

УТВЕРЖДЕНО  
приказом директора  
ОГБУ «ЦСО по г. Костроме»  
от 02.04. 2018 г. № 135

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**об отделении срочного социального обслуживания**  
**областного государственного бюджетного учреждения «Центр социального**  
**обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов по г. Костроме»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение разработано осуществляет свою деятельность в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом Российской Федерации от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации", Законом Костромской области от 27 октября 2014 года N 575-5-ЗКО «О социальном обслуживании граждан в Костромской области», приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 24 ноября 2014г. № 938н «Об утверждении примерного порядка предоставления социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания», иными законодательными и правовыми нормативными актами Российской Федерации, Костромской области, Уставом учреждения.

1.2. Отделение срочного социального обслуживания (далее – отделение) является структурным подразделением государственного бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов по г. Костроме» (далее - Учреждение), создается, реорганизуется и ликвидируется на основании приказа директора Учреждения по согласованию с Учредителем.

1.3. Отделение предназначено для оказания гражданам, остро нуждающимся в социальной поддержке, неотложной помощи, направленной на поддержание их жизнедеятельности.

1.4. Деятельность отделения основывается на соблюдении прав человека и уважении достоинства личности, носит гуманный характер и не допускает унижения чести и достоинства человека.

1.5. Деятельность отделения осуществляется на принципах:

- равного, свободного доступа граждан к социальному обслуживанию вне зависимости от их пола, расы, возраста, национальности, языка, происхождения, места жительства, отношения к религии, убеждений и принадлежности к общественным объединениям;
- адресности предоставления социальных услуг;
- добровольности;
- защиты прав и интересов получателей социальных услуг;
- конфиденциальности.

1.6. Социальные услуги предоставляются в объемах не менее, чем в установленных Стандартом социальных услуг (приложения к Порядку предоставления социальных услуг).

1.7. Предоставление услуг гражданам осуществляется специалистами по социальной работе, юрисконсультom и психологом (при наличии), состоящими в штате Учреждения.

1.8. Деятельность работников отделения регламентируется должностной инструкцией.

1.9. Условия труда работников отделения, организация рабочих мест определяются и регулируются в соответствии с действующим законодательством.

1.10. Утверждение структуры отделения, штатного расписания осуществляет директор Учреждения в соответствии с действующим законодательством.

1.11. Численный состав сотрудников отделения определяется штатным расписанием в соответствии с целями, задачами и объемом деятельности.

1.12. Отделение срочного социального обслуживания возглавляет заведующий, назначаемый на должность и освобождаемый от должности приказом директора Учреждения.

1.13. Заведующий отделением в своей деятельности подчиняется непосредственно курирующему заместителю директора Учреждения. Заведующий отделением несет персональную ответственность за деятельность отделения. В период временного отсутствия заведующего отделением его обязанности выполняет работник, назначаемый приказом директора Учреждения.

1.14. Деятельность отделения организуется в соответствии с календарными Планами работы.

1.15. Контроль за выполнением предусмотренных Планом работы мероприятий осуществляется заведующим отделением.

1.16. Работники отделения анализируют, ведут статистическую отчетность (в рамках срочного социального обслуживания) и представляют отчеты, о поделанной работе, по форме и в сроки, в соответствии с требованиями.

1.17. Деятельность отделения строится на сотрудничестве с различными государственными учреждениями, общественными, благотворительными организациями и объединениями, фондами, а также отдельными гражданами (волонтерами).

## **2. Цели и задачи отделения**

2.1. Основными целями работы отделения являются:

- реализация на территории города единой государственной социальной политики;
- повышение уровня жизни получателей социальных услуг;
- снижение неблагополучия граждан путем обеспечения социальной поддержки;
- обеспечение выполнения действующего законодательства в части защиты законных прав и интересов получателей социальных услуг.

2.2. Задачи отделения:

- выявление и учет граждан, остро нуждающихся в социальной помощи и оказании услуг;
- принятие безотлагательных мер и оказание экстренной социальной помощи, направленных на поддержание жизнедеятельности граждан, остро нуждающихся в социальной поддержке, в связи с возникновением трудной жизненной ситуации;
- определение конкретных форм помощи гражданам, исходя из состояния их здоровья, возможности к самообслуживанию и конкретной жизненной ситуации;
- выполнение требований по качеству предоставления социальных услуг;
- выполнение государственного задания и планов работы;
- повышение уровня профессионализма работников отделения.

## **3. Функции отделения**

3.1. В соответствии с возложенными задачами отделение осуществляет следующие функции:

3.1.1. Прием граждан, рассмотрение в установленном порядке письменных и устных заявлений, телефонных звонков в пределах своей компетенции.

3.1.2. Выявление и учет на города одиноких престарелых, инвалидов и других социально незащищенных слоев населения, нуждающихся в различных видах и формах социальной поддержки.

3.1.3. Консультирование граждан по различным вопросам социальной защиты.

3.1.4. Предоставление бесплатно в доступной форме получателям социальных услуг или их законным представителям информации об их правах на социальное обслуживание и обязанностях, о видах социальных услуг, сроках, порядке и условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости либо о возможности получать услуги бесплатно, об организациях социального обслуживания, включая данные об их местонахождении, режиме работы, контактных телефонах, выполняемых функциях.

3.1.5. Сбор документов либо помощь в сборе необходимых документов для оформления граждан в дома-интернаты, палаты паллиативной помощи или другие лечебные учреждения.

3.1.6. Проведение обследования жилищно-бытовых условий граждан с целью оценки условий жизнедеятельности гражданина, а также обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия его жизнедеятельности с последующим составлением акта в соответствии с требованиями для определения в дом-интернат, назначения государственного пособия на ребенка и других обстоятельств.

3.1.7. Предоставление срочных социальных услуг в соответствии со статьей 21 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации".

3.1.8. Предоставление гражданам в доступной форме информационных материалов (памяток, буклетов, брошюр).

3.1.9. Организация работы услуги «Социальное такси».

3.1.10. Анкетирование получателей социальных услуг по вопросам качества предоставляемых социальных услуг и другим вопросам.

3.1.11. Ведение регистра получателей социальных услуг.

3.1.12. Участие в социально значимых мероприятиях.

3.1.13. Разработка или участие в разработке методических и информационных материалов по актуальным вопросам социальной защиты.

3.1.14. Распределение и учет вещевой или продуктовой помощи.

3.1.15. Оказание разовых платных услуг в соответствии с Уставом Центра.

3.1.16. Изучение передового опыта работы, новых форм и методов социального обслуживания населения и внедрение их в практику.

#### **4. Организация деятельности отделения**

4.1. Работа отделения организуется с учетом специфики отделения и режима работы Учреждения.

4.2. В отделении ведется документация в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

4.3. Отделение обеспечено всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и телефонной связью, соответствует санитарно-гигиеническим нормам и требованиям пожарной безопасности.

4.4. Контроль за деятельностью отделения осуществляется курирующим заместителем директора и директором Учреждения.

4.5. Отделение предоставляет гражданам следующие услуги:

##### **4.5.1. Социально-бытовые услуги:**

- содействие в получении транспортных услуг «Социального такси».

##### **4.5.2. Социально-медицинские:**

- содействие в организации первичного медицинского осмотра и первичной санитарной обработки;

- содействие в госпитализации;

- содействие в обеспечении слуховыми аппаратами;

- содействие в проведении медико-социальной экспертизы.

#### **4.5.3. Социально-психологические:**

- социально-психологическое консультирование, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений (при наличии психолога)
- психологическая помощь и поддержка (беседа, общение, выслушивание, подбадривание, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса);

#### **4.5.4. Социально-правовые услуги:**

- содействие в получении юридических услуг (оформление и восстановление документов, содействие или сбор документов или содействие для оформления в дома-интернаты, палаты паллиативной помощи, больницы, содействие или сбор документов для оказания государственной социальной помощи);
- 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 оформлении полисов ОМС;
- доставка уведомлений жителям района по вопросам, связанным с защитой прав и законных интересов получателей социальных услуг в сфере социального обслуживания, и по вопросам установленных мер социальной поддержки.

#### **5.5.5. Социально-трудоустройство:**

- консультирование по вопросам самообеспечения.

#### **4.5.6. Срочные социальные услуги:**

- содействие в обеспечении бесплатным горячим питанием или наборами продуктов;
- обеспечение одеждой, обувью и предметами первой необходимости;
- содействие в получении временного помещения для проживания;
- 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.

#### **4.5.7. Иные срочные социальные услуги:**

- обследование граждан с оформлением акта установленного образца при обращении граждан по вопросам материальной помощи и дополнительной государственной социальной поддержкой;
- обследование граждан с оформлением акта установленного образца для предоставления социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания;
- обследование совершеннолетних недееспособных (опекаемых) граждан с оформлением акта установленного образца;
- обследование граждан с оформлением акта в связи со срочными сигналами и обращениями;
- оказание помощи в проведении массовых культурно-досуговых мероприятий к социально-значимым датам;
- проведение анкетирования граждан города.

4.6. Основаниями для отказа в предоставлении срочных социальных услуг гражданам являются:

- состояние алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- наличие явных признаков психического расстройства;
- видимые заболевания кожи и волос.

4.7. Основаниями прекращения предоставления социальных услуг являются:

- 1) письменное заявление получателя социальных услуг

- 2) окончание срока предоставления социальных услуг;
- 3) смерть получателя социальных услуг или ликвидация (прекращение деятельности) учреждения;
- 4) решение суда о признании получателя социальных услуг безвестно отсутствующим или умершим;
- 5) осуждение получателя социальных услуг к отбыванию наказания в виде лишения свободы.

4.7. Социальные услуги в рамках установленного государственного задания предоставляются в отделении всем категориям граждан, имеющим право на социальное обслуживание в соответствии с Законом Костромской области от 27 октября 2014 года № 575-5-ЗКО «О социальном обслуживании граждан в Костромской области» бесплатно.

## **5. Условия принятия решения о предоставлении срочных социальных услуг**

5.1. В перечень документов, необходимых для предоставления срочной социальной услуги, входят:

- 1) заявление;
- 2) документ, удостоверяющий личность получателя социальных услуг;
- 3) документ, подтверждающий полномочия представителя (при обращении за получением социальных услуг представителя получателя социальных услуг);
- 4) документы, подтверждающие нуждаемость гражданина в социальном обслуживании в соответствии с обстоятельствами, указанными в пунктах 1-7 части 1 статьи 15 Федерального закона от 28 декабря 2013 года N 442-ФЗ.

5.2. Решение о предоставлении срочных социальных услуг принимается специалистами по социальной работе отделения срочного социального обслуживания на основании документов, указанных в пункте 6.1. настоящего Положения, в связи с наличием обстоятельств, указанных в пунктах 1-7 части 1 статьи 15 Федерального закона от 28 декабря 2013 года N 442-ФЗ.

5.3. Предоставление срочных социальных услуг осуществляется в сроки, обусловленные нуждаемостью гражданина, без составления индивидуальной программы предоставления социальных услуг (далее – ИППСУ) и без заключения договора о предоставлении социальных услуг.

5.4. Подтверждением предоставления срочных социальных услуг является акт о предоставлении срочных социальных услуг, содержащий сведения о получателе социальных услуг и Учреждении, видах предоставленных срочных социальных услуг, сроках, дате начала и об условиях их предоставления. Акт о предоставлении срочных социальных услуг подтверждается подписью их получателя.

5.5. Подтверждением предоставления срочных социальных услуг по телефону (в том числе анонимно) является запись в журнале учета обращений за предоставлением социальных услуг по телефону. Форма журнала утверждается приказом директора Учреждения.

При предоставлении срочных социальных услуг по телефону акт о предоставлении срочных социальных услуг не составляется.

## **6. Конфиденциальность информации о получателе социальных услуг**

6.1. Не допускается разглашение информации, отнесенной законодательством Российской Федерации к информации конфиденциального характера или служебной информации, о получателях социальных услуг лицами, которым эта информация стала известна в связи с исполнением профессиональных, служебных и (или) иных обязанностей. Разглашение информации о получателях социальных услуг влечет за собой ответственность

в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.2. С согласия получателя социальных услуг или его законного представителя, данного в письменной форме, допускается передача информации о получателе социальных услуг другим лицам, в том числе должностным лицам, в интересах получателя социальных услуг или его законного представителя, включая средства массовой информации и официальный сайт поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет").

6.3. Предоставление информации о получателе социальных услуг без его согласия или без согласия его законного представителя допускается:

1) по запросу органов дознания и следствия, суда в связи с проведением расследования или судебным разбирательством либо по запросу органов прокуратуры в связи с осуществлением ими прокурорского надзора;

2) по запросу иных органов, наделенных полномочиями по осуществлению государственного контроля (надзора) в сфере социального обслуживания;

3) при обработке персональных данных в рамках межведомственного информационного взаимодействия, а также при регистрации субъекта персональных данных на едином портале государственных и муниципальных услуг и (или) региональных порталах государственных и муниципальных услуг в соответствии с законодательством об организации предоставления государственных и муниципальных услуг;

4) в иных установленных законодательством Российской Федерации случаях.

6.4. Информация, полученная специалистами Отделения в результате своей деятельности, подлежит обработке в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных».

## **7. Осуществление контроля деятельности отделения**

7.1. Общий контроль деятельности Отделения осуществляет курирующий заместитель директора Учреждения и директор Учреждения.

7.2. Осуществление контроля деятельности работников Отделения проводится заведующим отделением в рамках своей компетенции.

7.3. Контроль предоставления социальных услуг Отделением осуществляется:

- взаимопроверками между отделениями;
- внутренним контролем;
- внешним контролем.

7.4. Претензии и споры, возникшие между получателем социальных услуг и Учреждением, разрешаются по соглашению сторон. В случае не достижения соглашения, спор передается на разрешение в комиссию по решению нестандартных вопросов.

## **8. Финансирование отделения**

8.1. Финансирование отделения осуществляется за счет средств, предусмотренных Планом финансово-хозяйственной деятельности учреждения на выполнение государственного задания.

## **9. Заключительные положения**

9.1. Упразднение или реорганизация отделения осуществляется в соответствии с приказом директора Учреждения на основании распоряжения Учредителя.

9.2. При упразднении или реорганизации отделения в соответствии с действующим законодательством обеспечивается соблюдение прав и законных интересов работников.

9.3. Изменения и дополнения в настоящее Положение утверждаются директором и оформляются в качестве дополнений к настоящему положению.

9.4. В случае внесения изменений, если один из пунктов настоящего Положения становится недействительным и это не затрагивает остальных пунктов Положения, то недействительный пункт заменяется новым, допустимым в правовом отношении.

9.5. Настоящее положение вступает в силу с момента его подписания.