Консультирование по вопросам предоставления социальных услуг, в том числе через службу «Единый социальный телефон»;

2) Содействие в решении правовых вопросов, входящих в компетенцию органов социальной защиты населения, и в получении юридических услуг, в том числе бесплатно;

3) Определение конкретных форм помощи гражданам, исходя из состояния их здоровья, возможности к самообслуживанию и конкретной жизненной ситуации.

4) Консультирование по вопросам, связанным с защитой прав и законных интересов получателей социальных услуг в сфере социального обслуживания;

5) Оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг для адаптации в социальной среде, в том числе оказание психологической помощи через службу «Единый социальный телефон».

6) Обучение граждан пожилого возраста и инвалидов основам компьютерной грамотности, предоставление возможности получить необходимый уровень знаний и навыков, требующихся для работы на компьютере и в сети Интернет.

3. Функции Консультативного отделения

3.1. Для достижения указанных целей Консультативное отделение оказывает следующие виды социальных услуг:

- социально-психологические, предусматривающие оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг для адаптации в социальной среде, в том числе оказание психологической помощи с использованием службы «Единый социальный телефон»;

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

- услуги, в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов;

3.2. Основными функциями Консультативного отделения являются:

1) Первичный приём граждан в Центре, предусматривающий рассмотрение устных и письменных обращений граждан (реализация Федерального закона № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

2) Социально-психологическое консультирование, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений,

3) Психологическая помощь и поддержка, в том числе первичное консультирование по линии «Единый социальный телефон»;

4) Социально-психологический патронаж;

5) Составление запросов, информационных листов, буклетов, памяток, и т.п.;

8) Консультирование населения по вопросам предоставления социальных услуг и социального обслуживания;

9) Оказание помощи в оформлении и восстановлении документов получателей социальных услуг;

10) Оказание помощи в получении юридических услуг;

11) Оформление граждан в стационарные социальные организации;

12) Оказание помощи в обучении навыкам компьютерной грамотности;

13) Работа с программным комплексом по учёту и контролю услуг социально-консультативной помощи через регистр получателей социальных услуг Нижегородской области по защищённым каналам связи с использованием VIP Net.

4. Категории граждан, обслуживаемые в Консультативном отделении

4.1. К категориям граждан, имеющим право на социальное обслуживание в Консультативном отделении, относятся:

- граждане пожилого возраста;
- инвалиды;
- лица, признанные в установленном порядке: жертвами насилия, вынужденными переселенцами, пострадавшими от межэтнических конфликтов, пострадавшими от стихийных бедствий, радиационных и техногенных катастроф;
- одиноко проживающие граждане трудоспособного возраста, частично утратившие способность к самообслуживанию в связи с продолжительной болезнью (более одного месяца), 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;
- безнадзорные дети;
- граждане, признанные нуждающимися в социальном обслуживании в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- другие категории граждан, имеющие право на социальное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации и Нижегородской области.

5. Порядок предоставления гражданам услуг в Консультативном отделении

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. Обращение гражданина в Консультативное отделение может быть по телефону через службу «Единый социальный телефон».

5.4. Социальные услуги предоставляются в Консультативном отделении бесплатно.

5.5. Все обращения граждан регистрируются в соответствующем журнале регистрации.

6. Организация деятельности Консультативного отделения

6.1. В штат Консультативного отделения входят должности заведующего отделением, специалиста по социальной работе, психолога, юрисконсульта.

6.2. Консультативное отделение возглавляет заведующий отделением, назначаемый на должность и освобождаемый от должности директором Центра, который непосредственно организует работу отделения и осуществляет контроль деятельности работников в соответствии с должностной инструкцией.

6.3. Заведующий отделением подчиняется директору Центра, а в его отсутствие - лицу, исполняющему обязанности директора Центра.

6.4. Деятельность Консультативного отделения организуется в соответствии с планами работы отделения. Контроль за выполнением предусмотренных планами работы мероприятий осуществляется заведующим отделением.

6.5. Сотрудники Консультативного отделения осуществляют свою деятельность в соответствии с должностными инструкциями, разработанными юрисконсультom, утверждёнными директором Центра и согласованные с Председателем Первичной Профсоюзной организации ГБУ «КЦСОН Варнавинского района».

6.6. Сотрудники Консультативного отделения должны обладать высокими моральными и морально-этическими качествами, чувством ответственности и руководствоваться в работе принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности.

6.7. Сотрудники Консультативного отделения в своей работе подчиняются заведующему отделением, заместителю директора Центра, курирующему данное направление работы и директору.

6.8. Общее руководство Консультативным отделением, контроль за его работой и организационно-методическую помощь осуществляет заместитель директора.

6.9. Работа Консультативного отделения организована на базе Центра.

6.10. В Консультативном отделении организуется приёмная граждан для:

- а) первичного приёма 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;

6.11. В Консультативном отделении организуется работа специалистов, занятых оказанием психологической помощи гражданам, обслуживаемым в подразделениях Центра, а также сотрудникам Центра.

6.12. Деятельность Консультативного отделения строится на сотрудничестве с различными государственными учреждениями, общественными, благотворительными, религиозными организациями и объединениями, фондами, а также негосударственными (коммерческими и некоммерческими) организациями социального обслуживания, в том числе социально ориентированными некоммерческими организациями, предоставляющими социальные услуги, индивидуальными предпринимателями, осуществляющими социальное обслуживание.

6.13. В Консультативном отделении ведётся документация в соответствии с утверждённой номенклатурой дел.

7. Взаимодействие

Консультативное отделение осуществляет свою деятельность во взаимодействии:

7.1. Со структурными подразделениями Центра.

7.2. С Государственным казённым учреждением Нижегородской области «Управление социальной защиты населения Варнавинского района»

7.3. С министерством социальной политики Нижегородской области.

7.4. С государственными и муниципальными органами (с органами внутренних дел, образования, здравоохранения, миграционной службой и другими ведомствами), благотворительными, религиозными объединениями и фондами, а также негосударственными (коммерческими и некоммерческими) организациями социального обслуживания по вопросам социальной защиты населения в пределах имеющихся полномочий.

8. Права Консультативного отделения

Консультативное отделение имеет право:

8.1. Планировать свою деятельность и определять перспективы развития.

8.2. Запрашивать от клиентов информацию и документы, необходимые для организации работы по решению их социальных проблем, в соответствии с действующим законодательством.

8.3. Запрашивать и получать информацию от учреждений, организаций и ведомств в пределах своих полномочий.

8.4. Участвовать в подготовке и разработке проектов, документов, касающихся деятельности учреждения, вносить в установленном порядке предложения по совершенствованию нормативно-правовых документов и улучшению качества предоставляемых услуг.

8.5. Повышать профессиональную квалификацию сотрудников Консультативного отделения.

8.6. Консультативное отделение имеет право на надлежащие организационно-технические и безопасные условия работы, необходимые для реализации своих полномочий.

8.7. Для осуществления своих функций и достижения поставленных задач Консультативное отделение может применять все методы и способы, не запрещённые действующим законодательством Российской Федерации и в порядке, предусмотренном соответствующими нормативными актами.

9. Ответственность Консультативного отделения

9.1. Всю полноту ответственности за качество и своевременность выполнения возложенных на Консультативное отделение задач и функций несет заведующий отделением.

9.2. Степень ответственности других сотрудников Консультативного отделения устанавливается в соответствии с должностными инструкциями, заключёнными

трудовыми договорами, внутренними нормативными документами учреждения и действующим законодательством.

9.3. Консультативное отделение несёт ответственность за:

- своевременность выполнения приказов директора Центра, Управления социальной защиты населения Варнавинского района, министерства социальной политики Нижегородской области в пределах компетенции отделения;
- своевременное и качественное выполнение задач и функций, возложенных на отделение в соответствии с требованиями действующего законодательства;
- разглашение сведений личного характера, ставших известными при оказании социальных услуг населению.

9.4. Сотрудники Консультативного отделения обязаны действовать исключительно в целях выполнения определённых настоящим положением задач и функций, соблюдать нормы профессиональной этики. При оказании услуг сотрудники Консультативного отделения должны проявлять к клиентам внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение и учитывать их физическое и психологическое состояние.

9.5. Сотрудники Консультативного отделения обязаны неукоснительно выполнять должностные обязанности и правила внутреннего трудового распорядка Центра.