УТВЕРЖЕНО

приказом директора ГБУ РМЭ

«КЦСОН в Медведевском районе»

от 01 ноября 2019 № 84

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**об Отделении социального обслуживания граждан**

**Государственного бюджетного учреждения Республики Марий Эл «Комплексный центр социального обслуживания  населения**

**в Медведевском районе»**

**1. Общие положения**

1.1 Настоящее положение определяет основы организации и деятельности Отделения социального обслуживания граждан (далее по тексту Отделение) Государственного бюджетного учреждения Республики Марий Эл «Комплексный центр социального обслуживания населения в Медведевском районе» (далее по тексту Центр).

1.2 Отделение является структурным подразделением Центра и предназначено для оказания помощи гражданам, остро нуждающимся в социальной поддержке и социальном обслуживании, помощи разового характера, направленной на поддержание их жизнедеятельности.

1.3. Отделение создается, реорганизуется и ликвидируется на основании приказа директора Центра по согласованию с Министерством социального развития Республики Марий Эл (далее – Учредитель).

1.4. В своей деятельности Отделение руководствуется Конституцией Российской Федерации, Конституцией Республики Марий Эл, Федеральным законом от 23.12.2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации», Федерального закона от 24 ноября 1995 г. N 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», закона РМЭ от 02.12.2004г. № 50-З «О социальной поддержке и социальном обслуживании отдельных категорий граждан в Республике Марий Эл», постановления Правительства РМЭ от 22 ноября 2007 г. № 271 «О порядке обеспечения отдельных категорий граждан санаторно-курортным лечением», постановлением Правительства РМЭ от 18 января 2016 г. № 8 "Об утверждении Порядка предоставления срочных социальных услуг в отделении социального обслуживания граждан при комплексном центре социального обслуживания населения" и другими Федеральными законами, законами Республики Марий Эл, Указами Президента Российской Федерации, постановлениями Правительства Российской Федерации и Правительства Республики Марий Эл, нормативными правовыми актами Федеральных органов исполнительной власти, законами и иными нормативными правовыми актами  РМЭ,  Уставом и Положением Центра,  иными нормативными правовыми актами, указаниями и рекомендациями вышестоящих органов.

1.5. Отделение возглавляет заведующий Отделением, назначаемый директором Центра.

1.6. В период временного отсутствия заведующего Отделением его обязанности выполняет заместитель директора.

1.7. В своей деятельности Отделение подчиняется директору, заместителю директора Центра.

**2. Основные задачи и функции
Отделения социального обслуживания граждан**

2.1.Общими направлениями деятельности Отделения являются:

* проведение анализа и прогнозирования социальных процессов на территории обслуживания Центра 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 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 Центра;
* 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;
* организацию практической работы, связанной с направлением детей на социальное обслуживание в специализированные учреждения для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации, и детский дом-интернат;
* 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;
* организацию и проведение социально-значимых мероприятий; организацию работы мобильной бригады;
* взаимодействие с общественными организациями ветеранов и инвалидов, благотворительными организациями,

2.2. Для достижения указанных целей Отделение оказывает следующие социальные услуги:

**Социально-психологические услуги:**

* беседы, общение, выслушивание, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса;
* оказание психологической помощи, в том числе в преодолении переживаемой кризисной ситуации;
* проведение психологической диагностики и коррекции, направленной на преодоление или ослабление искажений в поведении и взаимоотношениях с окружающими людьми.
* В соответствии со статьей 26 Федерального закона от 23 июня 2016 г. № 182-ФЗ «Об основах системы профилактики правонарушений в Российской Федерации» лицам, находящимся в трудной жизненной ситуации, в том числе потребляющим наркотические средства и психотропные вещества в немедицинских целях, Учреждение оказывает помощь в социальной реабилитации в порядке, определяемом органами государственной власти субъектов Российской Федерации.

**Социально-педагогические услуги:**

* разработка и реализация индивидуальных программ социальной реабилитации и адаптации семей;
* проведение социально-педагогического патронажа.

**Социально-трудовые услуги**

* оказание помощи в трудоустройстве;

**Социально-правовые услуги:**

* оказание помощи в оформлении и восстановлении документов
* получателей социальных услуг;
* оказание помощи в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг;
* оформление документов для направления детей в организации социального обслуживания;
* оказание помощи ведомствам в оформлении документов на лишение родительских прав родителей, подвергающих детей любым формам физического или психического насилия, помощи в жизнеустройстве этих детей и привлечении к ответственности лиц, виновных в насилии над детьми;
* оказание помощи в оформлении документов для направления детей, проживающих с родителями, которые временно неспособны заботиться о них вследствие болезни, нетрудоспособности, привлечения к уголовной ответственности, длительных командировок, в организации социального обслуживания на временное пребывание;
* оказание консультативной помощи по вопросам социальной защиты населения и предоставления мер социальной поддержки;
* оказание помощи в оформлении документов для направления пенсионеров и инвалидов в стационарные организации социального обслуживания на временное и постоянное проживание;
* оформление документов для получения установленных законодательством мер социальной поддержки и социальных выплат;
* сотрудничество со средствами массовой информации по вопросам социальной защиты населения и ознакомления с предоставляемыми мерами социальной поддержки.

**Срочные социальные услуги:**

* обеспечение одеждой, обувью, в том числе бывшими в употреблении, и другими предметами первой необходимости; оказание адресной социальной помощи;
* содействие в предоставлении временного жилого помещения; оказание экстренной психологической помощи, в том числе по телефону доверия;
* организация юридических и иных консультаций в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг;
* 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;
* проведение социально-бытового обследования граждан; распределение среди нуждающихся получателей социальных услуг товаров, поступающих по линии гуманитарной, благотворительной помощи;
* обеспечение необходимой информацией и проведение консультаций по вопросам предоставления мер социальной поддержки малообеспеченного населения и льготных категорий граждан;
* помощь в сборе необходимых документов для оказания материальной помощи;
* помощь в оформлении документов для направления граждан в стационарные организации;
* предоставление социальных услуг мобильной бригадой; выдача пунктами проката технических средств реабилитации; постановка на учет отдельных категорий граждан, нуждающихся в санаторно-курортном лечении, и выдача им путевок на санаторно-курортное лечение;
* консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной системе социальных служб и защиту своих интересов;
* оказание помощи в подготовке документов, направляемых в различные организации по конкретным проблемам получателей социальных услуг;
* обращение в интересах получателей социальных услуг в различные организации по вопросу оформления и восстановления документов;
* оказание помощи получателям социальных услуг в подготовке обращений в различные организации по вопросу оформления и восстановления документов;
* организация и проведение клубной и кружковой работы; организация работы по выдаче справок для малообеспеченных семей;
* предоставление оздоровительных путевок для детей; подготовка и проведение мероприятий по организации досуга для семей, имеющих детей с ограниченными возможностями здоровья; проведение благотворительных акций.

**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.

2.3 Учреждение вправе осуществлять предпринимательскую деятельность и иную деятельность, не запрещенную законодательством Российской Федерации, лишь для достижения целей, указанных

в пункте 2.1 настоящего Устава.

Право Учреждения осуществлять деятельность, на которую в соответствии с законодательством Российской Федерации требуется специальное разрешение — лицензия, возникает у Учреждения с момента ее получения или в указанный в ней срок и прекращается по истечении срока ее действия, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

2.4 С целью организации стабильного доступа к социальным услугам граждан и семей с детьми, нуждающихся в социальной поддержке и социальном обслуживании, проживающих в отдаленных сельских поселениях, в состав отделения социального обслуживания граждан включается мобильная социальная служба.

2.5. Гражданин признается нуждающимся в социальном обслуживании 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.

**3. Категории граждан, обслуживаемых
в Отделении социального обслуживания граждан**

3.1. Отделением обслуживаются следующие категории граждан:

а) семьи с несовершеннолетними детьми, имеющие среднедушевой доход ниже величины прожиточного минимума, официально установленного в Республике Марий Эл;

б) семьи с несовершеннолетними детьми, в которых оба родителя обучаются на дневных отделениях учебных заведений в независимости от типа заведения, имеющие среднедушевой доход ниже величины прожиточного минимума, официально установленного в Республике Марий Эл;

в) инвалиды, одинокие пенсионеры, одинокие супружеские пары пенсионного возраста;

г) трудоспособные лица, осуществляющие в установленном порядке уход за инвалидами 1 группы, детьми-инвалидами до 18 лет, престарелыми гражданами старше 80 лет;

д) лица, освободившиеся из мест лишения свободы;

е) лица, страдающие лейкозом, онкологическими заболеваниями, сахарным диабетом, а также больные, нуждающиеся в срочной медицинской помощи;

ж) лица без определенного места жительства;

з) женщины, подвергшиеся психофизическому насилию, нуждающиеся во временном приюте;

и) лица, пострадавшие от чрезвычайных ситуаций, пожаров;

к) участники Программы Республики Марий Эл по оказанию содействия добровольному переселению в Российскую Федерацию соотечественников, проживающих за рубежом;

л) граждане, отмечающие 90 -, 95 -, 100-летний юбилей;

м) иностранные граждане и лица без гражданства, покинувшие государство своей гражданской принадлежности (своего прежнего обычного местожительства) вследствие вооруженного конфликта и (или) получившие статус беженца либо временное убежище на территории Республики Марий Эл.

**4. Порядок предоставления социальных услуг
Отделением социального обслуживания граждан**

1. Предоставление социальных услуг в Отделении осуществляется на разовой основе.
2. Получателям социальных услуг или их законным представителям, обращающимся в Отделение, предоставляется бесплатно в доступной форме информация 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.
3. Информирование осуществляется общедоступными информационными ресурсами, содержащими информацию деятельности Центра и обеспечивающими доступ к указанным ресурсам посредством размещения их на информационных стендах в помещении Центра, в средствах массовой информации, в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе на официальном сайте Центра.
4. Основанием для рассмотрения вопроса о предоставлении социальных услуг в Отделении является поданное на имя директора Центра в письменной или электронной форме заявление получателя социальных услуг или его законного представителя о предоставлении социальных услуг (далее - заявление) в Отделении, 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 «22» декабря 2014 г.
№ 532.
5. Специалист Отделения, принимающий заявление или поступившую информацию, обязан зарегистрировать их в журнале учета заявлений и информации не позднее рабочего дня со дня подачи заявления или информации в Отделение.
6. 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 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 4.6 настоящего Положения.

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 2.3. настоящего Положения.

1. Решение о предоставлении социальных услуг в Отделении принимается Центром в течение 1 рабочего дня со дня регистрации заявления при наличии всех документов, указанных в пункте 6 настоящего Порядка.
2. Решение об отказе в предоставлении социальных услуг в Отделении принимается в течение 1 рабочего дня со дня регистрации заявления в случае предоставления получателем социальных услуг неполного пакета документов, указанных в пункте 4.6 настоящего Положения.

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

О принятом решении получатель социальных услуг или его законный представитель информируются в письменной или электронной форме в течение 1 рабочего дня со дня принятия решения.

1. Отделение организует первичный прием и учет граждан, в отношении которых принято решение о предоставлении социальных услуг, формирует по обращаемости банк данных об указанных лицах.
2. Права получателя социальных услуг при получении социальных услуг в Отделении установлены статьей 9 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».
3. Социальное обслуживание в Отделении не предоставляется получателю социальных услуг в состоянии алкогольного и (или) наркотического опьянения.
4. Предоставление социальных услуг в Отделении в целях оказания неотложной помощи осуществляется в сроки, обусловленные нуждаемостью получателя социальных услуг. Социальные услуги в Отделении оказываются без составления индивидуальной программы и без заключения договора о предоставлении социальных услуг.

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

1. Результатом предоставления социальных услуг в Отделении является улучшение условий жизнедеятельности гражданина и (или) расширение его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.
2. Предоставление социальных услуг в Отделении прекращается в следующих случаях:

личная инициатива получателя социальных услуг или его законного представителя, которая оформляется в письменной форме;

окончание срока предоставления социальных услуг в соответствии с актом о предоставлении социальных услуг; смерть получателя социальных услуг; ликвидация поставщика социальных услуг.

**5. Основные показатели, определяющие качество социальных услуг,**

**предоставляемых в Отделении социального обслуживания граждан**

5.1. Показатели, характеризующие удовлетворенность социальными услугами получателей социальных услуг, отсутствие обоснованных жалоб, число положительных отзывов о работе специалистов Отделения.

5.2 Оценка качества социальных услуг в Отделении включает в себя оценку своевременности и полноты объема оказанных социальных услуг применительно к потребности получателя социальных услуг в конкретных социальных услугах.

5.3. Обеспечение открытости документов, в соответствии с которыми  Отделение осуществляет свою деятельность в сфере социального обслуживания (устав, положение); руководства, правила, инструкции, методики работы с получателями социальных услуг и собственной деятельности; эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру, иные документы).

5.4. Численность получателей социальных услуг, охваченных социальными услугами в Отделении.

5.5. Доступность условий размещения Отделения  (в том числе доступность предоставления социального обслуживания для инвалидов и других лиц с учетом ограничений их жизнедеятельности, иные условия, влияющие на качество социальных услуг, предоставляемых получателям социальных услуг).

5.6. Укомплектованность штата Отделения специалистами и их квалификация, наличие специального и технического оснащения (оборудование, приборы, аппаратура) помещений поставщика социальных услуг.

5.7. Состояние информации о порядке и правилах предоставления социальных услуг Отделением.

5.8. Повышение качества социальных услуг и эффективности их оказания (определяется исходя из мероприятий, направленных на совершенствование деятельности Отделения при предоставлении социальных услуг) и другие показатели.

5.9. Показатели качества предоставления социальных услуг и оценка результатов их предоставления Центром определяются по результатам предоставления социальных услуг применительно к каждому конкретному получателю социальных услуг.

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".

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

- 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;

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

- 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;

- в иных установленных законодательством Российской Федерации случаях.

**7. Заключительные положения**

* 1. Возложение на сотрудников Отделения обязанностей, не предусмотренных должностными инструкциями не допускается.
	2. Контроль за деятельностью Отделения осуществляется директором Центра, заместитель директора, заведующим Отделением, а также органами контроля и надзора в пределах их компетенции.
	3. Ликвидация и реорганизация Отделения осуществляется приказом директора Центра по согласованию с Учредителем.
	4. При ликвидации и реорганизации Отделения в соответствии с действующим законодательством обеспечивается соблюдение прав и законных интересов его работников.