

ПОЛОЖЕНИЕ
об организации и деятельности
отделения приема граждан, социального сопровождения
и организационно-технической работы
государственного казенного учреждения социального обслуживания
«Ворошиловский центр социального обслуживания населения»
(ГКУ СО «Ворошиловский ЦСОН»)

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает основные направления и организацию деятельности отделения приема граждан, социального сопровождения и организационно-технической работы (далее - Отделение) ГКУ СО «Ворошиловский ЦСОН» (далее - Учреждение).

1.2. Отделение приема граждан, социального сопровождения и организационно-технической работы (далее – Отделение) является структурным подразделением Учреждения, созданным на основании Устава Учреждения. Правовой статус и функции (основные направления деятельности) Отделения определяются Положением о нем.

1.3. Понятия, используемые в настоящем Положении, применяются в значениях, определенных Федеральным законом от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

1.4. Отделение приема граждан, социального сопровождения и организационно-технической работы создается с целью информирование граждан по вопросам предоставления социального обслуживания, организации приема граждан, ведения учета получателей социальных услуг в ИС «Регистр получателей социальных услуг» и обеспечения организационно-технического и методического сопровождения процесса предоставления социальных услуг и организации социального сопровождения, включая оформление договоров о предоставлении социальных услуг и расчет среднедушевого дохода в отношении получателей социальных услуг.

1.5. Отделение в своей деятельности руководствуется федеральными законами и законами Волгоградской области, постановлениями Правительства Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Губернатора и Администрации Волгоградской области, Уставом Учреждения, нормативными документами комитета социальной защиты населения Волгоградской области, в том числе регламентирующими порядок предоставления социальных услуг, настоящим Положением, а также иными нормативно-правовыми актами.

1.6. Работа Отделения основывается на соблюдении прав человека и уважении достоинства личности, носит гуманный характер и не допускает унижения чести и достоинства человека, а также на следующих принципах:

1.6.1. равный, свободный доступ граждан к информации о социальном обслуживании и социальном обслуживанию вне зависимости от их пола, расы, возраста, национальности, языка, происхождения, места жительства, отношения к религии, убеждений и принадлежности к общественным объединениям;

1.6.2. адресность предоставления социальных услуг;

1.6.3. приближенность поставщиков социальных услуг к месту жительства получателей социальных услуг, достаточность количества поставщиков социальных услуг для обеспечения потребностей граждан в социальном обслуживании, достаточность финансовых, материально-технических, кадровых и информационных ресурсов у поставщиков социальных услуг;

1.6.4. добровольность;

1.6.5. конфиденциальность.

1.7. Результатом работы Отделения является предоставление гражданам информации о социальном обслуживании в полном объеме, своевременное оказание срочных социальных услуг, своевременное оформление документов по зачислению граждан на социальное обслуживание, результативность работы по профилактике обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании, социальному сопровождению получателей социальных услуг и граждан, признанных нуждающимися в социальном сопровождении.

1.8. Отделение развивает и поддерживает контакты с государственными органами, органами местного самоуправления, общественными организациями, благотворительными фондами, индивидуальными предпринимателями, религиозными конфессиями и т.д. с целью оказания комплексной помощи получателям социальных услуг.

1.9. Контроль над деятельностью Отделения осуществляется директором Учреждения, заместителем директора, заведующим Отделением.

1.10. Отделение создается, реорганизуется и ликвидируется в порядке, установленном законодательством.

2. Основные направления деятельности

Основными направлениями деятельности Отделения являются:

2.1. Информирование граждан по вопросам предоставления учреждением социальных услуг;

2.2. Проведение мероприятий по оценке условий жизнедеятельности граждан с целью определения нуждаемости в предоставлении социальных услуг;

2.3. Прием граждан по вопросам зачисления на социальное обслуживание, техническое и документальное оформление зачисления;

2.4. Ведение работы в ИС «Регистр получателей социальных услуг»;

2.5. Оказание неотложной помощи гражданам, признанным нуждающимися в срочном социальном обслуживании, путем предоставления социальных услуг в полустационарной форме специалистами службы срочного социального обслуживания;

2.6. Организация и проведение профилактической работы с семьями и несовершеннолетними, находящимися в социально опасном положении и на ранней стадии семейного неблагополучия, социального сопровождения получателей социальных услуг, а также граждан, признанных нуждающимися в социальном сопровождении;

2.7. Ведение информационно-разъяснительной работы среди населения по вопросам социального обслуживания, осуществляемого Учреждением;

2.8. Взаимодействие с различными государственными и муниципальными структурами в интересах граждан, в том числе обратившихся за получением социальных услуг.

3. Организация деятельности Отделения

3.1. Кадровое обеспечение деятельности

3.1.1. Отделение для выполнения функций, возложенных на него, комплектуется персоналом в соответствии с нормативами штатной численности работников Учреждения, утвержденной приказом Учредителя.

3.1.2. Структура Отделения:

- заведующий отделением;
- 2 специалиста по социальной работе;
- инженер;

служба срочного социального обслуживания:

- психолог;
- юрисконсульт;

служба социального сопровождения:

- 2 специалиста по социальной работе;
- водитель автомобиля.

3.1.3. Режим работы Отделения:

понедельник-четверг – 8.30 – 17.30

пятница – 8.30 – 16.30

перерыв на обед – 12.00 -12.48

выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан осуществляется в течение всего рабочего дня с перерывом на обед.

3.1.4. Непосредственное руководство Отделением осуществляет заведующий отделением, принимаемый на должность и освобождаемый от должности приказом директора Учреждения.

3.1.5. Заведующий отделением подчиняется непосредственно директору Учреждения и заместителю директора.

3.1.6. Специалисты Отделения, в том числе службы срочного социального обслуживания, службы социального сопровождения, подчиняются непосредственно заведующему Отделением.

3.1.7. Специалисты Отделения, в том числе службы срочного социального обслуживания, службы социального сопровождения, назначаются на должность и освобождаются от должности приказом директора Учреждения по согласованию с заведующим отделением.

3.1.8. Специалисты Отделения осуществляют свою деятельность в соответствии с должностными инструкциями, утвержденными руководителем Учреждения.

3.1.9. В своей деятельности Отделение осуществляет взаимодействие с другими структурными подразделениями Учреждения, ГКУ «Центр социальной защиты населения по Ворошиловскому району Волгограда», а также других районов при необходимости.

3.1.10. Заведующий отделением и специалисты Отделения, в том числе службы срочного социального обслуживания, службы социального сопровождения, подобраны в соответствии с образованием, квалификацией, профессиональной подготовкой, обладают знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и приказами Минтруда России от 22.10.2013 г. №571н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по социальной работе», от 18 ноября 2013 г. № 682н «Об утверждении профессионального стандарта «Психолог в социальной сфере».

3.1.11. Заведующий отделением, специалисты Отделения, в том числе службы срочного социального обслуживания, службы социального сопровождения, постоянно повышают свою квалификацию путем обучения на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными способами.

3.1.12. Заведующий отделением, специалисты Отделения, в том числе службы срочного социального обслуживания, службы социального сопровождения, проходят своевременную аттестацию в соответствии с требованиями Положения об аттестации.

3.1.13. Заведующий отделением, специалисты Отделения, в том числе службы срочного социального обслуживания, службы социального сопровождения, ведут учетно-отчетную документацию, отражающую осуществляемую текущую деятельность.

3.1.14. Все специалисты Отделения принимают участие в реализации мероприятий, проводимых учреждением, в проведении мониторингов, опросов, исследований по поручению комитета социальной защиты населения Волгоградской области.

3.2. Деятельность Отделения

3.2.1. В Отделении осуществляется прием и информирование граждан:

- по вопросам предоставления всех видов социальных услуг в учреждении;
- о перечне документов, необходимых для зачисления на социальное обслуживание в учреждении либо для получения срочных социальных услуг;
- о перечне документов, необходимых для признания гражданина нуждающимся в социальном обслуживании.

3.2.2. Специалисты Отделения принимают участие в мероприятиях по оценке условий жизнедеятельности граждан, обратившихся в районный центр социальной защиты населения с заявлением о предоставлении социальных услуг.

3.2.3. При обращении граждан в учреждение за предоставлением социальных услуг специалистами Отделения проводится следующая работа:

- проверка полноты пакета документов, необходимых для зачисления;
- ознакомление гражданина с правоустанавливающими документами и порядком предоставления и оплаты социальных услуг;
- формирование личного дела получателя социальных услуг;
- составление договора о предоставлении социальных услуг;
- совершение необходимых операций в ИС «Регистр получателей социальных услуг», в том числе внесение туда сведений о доходах гражданина, составе семьи, проставление отметки в индивидуальной программе предоставления социальных услуг о заключенном договоре.

3.2.4. Отделение осуществляет контроль над состоянием информации об Учреждении и её своевременное обновление по мере необходимости:

- на информационных стендах учреждения;
- на официальном сайте учреждения;
- в Реестре поставщиков социальных услуг.

3.2.5. Специалисты Отделения осуществляют работу в ИС «Регистр получателей социальных услуг» в соответствии с должностными инструкциями.

3.2.6. Специалисты Отделения осуществляют работу в региональной системе межведомственного электронного взаимодействия в интересах получателей социальных услуг, граждан, обратившихся за предоставлением социальных услуг.

3.3. Деятельность службы срочного социального обслуживания.

3.3.1. Служба срочного социального обслуживания создана при Отделении с целью осуществления оценки условий жизнедеятельности граждан, обратившихся с заявлением о предоставлении социальных услуг в центр социальной защиты населения, оказания помощи разового характера гражданам, признанным нуждающимися в предоставлении срочных социальных услуг, привлечения внебюджетных средств.

3.3.2. Специалисты службы срочного социального обслуживания осуществляют предоставление срочных социальных услуг гражданам, признанным в установленном законом порядке нуждающимся в предоставлении срочных социальных услуг на основании наличия обстоятельств, ухудшающих или способных ухудшить условия их жизнедеятельности в соответствии с Порядком предоставления социальных услуг в полустационарной форме в отделениях (службах) срочного социального обслуживания, утвержденным приказом комитета социальной защиты населения Волгоградской области.

3.3.3. Перечень предоставляемых срочных социальных услуг определен Порядком предоставления социальных услуг в полустационарной форме в отделениях (службах) срочного социального обслуживания, утвержденным приказом комитета социальной защиты населения Волгоградской области.

3.3.4. Специалисты службы срочного социального обслуживания принимают участие в профилактической работе Учреждения с населением района.

3.3.5. Специалисты службы срочного социального обслуживания принимают участие в проведении информационно-разъяснительной работы среди населения района по вопросам социальных услуг, предоставляемых центром.

3.3.6. Для получения срочных социальных услуг граждане, признанные нуждающимися в их предоставлении, обращаются в специалистам отделения приема граждан и организационно-технической работы либо непосредственно к специалистам службы срочного социального обслуживания.

3.3.7. В отношении каждого получателя срочных социальных услуг оформляется личное дело, в котором содержатся все необходимые документы, перечень которых определен Порядком предоставления социальных услуг в полустационарной форме в отделениях (службах) срочного социального обслуживания, а также могут содержаться другие документы, связанные с предоставлением социальных услуг.

3.4. Деятельность службы социального сопровождения.

3.4.1. Служба социального сопровождения создана при Отделении с целью организации работы по профилактике обстоятельств, обуславливающих потребность в социальном обслуживании, организации профилактической работы с семьями и несовершеннолетними, находящимися в социально опасном положении и на ранней стадии семейного неблагополучия, по социальному сопровождению получателей социальных услуг, а также граждан, признанных нуждающимися в социальном сопровождении.

3.4.2. Деятельность службы социального сопровождения регламентируется следующими нормативными документами:

- Федеральный закон от 24 июня 1999 г. № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;

- Федеральный закон от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

- закон Волгоградской области от 31 октября 2002 г. № 748-ОД «О профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в Волгоградской области»;

- Постановление главы Администрации Волгоградской области от 8 апреля 2003 г. № 259 «Об утверждении Положения о едином банке данных Волгоградской области о семьях и несовершеннолетних, находящихся в социально опасном положении»;

- другими нормативными документами, в том числе локальными нормативно-правовыми актами.

3.4.3. Служба социального сопровождения при организации социального сопровождения служба осуществляет межведомственное взаимодействие в соответствии с утвержденным Порядком межведомственного взаимодействия органов государственной власти Волгоградской области при предоставлении социальных услуг и социального сопровождения в Волгоградской области и Регламентом межведомственного взаимодействия органов государственной власти Волгоградской области в связи с реализацией полномочий Волгоградской области в сфере социального обслуживания населения.

3.4.4. Служба осуществляет свою деятельность по следующим основным направлениям:

3.4.4.1. Организация работы по профилактике безнадзорности несовершеннолетних и защите их прав, по профилактике отказов от новорожденных, по профилактике девиантных форм поведения, суицидов, жестокого обращения в семье;

3.4.4.2. Организация профилактической работы с несовершеннолетними и семьями, находящимися на ранней стадии семейного неблагополучия и в социально опасном положении;

3.4.4.3. Организация работы по пропаганде здорового образа жизни, профилактике

наркомании, алкоголизма среди подрастающего поколения, сохранению репродуктивного и психического здоровья населения;

3.4.4.4. Социальный патронаж несовершеннолетних и их семей;

3.4.4.5. Выявление несовершеннолетних, находящихся в социально опасном положении, а также семьи, несовершеннолетние члены которых нуждаются в социальных услугах;

3.4.4.6. Разработка и реализация индивидуальной программы реабилитации семьи, находящейся в социально опасном положении, оказание необходимой помощи;

3.4.4.7. Ведение совместно с другими субъектами профилактики банка данных на семьи и несовершеннолетних, находящихся в социально опасном положении;

3.4.4.8. Организация и осуществление мероприятий в рамках межведомственного взаимодействия по социальному сопровождению получателей социальных услуг, а также граждан признанных нуждающимися в социальном сопровождении;

3.4.4.9. Привлечение государственных муниципальных и негосударственных органов, организаций и учреждений (здравоохранения, образования, миграционной службы и т.п.), индивидуальных предпринимателей, а также общественных и религиозных объединений (ветеранских, общества инвалидов, комитетов Общества Красного Креста и т.п.) к решению вопросов оказания социальной помощи гражданам;

3.4.4.10. Предоставление гражданам информации по вопросам связанным с социальным обслуживанием;

3.4.4.11. Оказание содействия в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, на относящейся к социальным услугам (организация социального сопровождения получателей социальных услуг, в том числе родителей, опекунов, попечителей, иных законных представителей несовершеннолетних детей), в рамках реализации индивидуальных программ предоставления социальных услуг;

3.4.4.12. Осуществление взаимодействия с органами местного самоуправления, предприятиями, учреждениями, организациями, общественными организациями по вопросам, находящимся в ведении Учреждения, участие в работе межведомственных Комиссий, рейдах и т.д.

3.5. Участие в реализации политики в области качества учреждения

3.5.1 Специалисты Отделения участвуют в разработке и реализации политики учреждения в области качества (основные цели, задачи и принципы деятельности учреждения в области качества).

3.5.2. Специалисты Отделения обеспечивают стабильность уровня качества услуг, повышение качества и эффективности (результативности) их предоставления, гарантированное удовлетворение законных запросов и потребностей получателей социальных услуг, соблюдение положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг; осуществляют самоконтроль как составляющую часть процесса контроля.

3.5.3. Заведующий отделением и специалисты Отделения несут персональную ответственность за качество предоставляемых социальных услуг, выполнения функций, своевременно осуществляют корректирующие действия, направленные на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления услуг, урегулирование претензий и жалоб получателей социальных услуг.

3.5.4. Специалисты Отделения могут представлять руководству учреждения предложения по улучшению и повышению эффективности работы как самого Отделения, так и других отделений учреждения, с которыми оно осуществляет взаимодействие, в пределах своей компетенции.