

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**ОБ ОТДЕЛЕНИИ СОЦИАЛЬНО-КОНСУЛЬТАТИВНОЙ ПОМОЩИ**  
**ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ**  
**«ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРАЖДАН ПОЖИЛОГО**  
**ВОЗРАСТА И ИНВАЛИДОВ КРАСНООКТЯБРЬСКОГО РАЙОНА»**  
(в ред. приказа ГБУ «ЦСОГПВИИ Краснооктябрьского района»  
от 30.12.2016 года № 184)

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Отделение социально-консультативной помощи (далее – ОСКП) является структурным подразделением государственного бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Краснооктябрьского района» (далее Центр).

1.2. Положение об ОСКП Центра (далее – Положение) регламентирует порядок функционирования и разработано на основании:

- Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»,

- Закона Нижегородской области от 05.11.2014 года № 146-З «О социальном обслуживании граждан в Нижегородской области»,

- Постановления Правительства Нижегородской области от 25.08.2006 года № 277 «О порядке деятельности государственных бюджетных учреждений Нижегородской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»,

- Постановления Правительства Нижегородской области от 07.04.2006 года № 110 «О перечне гарантированных социальных услуг, предоставляемых населению государственными учреждениями социального обслуживания Нижегородской области,

- ГОСТ Р 53058-2013 Социальное обслуживание населения. Социальные услуги гражданам пожилого возраста,

- ГОСТ Р 53059-2014 Социальное обслуживание населения. Социальные услуги инвалидам,

- ГОСТ Р 52143-2013 Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг,

- ГОСТ Р 52884-2007 Социальное обслуживание населения. Порядок и условия предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам,

- Устава Центра.

- Постановления Правительства Нижегородской области от 24.12.2015 года № 864 «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг

поставщиками социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания гражданам пожилого возраста и инвалидов»,

- Постановления Правительства Нижегородской области от 30.03.2016 года № 176 «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания».

(в ред. приказа ГБУ «ЦСОГПВИИ Краснооктябрьского района» от 30.12.2016 года № 184).

1.3. Изменения и дополнения в Положение об ОСКП вносятся приказом директора Центра.

1.4. ОСКП осуществляет свою деятельность во взаимодействии со структурными подразделениями Центра, учреждениями здравоохранения, культуры, образования, социальной защиты, правоохранительными органами, религиозными и общественными организациями и т.д.

## **2. ЗАДАЧИ И НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОТДЕЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНО-КОНСУЛЬТАТИВНОЙ ПОМОЩИ**

2.1. ОСКП создается в целях защиты прав и интересов граждан, их адаптации в обществе путем содействия в решении социальных, психологических и юридических вопросов.

2.2. ОСКП осуществляет:

а) консультирование по вопросам организации и предоставления социальных услуг;

б) содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг, в решении правовых вопросов, входящих в компетенцию органов социальной защиты населения;

в) оказание психологической помощи, в том числе экстренной по "телефону доверия".

2.3. Право на социальное обслуживание в ОССО имеют граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, постоянно проживающие на территории Нижегородской области, беженцы, которые признаны нуждающимися в социальном обслуживании в полустационарной форме социального обслуживания в соответствии с Порядком признания граждан нуждающимися в социальном обслуживании, утвержденным приказом министерства социальной политики Нижегородской области от 27 октября 2014 года № 493 и другие категории граждан, имеющие право на социальное обслуживание в соответствии с Законом Нижегородской области от 05.11.2014 года № 146-З «О социальном обслуживании граждан в Нижегородской области»

(в ред. приказа ГБУ «ЦСОГПВИИ Краснооктябрьского района» от 30.12.2016 года № 184).

2.4. Право на внеочередное предоставление социальных услуг в ОСКП имеют:

а) ветераны Великой Отечественной войны и приравненные к ним лица;

б) члены семей погибших (умерших) инвалидов и участников Великой Отечественной войны;

в) инвалиды первой группы (имеющие ограничение способности к трудовой деятельности III степени);

г) одинокие граждане в возрасте старше 80 лет.

2.5. Право на первоочередное предоставление социальных услуг в ОСКП имеют:

а) инвалиды и ветераны боевых действий;

б) члены семей погибших (умерших) ветеранов боевых действий.

### **3. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ОТДЕЛЕНИЕМ СОЦИАЛЬНО-КОНСУЛЬТАТИВНОЙ ПОМОЩИ**

3.1. Социальное обслуживание граждан в ОСКП осуществляется на разовой основе.

3.2. ОСКП организуется первичный прием граждан, при обращении граждан представляется документ, удостоверяющий личность.

3.3. При обращении по телефону обращение гражданина в ОСКП может быть анонимным.

3.4. Заявление гражданина регистрируется в Журнале обращений граждан.

3.5. Заведующий отделением ОСКП организует обследование материально-бытовых условий проживания заявителя, в целях выявления имеющихся у заявителя потребностей в социальных услугах.

3.6. По результатам обследования составляется акт, при этом запрашиваются необходимые документы, на основании которых в акте дается заключение о нуждаемости заявителя, о видах, формах обслуживания и размерах необходимой помощи и направления гражданина в соответствующие подразделения Центра.

3.7. Специалисты ОСКП создают банк данных о гражданах, обратившихся в ОСКП за помощью.

3.8. Специалисты ОСКП осуществляют обмен необходимой информацией с заинтересованными государственными организациями, учреждениями и общественными объединениями для оказания необходимой помощи заявителю.

3.9. Социальные услуги предоставляются в ОСКП всем категориям граждан бесплатно.

### **4. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОТДЕЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНО-КОНСУЛЬТАТИВНОЙ ПОМОЩИ**

4.1. Отделение ОСКП возглавляет заведующий отделением, имеющий высшее профильное образование, назначаемый директором Центра. Заведующий ОСКП подчиняется директору Центра и его заместителю.

4.2. Обслуживание граждан осуществляется заведующим, психологом, юристом и специалистом по социальной работе.

4.3. Специалистами ОСКП осуществляется предоставление социальных услуг в соответствии с перечнем, утвержденным Законом Нижегородской области от 05.11.2014 года № 146-З «О социальном обслуживании граждан в

Нижегородской области».

4.4. Специалистами ОСКП осуществляется прием, сбор и оформление документов (формирование личного дела гражданина) по заявлениям и обращениям граждан (или их законных представителей), формируется банк данных о гражданах, обратившихся в ОСКП.

4.5. Специалистами ОСКП осуществляется учет социальных услуг в АИС «Регистр получателей социальных услуг».

4.6. Заведующий осуществляет контроль за оформлением и ведением документации ОСКП, предоставляет отчетность по отделению.

4.7. Заведующий отделением ОСКП свою деятельность осуществляет в соответствии с настоящим положением, должностными обязанностями и нормативно-правовыми актами в сфере социальной защиты населения.

4.8. ОСКП организуется работа специалистов, занятых оказанием психологической, юридической помощи гражданам, обслуживаемым в структурных подразделениях Центра, а также сотрудникам Центра.

4.9. В ОСКП организована работа Пункта проката реабилитационных средств, расширяющих возможности самообслуживания граждан пожилого возраста. Пункт проката реабилитационных средств не является самостоятельным структурным подразделением Центра, деятельность осуществляется в соответствии с положением, утверждаемым директором Центра.

4.10. В ОСКП организована работа телефонной справочной службы «Единый социальный телефон».

4.11. ОСКП оказывает содействие в работе мобильной бригады для оказания неотложных социальных и медико-социальных услуг гражданам пожилого возраста и другим категориям граждан.

4.12. ОСКП оказывает содействие в работе Служба социального сопровождения для предоставления социальных услуг, предполагающих содействие в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам, основывающихся на межведомственном взаимодействии организаций, оказывающих такую помощь.

4.13. Работники Центра не имеют права разглашать информацию личного характера, ставшую известной им при оказании социальных услуг, и несут ответственность за несоблюдение конфиденциальности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.14. При получении социальных услуг получатели социальных услуг имеют право на:

- 1) уважительное и гуманное отношение;
- 2) получение бесплатно в доступной форме информации о своих правах и обязанностях, видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости для получателя социальных услуг, о возможности получения этих услуг бесплатно, а также о поставщике социальных услуг;
- 3) отказ от предоставления социальных услуг;
- 4) защиту своих прав и законных интересов в соответствии с

законодательством Российской Федерации;

5) обеспечение условий пребывания в организациях социального обслуживания, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

6) конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной при оказании услуг.

(в ред. приказа ГБУ «ЦСОГПВИИ Краснооктябрьского района» от 30.12.2016 года № 184).

4.15. Получатель социальных услуг обязан:

1) предоставлять в соответствии с нормативными правовыми актами Правительства Нижегородской области сведения и документы, необходимые для предоставления социальных услуг;

2) своевременно в письменной форме информировать поставщика социальных услуг об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении социальных услуг.

(в ред. приказа ГБУ «ЦСОГПВИИ Краснооктябрьского района» от 30.12.2016 года № 184).

4.16. Основными показателями, определяющими качество социальных услуг в ОСКП, предоставляемых получателям социальных услуг, являются:

1) показатели, характеризующие удовлетворенность социальными услугами получателей социальных услуг, отсутствие обоснованных жалоб, число положительных отзывов о работе поставщика социальных услуг;

2) обеспечение открытости документов, в соответствии с которыми поставщик социальных услуг осуществляет деятельность;

3) численность получателей социальных услуг, охваченных социальными услугами;

4) укомплектованность штата специалистами и их квалификация;

5) наличие специального и технического оснащения (оборудование, приборы, аппаратура);

6) состояние информации о порядке и правилах предоставления социальных услуг.

(в ред. приказа ГБУ «ЦСОГПВИИ Краснооктябрьского района» от 30.12.2016 года № 184).

4.17. Заведующий отделением несет ответственность за организацию качественного оказания услуг структурным подразделением и работниками, определяет их полномочия, ответственность и взаимодействие.

(в ред. приказа ГБУ «ЦСОГПВИИ Краснооктябрьского района» от 30.12.2016 года № 184).

4.18. Сотрудники, предоставляющие социальные услуги, несут ответственность за качество оказанных услуг.

(в ред. приказа ГБУ «ЦСОГПВИИ Краснооктябрьского района» от 30.12.2016 года № 184).

---