

**«УТВЕРЖДЕНО»**  
приказом директора ГБУ РМЭ  
«КЦСОН в Советском районе»  
от 31.12.2019 года № 164

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
об отделении социального обслуживания граждан  
ГБУ РМЭ «Комплексный центр социального обслуживания населения в  
Советском районе»

## **I. Общие положения**

1.1. Отделение социального обслуживания граждан (далее- Отделение) является структурной единицей ГБУ РМЭ «КЦСОН в Советском районе» (далее Организация) в целях предоставления срочных социальных услуг гражданам в случае, если существуют следующие обстоятельства, которые ухудшают или могут ухудшить условия его жизнедеятельности:

- полная или частичная утрата способности либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности;

- наличие в семье инвалида или инвалидов, в том числе ребенка-инвалида или детей-инвалидов, нуждающихся в постоянном постороннем уходе;

- наличие ребенка или детей (в том числе находящихся под опекой, попечительством), испытывающих трудности в социальной адаптации;

- отсутствие возможности обеспечения ухода (в том числе временного) за инвалидом, ребенком, детьми, а также отсутствие попечения над ними;

- наличие внутрисемейного конфликта, в том числе с лицами с наркотической или алкогольной зависимостью, лицами, имеющими пристрастие к азартным играм, лицами, страдающими психическими расстройствами, наличие насилия в семье;

- отсутствие определенного места жительства, в том числе у лица, не достигшего возраста двадцати трех лет и завершившего пребывание в организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;

- отсутствие работы и средств к существованию.

1.2. Для достижения целей, указанных в пункте 1.1. настоящего Положения, Отделение осуществляет следующие виды деятельности:

- проведение анализа и прогнозирования социальных процессов на территории обслуживания Организацией и выработку предложений по совершенствованию системы социального обслуживания населения на основании проведения мониторинга социальной и демографической ситуации, уровня социально-экономического благополучия граждан;

- учет граждан, нуждающихся в социальной поддержке и социальном обслуживании, определение необходимых им форм помощи и периодичности ее предоставления;

- защиту прав и интересов граждан и семей с детьми, их адаптацию в обществе путем содействия в решении социальных, психологических и юридических вопросов;

- осуществление деятельности по социальной реабилитации или абилитации детей-инвалидов;

- осуществление деятельности по профилактике безнадзорности несовершеннолетних и защите их прав;

- обобщение и внедрение передовых видов и форм социального обслуживания населения;

участие в разработке и реализации комплексных программ, направленных на улучшение условий жизни семей и детей;

разработку и распространение методических и информационных материалов по актуальным вопросам социальной защиты населения;

информирование населения, в том числе через средства массовой информации, о деятельности Отделения;

прием, рассмотрение и учет письменных и устных обращений граждан и консультирование по вопросам, предоставления социальных услуг и мер социальной поддержки;

организацию работы по обследованию жилищно-бытовых условий в отношении совершеннолетних граждан, признанных судом недееспособными вследствие психического расстройства, ограниченно дееспособных граждан;

организацию практической работы, связанной с направлением гражданина пожилого возраста или инвалида на стационарное социальное обслуживание;

участие в организации работы по санаторно-курортному лечению отдельных категорий граждан;

осуществление подбора детей для направления их на отдых и оздоровление в организации отдыха и оздоровления детей по линии системы социальной защиты;

вручение персональных поздравлений Президента Российской Федерации ветеранам Великой Отечественной войны в связи с традиционно считающимися юбилейными днями рождения (начиная с 90-летия);

организацию и проведение оздоровительной кампании детей, находящихся в трудной жизненной ситуации;

оказание адресной социальной помощи (обеспечение одеждой, обувью, в том числе бывшими в употреблении, и другими предметами первой необходимости);

организацию и проведение социально-значимых мероприятий;

организацию работы мобильной бригады;

взаимодействие с общественными организациями ветеранов и инвалидов, благотворительными организациями.

организацию оказания помощи в социальной реабилитации лицам, находящимся в трудной жизненной ситуации, в том числе потребляющим наркотические средства и психотропные вещества в немедицинских целях, в соответствии с установленным порядком.

1.3 Имеет в своем штате следующие единицы:

- заведующий отделением;
- специалисты по социальной работе;
- психолог;
- культорганизатор;
- водитель автомобиля.

1.4. Отделение создается, реорганизуется и ликвидируется решением директора Организации по согласованию с Министерством социального развития Республики Марий Эл.

1.5. Отделение в своей деятельности руководствуется следующими нормативно-правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации от 12.12.1993 г.;
- Конституцией Республики Марий Эл от 24.06.1995 г.;
- Федеральным законом от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Закона Республики Марий Эл от 02 декабря 2004 г. № 50-3 «О социальной поддержке и социальном обслуживании отдельных категорий граждан в Республике Марий Эл»;
- Постановление Правительства Республики Марий Эл от 18 января 2016 года № 8 «Об утверждении порядка предоставления срочных социальных услуг в отделении социального обслуживания граждан при комплексном центре социального обслуживания населения»;
- другими нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Марий Эл.

## **II. Отделение предоставляет следующие социальные услуги:**

### **2.1. Срочные социальные услуги**

**Срочная социальная услуга** - это неотложная помощь разового характера гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию.

#### **Срочные социальные услуги:**

- 1) обеспечение бесплатным горячим питанием;
- 2) обеспечение одеждой, обувью, в том числе бывшими в употреблении, и другими предметами первой необходимости;
- 3) оказание адресной социальной помощи;
- 4) предоставление временного жилого помещения;
- 5) оказание экстренной психологической помощи, в том числе по телефону доверия;
- 6) оказание юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг;
- 7) выявление и учет граждан, остро нуждающихся в социальной помощи, на территории Республики Марий Эл, проведение опроса и первичной социальной диагностики граждан для оценки их реального положения;
- 8) проведение социально-бытового обследования граждан;
- 9) распределение среди нуждающихся получателей социальных услуг товаров, поступающих по линии гуманитарной, благотворительной помощи;
- 10) обеспечение необходимой информацией и проведение консультаций по вопросам предоставления мер социальной поддержки малообеспеченного населения и льготных категорий граждан;
- 11) помощь в сборе необходимых документов для оказания материальной помощи;

- 12) помощь в оформлении документов для направления граждан на стационарное социальное обслуживание;
- 13) предоставление социальных услуг мобильной бригадой;
- 14) выдача пунктами проката технических средств реабилитации;
- 15) постановка на учет отдельных категорий граждан, нуждающихся в санаторно-курортном лечении, и выдача им путевок на санаторно-курортное лечение;
- 16) консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание и защиту своих интересов;
- 17) оказание помощи в подготовке документов, направляемых в различные организации по конкретным проблемам получателей социальных услуг;
- 18) обращение в интересах получателей социальных услуг в различные организации по вопросу оформления и восстановления документов;
- 19) оказание помощи получателям социальных услуг в подготовке обращений в различные организации по вопросу оформления и восстановления;
- 20) организация и проведение клубной и кружковой работы;
- 21) оказание педагогической помощи родителям в воспитании, обучении детей с ограниченными возможностями здоровья с учетом специфики их психического и физического состояния;
- 22) организация работы по выдаче справок для малообеспеченных семей;
- 23) предоставление оздоровительных путевок для детей;
- 24) предоставление мер социальной поддержки в соответствии с законодательством Республики Марий Эл;
- 25) подготовка и проведение мероприятий по организации досуга для семей, имеющих детей с ограниченными возможностями здоровья;
- 26) проведение благотворительных акций.

2.2. Основанием для рассмотрения вопроса о предоставлении социальных услуг в Отделении является поданное на имя директора Организации в письменной или электронной форме заявление получателя социальных услуг или его законного представителя о предоставлении социальных услуг (далее - заявление), а также получение от медицинских, образовательных или иных организаций, не входящих в систему социального обслуживания, информации о гражданах, нуждающихся в предоставлении социальных услуг (далее - информация). Форма заявления утверждена приказом Министерства социального развития Республики Марий Эл от 18 февраля № 95 «Об утверждении формы уведомления, акта о предоставлении срочных социальных услуг, заявление по обеспечению отдельных категорий граждан санаторно-курортным лечением».

Специалист Отделения, принимающий заявление или поступившую информацию, обязан зарегистрировать их в журнале учета обращений граждан и информации не позднее 1 рабочего дня со дня подачи заявления или информации в Отделение.

2.1.1. Для предоставления социальных услуг в Отделении к заявлению прилагаются **следующие документы**:

- документ, удостоверяющий личность получателя социальных услуг;
- паспорт или иной документ, удостоверяющий личность законного представителя получателя социальных услуг;
- документ, подтверждающий полномочия законного представителя получателя социальных услуг.

Документы могут быть представлены в подлиннике или в копии, заверенной в установленном порядке. В случае представления получателем социальных услуг только подлинников или незаверенных копий документов специалист отделения социального обслуживания снимает копии, сличает копии с подлинниками, заверяет их и возвращает подлинники документов получателю социальных услуг.

При поступлении информации специалисты Отделения не позднее 1 рабочего дня со дня регистрации поступившей информации должны выйти по адресу, указанному в поступившей информации. Социальные услуги предоставляются по заявлению гражданина с последующим предоставлением документов, указанных в пункте 2.3. настоящего Порядка.

Для лиц без определенного места жительства в случае отсутствия документов, подтверждающих личность, основанием для рассмотрения вопроса о предоставлении социальных услуг является заявление с описанием обстоятельств, предусмотренных пунктом 1 настоящего Положения.

2.1.2. Решение о предоставлении социальных услуг гражданам принимается поставщиком социальных услуг в течение 1 рабочего дня со дня регистрации заявления при наличии всех документов, указанных в пункте 2.3. настоящего Порядка.

2.1.3. Решение об отказе в предоставлении социальных услуг Отделением принимается в течение 1 рабочего дня со дня регистрации заявления в случае предоставления получателем социальных услуг неполного пакета документов, указанных в пункте 2.3. настоящего Порядка.

Решение об отказе в предоставлении социальных услуг гражданам может быть обжаловано в судебном порядке.

2.1.4. Предоставление социальных услуг в Отделении осуществляется на разовой основе.

2.1.5. Получателям социальных услуг или их законным представителям, обращающимся в Отделение, предоставляются бесплатно в доступной форме, дополнительные социальные услуги предоставляются в соответствии с утвержденными тарифами на дополнительные услуги.

2.1.6. Социальное обслуживание в Отделении не предоставляется получателям социальных услуг в состоянии алкогольного и (или) наркотического опьянения.

2.1.7. Социальные услуги в Отделении оказываются без составления индивидуальной программы и без составления договора оказания социальных услуг.

Подтверждением предоставления социальных услуг является акт выполненных работ.

## **2.2. Услуги по социальному сопровождению:**

- содействие в проведении реабилитационных мероприятий медицинского и социального характера, в том числе на основании индивидуальных программ реабилитации инвалидов;
- содействие в получении адресной социальной помощи;
- содействие в оформлении документов на освидетельствование учреждениями медико-социальной экспертизы;
- содействие в госпитализации в медицинские организации;
- содействие в направлении на психолого-медико-педагогическое обследование;
- содействие в получении обучения и воспитании детей;
- содействие в привлечении к ответственности лиц, допустивших насилие по отношению к женщинам и детям, оказание им помощи;
- содействие в защите и соблюдении прав детей на воспитание и заботу о них, в том числе в случаях, угрожающих их жизни и здоровью;
- содействие в получении психологической помощи;
- содействие в вопросах пенсионного обеспечения и других социальных выплат;
- содействие в получении юридических консультаций;
- содействие нуждающимся в трудоустройстве.

## **III. Права и обязанности получателей социальных услуг**

### **3.1. Права получателей 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 поставщиках социальных услуг;
- 3) выбор поставщика или поставщиков социальных услуг;
- 4) отказ от предоставления социальных услуг;
- 5) защиту своих прав и законных интересов в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- 6) участие в составлении индивидуальных программ;
- 7) свободное посещение законными представителями, адвокатами, нотариусами, представителями общественных и (или) иных организаций, священнослужителями, а также родственниками и другими лицами в дневное и вечернее время;
- 8) социальное сопровождение.

### **3.2. Обязанности получателей социальных услуг**

#### **Получатели социальных услуг обязаны:**

1) предоставлять в соответствии с нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации сведения и документы, необходимые для предоставления социальных услуг;

2) своевременно информировать поставщиков социальных услуг об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении социальных услуг;

3) соблюдать условия договора о предоставлении социальных услуг, заключенного с поставщиком социальных услуг, в том числе своевременно и в полном объеме оплачивать стоимость предоставленных социальных услуг при их предоставлении за плату или частичную плату.

## **IV. Права, обязанности и информационная открытость Отделения**

### **4.1. Права Отделения**

#### **4.1.1. Отделение имеет право:**

1) запрашивать соответствующие органы государственной власти, а также органы местного самоуправления и получать от указанных органов информацию, необходимую для организации социального обслуживания;

2) отказать в предоставлении социальной услуги получателю социальных услуг в случае нарушения им условий договора о предоставлении социальных услуг, заключенного с получателем социальных услуг или его законным представителем, а также в случае, предусмотренном частью 3 статьи 18 Федерального закона от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

4.1.2. Отделение вправе предоставлять гражданам по их желанию, выраженному в письменной или электронной форме, дополнительные социальные услуги за плату.

### **4.2. Обязанности отделения:**

#### **4.2.1. Отделение обязано:**

1) осуществлять свою деятельность в соответствии с настоящим Федеральным законом, другими федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации;

2) предоставлять социальные услуги получателям социальных услуг в соответствии с индивидуальными программами и условиями договоров, заключенных с получателями социальных услуг или их законными представителями, на основании требований настоящего Федерального закона;

3) предоставлять срочные социальные услуги в соответствии Закона Республики Марий Эл от 02 декабря 2004 г. № 50-З «О социальной поддержке и социальном обслуживании отдельных категорий граждан в Республике Марий Эл»;

4) предоставлять бесплатно в доступной форме получателям социальных услуг или их законным представителям информацию об их правах и обязанностях, о видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их



предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости для получателя социальных услуг либо о возможности получать их бесплатно;

5) использовать информацию о получателях социальных услуг в соответствии с установленным законодательством Российской Федерации о персональных данных требованиями о защите персональных данных;

6) предоставлять уполномоченному органу субъекта Российской Федерации информацию для формирования регистра получателей социальных услуг;

7) осуществлять социальное сопровождение в соответствии Закона Республики Марий Эл от 02 декабря 2004 г. № 50-3 «О социальной поддержке и социальном обслуживании отдельных категорий граждан в Республике Марий Эл»;

4.2.2. Отделение при оказании социальных услуг **не вправе:**

1) ограничивать права, свободы и законные интересы получателей социальных услуг, в том числе при использовании лекарственных препаратов для медицинского применения;

2) применять физическое или психологическое насилие в отношении получателей социальных услуг, допускать их оскорбление, грубое обращение с ними.

## **V. Стандарт социальных услуг, оказываемых в организации**

Постановлением Правительства Республики Марий Эл от 18.01.2016 г. № 8 «Об утверждении порядка предоставления срочных социальных услуг в отделении социального обслуживания граждан при комплексном центре социального обслуживания населения».

## **VI. Контроль за предоставлением социальных услуг**

Контроль за предоставлением социальных услуг осуществляется в следующих формах: внутренней и внешней (региональный государственный контроль и общественный).

а) Внутренний текущий контроль осуществляется руководителем Организации и комиссией по осуществлению внутреннего контроля качества социальных услуг.

б) К внешней форме контроля относится:

- региональный государственный контроль в сфере социального обслуживания, осуществляемый органом исполнительной власти Республики Марий Эл, в компетенцию которого входит осуществление функций по выработке государственной политики в сфере социального обслуживания граждан;

- общественный контроль в сфере социального обслуживания, осуществляемый гражданами, общественными организациями и иными организациями в соответствии с законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей.

## **VII. Ответственность**

7.1. Всю полноту ответственности за качество и своевременность выполнения возложенных настоящим Положением на Отделение социального обслуживания граждан задач и функций несет заведующий отделением.

7.2. Степень ответственности специалистов по социальной работе устанавливается должностными инструкциями.