

**государственное автономное учреждение  
социального обслуживания Свердловской области  
«Комплексный центр социального обслуживания населения  
города Нижняя Салда»**

**ПРИКАЗ**

15 июня 2022 года

№ 77/ос

**Об утверждении Положения об отделении  
срочного социального обслуживания**

В связи с актуализацией локальных нормативно-правовых актов учреждения

**ПРИКАЗЫВАЮ:**


1. Утвердить Положение об отделении срочного социального обслуживания (далее – Положение) (Приложение №1);
2. Заведующему отделению срочного социального обслуживания Царёвой О.А. ознакомить всех сотрудников отделения с Положением.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



М.В. Касаткина

Ознакомлен:

 О.А. Царёва

**Приложение № 1 к  
приказу директора  
ГАУСО СО «КЦСОН  
города Нижняя Салда»  
от 15.06.2022 г. № 77/ос**

**Положение  
об отделении срочного социального обслуживания**

Настоящее Положение разработано 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 Свердловской области № 108-ОЗ от 03.12.2014 г. «О социальном обслуживании граждан Свердловской 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», приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 24 ноября 2014 г., Уставом государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения города Нижняя Салда» (далее – ГАУСО СО «КЦСОН города Нижняя Салда»).

Настоящее Положение регулирует деятельность и определяет задачи, порядок функционирования, регламент работы отделения срочного социального обслуживания (далее Отделение) созданного с целью защиты прав и интересов граждан, их адаптации в обществе путем содействия в решении социальных, психологических и юридических вопросов.

## **1. Общие положения.**

1.1. Отделение является структурным подразделением ГАУСО СО «КЦСОН города Нижняя Салда», создается, реорганизуется и ликвидируется решением директора учреждения по согласованию с Учредителем.

1.2. Место расположение Отделения – Свердловская область, г. Нижняя Салда, ул. Фрунзе, д. 137а, и имеет площади, приспособленные для хранения хозяйственных товаров, одежды и иных средств.

1.3. Руководство ГАУСО СО «КЦСОН города Нижняя Салда» осуществляют координацию деятельности Отделения, оказывает организационно-методическую и практическую помощь, а также осуществляет контроль над его деятельностью.

1.4. Режим работы отделения определяется Правилами внутреннего трудового распорядка.

1.5. Рабочая структура и штатная численность Отделения утверждается директором учреждения, в рамках норматива и выделенных ассигнований.

1.6. Отделение возглавляет заведующий отделением, назначаемый приказом директора учреждения.

1.7. Отделение осуществляет деятельность, в соответствии с:

- законодательством Российской Федерации;
- законодательством Свердловской области;
- уставом ГАУСО СО «КЦСОН города Нижняя Салда»
- кодексом этики и служебного поведения работников ГАУСО СО «КЦСОН города Нижняя Салда;
- настоящим Положением и другими нормативными актами как федерального, регионального и локального характера.

1.7. Социальное обслуживание в Отделении осуществляется в полустационарной форме социального обслуживания.

1.8. Деятельность Отделение организуется в соответствии с перспективными и календарными планами работы.

1.9. Контроль, за выполнением предусмотренных планами работы мероприятий, осуществляет заведующий отделением.

1.10. Работники Отделения ведут статистический отчет (в рамках предоставления социальных услуг), оформляют учетно-отчетная документацию по итогам месяца, квартала, полугодия и года и предоставляют отчеты о проделанной работе по форме и в сроки, установленные администрацией ГАУСО СО «КЦСОН города Нижняя Салда».

1.11. Каждый специалист Отделения должен соответствовать квалификационным требованиям, предъявляемых к его специальности, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

1.12. Специалисты Отделения должны обладать высокими моральными и морально - этическими качествами, чувством ответственности и руководствоваться в своей работе принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности, проявлять к клиентам максимальную чуткость, вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение и учитывать их физическое и психологическое состояние.

1.13. Отделение осуществляет свою деятельность во взаимодействии с другими структурными подразделениями ГАУСО СО «КЦСОН города Нижняя Салда», а также с органами местного самоуправления, органами и учреждениями образования, здравоохранения, внутренних дел, общественными и иными организациями.

1.14. Отделение должно быть оснащено специальным оборудованием, необходимым для полного и качественного оказания основных видов социальных услуг.

## **2. Основные задачи и функции.**

2.1. Основная цель Отделения - оказание срочных социальных услуг гражданам, вне зависимости от их возраста, остро нуждающимся в социальной поддержке, помощи разового характера, направленной на поддержание их жизнедеятельности; осуществление социального обслуживания граждан, нуждающихся в предоставлении срочных социальных услуг; внедрение в практику новых форм социального обслуживания в зависимости от характера нуждаемости граждан в социальной поддержке и социальных экономических условий, а также привлечение различных государственных, муниципальных и негосударственных структур к решению вопросов оказания социальной помощи гражданам.

### **2.2. Задачами отделения являются:**

2.2.1. Выявление социальных проблем и учет граждан, остро нуждающихся в предоставлении социальных услуг;

2.2.2. Принятие безотлагательных мер, направленных на поддержание жизнедеятельности граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию, путем предоставления срочных социальных услуг;

2.2.3. Определение конкретных форм помощи гражданам, нуждающихся в социальных услугах;

2.2.4. Содействия в разрешении сложной жизненной ситуации для поддержания у граждан возможностей самореализации жизненно важных потребностей и улучшение их социального, психологического и физического статуса;

2.2.5. Осуществление информирования и консультирование населения о порядке и условиях предоставления социальных услуг;

2.2.6. Принятие решения о максимальной помощи и создание «Маршрута выхода из сложившейся трудной жизненной ситуации» для конкретного гражданина по вопросу решения и выхода из нее.

2.2.7. Помощь получателю социальных услуг мобилизовать внутренние ресурсы, для решения возникших социально-психологические проблемы

2.2.8. Задачи Отделения в области качества предоставления социальных услуг:

- повышение ответственности и профессионализма сотрудников Отделения;
- выполнение требования по качеству предоставления социальных услуг.

### **2.3. Основные функции отделения включают в себя:**

2.3.1. Предоставление социальных услуг в необходимом количестве получателям социальных услуг для обеспечения потребностей граждан в социальном обслуживании;

- 2.3.2. Предоставление социальных услуг в соответствии со стандартами социальных услуг, предоставляемых в отделении срочного социального обслуживания;
- 2.3.3. Обеспечение бесплатным горячим питанием или наборами продуктов;
- 2.3.4. Обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости;
- 2.3.5. Содействие в получении временного жилого помещения;
- 2.3.6. Содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг;
- 2.3.7. Содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей;
- 2.3.8. Иные срочные социальные услуги, предусмотренные законодательством.
- 2.3.9. Проведение социальных обследований, для признания нуждаемости в социальном обслуживании, мониторингов, опросов, анкетирования граждан, проживающих на территории района;
- 2.3.10. Предоставление бесплатно, получателям социальных услуг или их законным представителям, в доступной форме информации 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, либо о возможности получать их бесплатно;
- 2.3.11. Участие в формировании общедоступных информационных ресурсов, содержащих информацию о деятельности отделения, и обеспечение доступа к данным ресурсам посредством размещения их на информационных стендах в помещениях учреждения, в средствах массовой информации, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе на официальном сайте учреждения.
- 2.3.12. Привлечение различных государственных, муниципальных и негосударственных структур к решению вопросов оказания срочной социальной помощи населению района, взаимодействия с территориальными органами федеральных органов государственной власти, органами местного самоуправления муниципальных образований;
- 2.3.13. Участие в реализации государственных программ Российской Федерации, государственных программ автономного округа, ведомственных целевых программ в сфере социального развития, в том числе региональных программ социального обслуживания.
- 2.3.14. Формирование банка данных о лицах, проживающих на территории городского округа Нижняя Салдаа и нуждающихся в социальной поддержке и внесение их в регистр данных получателей социальных услуг и услуг;

### **3. Категории граждан, обслуживаемых в Отделении**

3.1. К категориям граждан, имеющих право на социальное обслуживание в Отделении, относятся:

- граждане Российской Федерации
- иностранные граждане и лица без гражданства, постоянно проживающие на территории Свердловской области
- беженцы.

3.2. Правом на внеочередное обслуживание в ГАУСО СО «КЦСОН города Нижняя Салдаа» пользуются граждане категорий, указанных в ст. 14,15,18 Федерального закона «О ветеранах (инвалиды войны, участники Великой Отечественной войны и лица, награжденные знаком "Жителю блокадного Ленинграда")».

### **4. Порядок и условия оказания социальных услуг**

4.1. Социальное обслуживание граждан в Отделении осуществляется по заявительному принципу.

4.2. При обращении в Отделение граждан предоставляет:

- документ, удостоверяющий личность (по просьбе специалиста Отделения для дальнейшей обработки данных гражданина -СНИЛС).
- в случае отсутствия документа, удостоверяющего личность, информацию, необходимую для дальнейшей социализации гражданина.

4.3. Социальные услуги предоставляются на основании заявления гражданина, его законного представителя, органа государственной власти, органа местного самоуправления или общественного объединения в учреждение или информации о гражданах, нуждающихся в предоставлении социальных услуг, полученной от медицинских, образовательных и иных организаций, не входящих в систему социального обслуживания.

Факт предоставления социальной услуги оформляется актом о предоставлении социальных услуг.

4.4. Предоставление социальных услуг осуществляется на основании:

4.4.1. документа, удостоверяющего личность получателя социальных услуг (представителя);

4.4.2. документа, подтверждающего полномочия представителя (при обращении представителя);

4.4.3. иных документов, по мнению обратившегося гражданина, имеющих значение для предоставления социальных услуг.

4.4.4. индивидуальной программы (кроме предоставления срочных социальных услуг)

4.5. Решение о предоставлении срочных социальных услуг принимается на основании заявления, а также полученной от медицинских, образовательных или иных организаций, не входящих в систему социального обслуживания, информации о гражданах, нуждающихся в предоставлении срочных социальных услуг, в день получения заявления, такой информации.

4.6. Подтверждением предоставления социальных услуг является акт о предоставлении срочных социальных услуг, содержащий сведения о получателе и поставщике этих услуг, видах, предоставленных срочных социальных услуг, сроках, дате и об условиях их предоставления. Акт о предоставлении социальных услуг подписывается получателем.

4.7. Предоставление срочных социальных услуг в целях оказания неотложной помощи осуществляется в сроки, обусловленные нуждаемостью получателя социальных услуг, без составления индивидуальной программы и заключения договора о предоставлении социальных услуг.

4.8. Отделение осуществляет социальное сопровождение (содействие в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам).

Социальное сопровождение осуществляется путем привлечения организаций, предоставляющих такую помощь, на основе межведомственного взаимодействия в соответствии со статьей 28 Федерального закона Российской Федерации от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации".

4.9. Социальное сопровождение осуществляется на основании договора заключенного между ГАУСО СО «КЦСОН города Нижняя Салда» и гражданином или его законным представителем. Мероприятия по социальному сопровождению осуществляются на основании индивидуальной программы. При заключении договора получатели социальных услуг (представители) должны быть ознакомлены с условиями предоставления социальных услуг, правилами внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, получить информацию о своих правах, обязанностях, видах социальных услуг, которые будут им предоставлены, сроках, порядке, их предоставления, стоимости оказания этих услуг.

Подтверждением предоставления услуг социального сопровождения является акт, содержащий сведения о получателе и поставщике этих услуг, мероприятиях, сроках, дате и

об условиях их предоставления. По окончании реализации индивидуальной программы по социальному сопровождению составляется заключение о результате выполнения предложенных мероприятий (Приложение № 4).

4.10. Специалисты Отделения предоставляют услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов. Услуга предоставляется на основании договора заключенного между ГАУСО СО «КЦСОН города Нижняя Салда» и гражданином, на основании индивидуальной программы. Подтверждением предоставления данного вида услуг является акт, содержащий сведения о получателе и поставщике этих услуг, мероприятиях, сроках, дате и об условиях их предоставления. По окончании реализации индивидуальной программы составляется заключение о результате выполнения предложенных мероприятий.

4.11. Все социальные услуги в Отделение предоставляются в соответствии со стандартами услуг данного отделения и оформляются в журналах регистрации, с последующим размещением в регистре получателей социальных услуг Свердловской области.

4.12. Социальные услуги предоставляются их получателям в определенное время суток.

4.13. Социальные услуги предоставляют при условии добровольного согласия граждан на их получение.

4.14. Сведения личного характера, ставшие известными специалистам Отделения при оказании социальных услуг, составляют профессиональную тайну. Специалисты, виновные в разглашении профессиональной тайны, несут ответственность в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.15. Отделение осуществляет свою работу на принципах адресности, оперативности, конфиденциальности и комплексности предоставления социальных услуг гражданам, нуждающимся в социальной поддержке.

4.16. Иностранцы граждане, лица без гражданства, в том числе беженцы, пользуются теми же правами в сфере социальных услуг, что и граждане Российской Федерации, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

4.17. Согласие на социальное обслуживание лиц, не достигших 14 лет, и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, дают их законные представители после получения необходимой информации в сфере социального обслуживания. При временном отсутствии законных представителей решение о согласии принимают органы опеки и попечительства.

4.18. При обращении гражданина по телефону, обращение в Отделение может быть анонимным, а информация, предоставленная обратившемуся носить консультативный характер без содержания персональных данных.

4.19. Гражданам могут быть оказаны дополнительные услуги на условиях оплаты в соответствии с Перечнем, исходя из возможностей ГАУСО СО «КЦСОН города Нижняя Салда».

4.20. Получатели социальных услуг Отделения информируются о контактных реквизитах, по которым они могут подать жалобу на работу специалистов Отделения.

4.21. Претензии и споры, возникшие между обслуживаемыми и ГАУСО СО «КЦСОН города Нижняя Салда», разрешаются по соглашению сторон. В случае не достижения соглашения, спор передается на разрешение в конфликтную комиссию.

## **5. Услуги, предоставляемые Отделением**

5.1. Срочные социальные услуги:

- 1) обеспечение бесплатным горячим питанием или наборами продуктов;
- 2) обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости;

- 3) содействие в получении временного жилого помещения;
- 4) содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг;
- 5) содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей;
- 6) иные срочные социальные услуги:

- составление акта обследования материально-бытовых условий проживания получателя социальных услуг
- мониторинги, опросы, рейды, анкетирование по определению социально-экономического положения граждан, в том числе комиссионные
- социальный патронаж граждан до принятия на полустационарное обслуживание или на социальное обслуживание на дому

5.2. Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности:

- оказание помощи в обучении навыкам компьютерной грамотности.

5.3. При необходимости гражданам, в том числе родителям, опекунам, попечителям, иным законным представителям несовершеннолетних детей, оказывается содействие в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам (социальное сопровождение). Социальное сопровождение осуществляется путем привлечения организаций, предоставляющих такую помощь, на основе межведомственного взаимодействия в соответствии со статьей 28 Федерального закона Российской Федерации от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" настоящего Федерального закона. Мероприятия по социальному сопровождению отражаются в индивидуальной программе.

## **6. Порядок оплаты услуг**

6.1. В Отделение услуги, предоставляемые в рамках стандарта социальных услуг Отделения, всем категориям граждан предоставляются бесплатно.

6.2. Специалистами отделения могут предоставляться дополнительные услуги по социально-низким ценам в рамках уставной деятельности и перечнем- прейскурантом цен на дополнительные услуги.

## **7. Организационная структура**

В структуру Отделения входят следующие службы:

7.1. «Мобильная бригада» - создана для оказания социальных услуг, оперативной адресной помощи на благотворительной основе, нуждающимся категориям граждан, проживающим в отдаленных населенных пунктах с частичным или полным отсутствием инфраструктуры.

«Мобильная бригада» - бригадный, заявительный метод обслуживания населения, организуется на базе специализированного транспортного средства своими техническими характеристиками, отвечающими всем требованиям по работе с клиентами учреждения. К работе в службе привлекаются специалисты всех структурных подразделений учреждения в зависимости от потребностей (заявок) населения района. Руководство деятельностью службы - связь с населением, сбор «портфеля заявок», формирование бригады, привлечение к работе в службе специалистов здравоохранения, пенсионного фонда и др., разработка маршрутов, планирование, предоставление руководству учреждения ежеквартальной отчетности, анализ эффективности деятельности службы осуществляет заведующий отделением срочного социального обслуживания. Расходы, связанные с созданием и содержанием «Мобильной бригады» производятся за счет средств, выделенных по смете на

содержание учреждения из областного бюджета и при необходимости со средств, полученных от внебюджетной деятельности.

#### 7.2. «Пункт проката»

- Пункт проката предназначен для оказания дополнительных услуг в виде обеспечения остро нуждающихся граждан средствами ухода за больными, предметами реабилитации, необходимыми для обеспечения жизнедеятельности.

- При получении медицинских средств реабилитации заключается договор проката с получателем социальных услуг.

- Получатель социальных услуг несет ответственность за утрату или повреждение взятого им предмета.

- При утрате взятого предмета ГАУСО СО «КЦСОН города Нижняя Салда» вправе потребовать с получателя социальных услуг возмещения полной стоимости товара.

7.3. «Банк вещей» - по оказанию гражданам натуральной помощи, направленной на поддержание жизнедеятельности граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации и (или) остро нуждающихся в социальной поддержке.

### 8. Права и ответственность

8.1. При получении социальных услуг граждане имеют право на:

- 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, о возможности получения этих услуг бесплатно;
- уважительное и гуманное отношение со стороны работников Отделения;
- конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной работнику Отделения при оказании социальных услуг;
- защиту своих прав и законных интересов, в том числе в судебном порядке;
- обеспечение условий при получении социальных услуг в ГАУСО СО «КЦСОН города Нижняя Салда», соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям
- отказ от социальных услуг.

8.2. Получатель социальных услуг обязан:

- своевременно в письменной форме информировать поставщика социальных услуг об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении социальных услуг.
- предоставлять достоверные сведения, необходимые при предоставлении социальных услуг;
- воздерживаться от угроз, грубости, оскорбительных выражений, нецензурной речи, предъявление неправомерных обвинений в адрес специалистов Отделения.

8.3. Работники Отделения наделены следующими правами:

- запрашивать в органы государственной власти и органы местного самоуправления, учреждения и организации всех форм собственности информацию по вопросам обеспечения социальной защиты прав граждан;
- запрашивать информацию о наличии потенциальных получателей социальных услуг Отделения в различных организациях и учреждениях (поликлиниках, социальных службах и т.д.), а также информацию, необходимую для разработки и реализации программ, по их социальной поддержке;
- обращаться к другим отделением учреждения, если интересы получателей социальных услуг Отделения требуют участия их специалистов в реализации социальных программ, разрешении трудной жизненной ситуации;

Обращения специалистов Отделения за сведениями, в том числе полученные от получателей социальных услуг и их семей по данным вопросам являются обязательными для исполнения другими отделением ГАУСО СО «КЦСОН города Нижняя Салда»;

8.4. При предоставлении социальных услуг специалисты Отделения обязаны:

- 1) соблюдать права человека и гражданина;
- 2) обеспечивать неприкосновенность личности и безопасность получателей социальных услуг;
- 3) обеспечить ознакомление получателей социальных услуг (представителей) с правоустанавливающими документами, на основании которых осуществляется деятельность отделения и оказываются социальные услуги;
- 4) обеспечить сохранность личных вещей и ценностей получателей социальных услуг;
- 5) предоставлять получателям социальных услуг возможность пользоваться услугами связи, в том числе информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", почтовой связи;
- 6) информировать получателей социальных услуг о правилах эксплуатации предоставляемых приборов и оборудования;
- 7) обеспечить получение социальных услуг в соответствии с санитарно - гигиеническими требованиями;
- 8) исполнять иные обязанности, связанные с реализацией прав получателей социальных услуг на социальные услуги;
- 9) отказать в предоставлении срочных социальных услуг получателям социальных услуг в случае:

- предоставления получателем услуг недостоверной информации или непредставления от медицинских, образовательных или иных организаций, не входящих в систему социального обслуживания, информации о нуждаемости гражданина в предоставлении социальных услуг;

- отсутствия обстоятельств, позволяющих признать гражданина нуждающимся в социальном обслуживании, установленных законодательством.

8.5. Претензии и споры, возникшие в период предоставления услуг между специалистами и клиентом, разрешаются по соглашению сторон в соответствии с законодательством.

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

## **9. Контроль за деятельностью Отделения**

9.1. Общий контроль за деятельностью Отделения осуществляет директор учреждения.

9.2. Контроль за деятельностью специалистов Отделения осуществляет заведующий отделением, на которого возлагаются обязанности приказом директора учреждения по организации его деятельности.

9.2.1. В соответствии с возложенными задачами заведующий Отделением осуществляет следующие функции:

- контроль за своевременным и качественным выполнением сотрудниками Отделения обязанностей в соответствии с должностными обязанностями;
- проведение анализа эффективности деятельности Отделения;
- своевременное предоставление материалов для анализа системы качества со стороны руководства учреждения

9.3. Контроль за предоставлением социальных услуг Отделением осуществляется:

- службой внутреннего контроля;
- внешним контролем.
- 

## **10. Заключительные положения.**

10.1. Настоящее положение вступает в силу с момента его подписания. Изменения и дополнения в настоящее Положение утверждаются директором и оформляются в качестве дополнений к настоящему Положению.

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