

государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области  
**«КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ  
ПРИГОРОДНОГО РАЙОНА»**

Утверждено  
Приказом от 30.11.2015 г. № 110  
(с изменениями, внесенными приказом  
от 11.04.20017 г. № 033)

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**об Участковой социальной службе**  
**ГАУ «КЦСОН Пригородного района»**  
*( в новой редакции с 11.04.2017 г.)*

г. Нижний Тагил  
2017 г.

№ п/п	Содержание	Стр.
1.	Общие положения	4
2.	Основные понятия, применяемые в настоящем Положении	5
3.	Принципы социального обслуживания	5
4.	Задачи участковой социальной службы	6
5.	Функции участковой социальной службы	6
6.	Виды и перечень услуг, предоставляемых участковой социальной службой	7
	<i>социально-бытовые услуги</i>	8
	<i>социально-медицинские услуги</i>	9
	<i>социально-психологические услуги</i>	9
	<i>социально-педагогические услуги</i>	9
	<i>социально-трудовые услуги</i>	9
	<i>социально-правовые услуги</i>	9
	<i>услуги, оказываемые в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, предоставляемые во всех формах социального обслуживания</i>	9
	<i>срочные социальные услуги</i>	10
7.	Предоставление социальных услуг населению	10
	<i>Информирование граждан о правах и обязанностях граждан (получателей социальных услуг) и учреждения при социальном обслуживании населения</i>	11
	<i>Права получателей услуг</i>	11
	<i>Обязанности получателей услуг</i>	12
	<i>Права учреждения (поставщика услуг)</i>	12
	<i>Обязанности учреждения (поставщика услуг)</i>	12
	<i>Результат предоставления социальных услуг</i>	14
	<i>Показатели качества и оценки результатов предоставления социальной услуги</i>	14
8.	Информационная открытость отделения	14
9.	Конфиденциальность информации о получателе социальных услуг	15
10.	Организация и порядок работы участковой социальной службы	15
11.	Документация, которая должна вестись в УСС	20

Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013г. N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»; Федеральным законом от 12.01.1995 г. № 5-ФЗ «О ветеранах»; Федеральным законом от 27.07.2006г. N 152-ФЗ «О персональных данных»; Федеральным законом от 22 июля 2008 г. № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»; Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 г. № 1236 «Об утверждении примерного перечня социальных услуг по видам социальных услуг» ; ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания»; Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 октября 2013г. № 571н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по социальной работе»; Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28.03.2014 № 159н «Об утверждении формы заявления о предоставлении социальных услуг»; Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 10.11.2014 г. № 874н «О примерной форме договора о предоставлении социальных услуг, а также о форме индивидуальной программы предоставления социальных услуг»; Законом Свердловской области от 23.12.2014г. № 108-ОЗ «О социальном обслуживании граждан в Свердловской области»; Постановлением Правительства Свердловской области от 26 февраля 2013 года № 226-ПП План мероприятий («дорожная карта») «Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения Свердловской области (2013-2018 годы)»; Постановлением Правительства Свердловской области от 18.10.2014г. № 1075 «Об утверждении правил определения среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно»; Постановлением Правительства Свердловской области от 18.12.2014г. N 1149-ПП «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»; Постановлением РЭК Свердловской области от 18.11.2015 N 162-ПК «Об утверждении предельных тарифов на социальные услуги на основании подушевых нормативов финансирования социальных услуг в Свердловской области, предоставляемые организациями социального обслуживания, находящимися в ведении Свердловской области»; Приказом Министерства социальной политики Свердловской области от 29.10.2014г. № 663 «Об утверждении порядка расходования государственными бюджетными и автономными учреждениями социального обслуживания населения Свердловской области, находящимися в ведении Министерства социальной политики Свердловской области, средств, образовавшихся в результате взимания с получателей социальных услуг платы за предоставленные им социальные услуги»; Приказом Министерства социальной политики Свердловской области от 29.12.2014г. № 778 «Об утверждении Перечня документов, подтверждающих нуждаемость граждан в социальном обслуживании»; Приказом Министерства социальной политики Свердловской области от 31.12.2014 № 783 «Об утверждении формы договора о предоставлении социальных услуг и формы акта о предоставлении социальных



услуг»; Приказом Министерства социальной политики Свердловской области от 27.02.2015 г. № 81 «Об утверждении ведомственного перечня государственных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) организациями социального обслуживания, находящимися в ведении Свердловской области, в качестве основных видов деятельности»; Приказом Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 г. № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции»; Приказом Министерства социальной политики Свердловской области от 19.08.2015 № 494 «О проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, находящимися в ведении Свердловской области, а также негосударственными (коммерческими и некоммерческими) организациями социального обслуживания, осуществляющими свою деятельность на территории Свердловской области», Уставом ГАУ «КЦСОН Пригородного района» и Кодексом этики и служебного поведения работников ГАУ «КЦСОН Пригородного района».

## **1. Общие положения**

1.1. Участковая социальная служба (далее по тексту – УСС) является структурным подразделением ГАУ «КЦСОН Пригородного района» (далее по тексту – учреждение).

1.2. Участковая социальная служба создается, реорганизуется и ликвидируется директором учреждения по согласованию с Министерством социальной политики Свердловской области.

1.3. Участковая социальная служба создается в целях комплексного изучения социальной ситуации на территории обслуживания учреждением, выявления граждан, нуждающихся в социальной поддержке, проведения мероприятий по профилактике социального неблагополучия, повышения доступности и качества социальной помощи нуждающимся гражданам.

1.4. Курирование работы специалистов по социальной работе УСС осуществляет заведующий отделением социального обслуживания на дому.

1.5. Работа в УСС осуществляется специалистами по социальной работе, состоящими в штате учреждения. Численный состав УСС определяется штатным расписанием учреждения в соответствии с целями, задачами и объемом деятельности.

1.6. Лица, принимаемые на должность специалистов по социальной работе, перед трудоустройством в отделение учреждения проходят медицинский осмотр, вводный инструктаж с оформлением допуска к работе.

Порядок дальнейшего освидетельствования и периодичность медицинских осмотров специалистов по социальной работе УСС осуществляется в соответствии с действующим законодательством и нормативно-правовыми актами Российской Федерации и Свердловской области.

1.7. Специалистам по социальной работе УСС (далее – специалисты), в связи с использованием общественного транспорта (разъездной характер работы), возмещается стоимость проезда после представления отчета в бухгалтерию учреждения.



1.8. Расходы на компенсацию за проезд включаются в План финансово-хозяйственной деятельности (далее – План ФХД) учреждения на содержание УСС и осуществляются в пределах выделенных учреждению Министерством социальной политики Свердловской области бюджетных ассигнований (субсидий) и внебюджетных средств учреждения.

1.9. Специалистам по социальной работе УСС выдаются удостоверения, предоставляющие право на внеочередное обслуживание их учреждениями здравоохранения, аптеками, предприятиями торговли, общественного питания и связи (другими).

1.10. Участковая социальная служба содержится за счет средств областного бюджета и внебюджетных средств учреждения.

## **2. Основные понятия, применяемые в настоящем Положении**

В настоящем Положении применяются следующие основные понятия:

1) **социальное обслуживание граждан** (далее - социальное обслуживание) - деятельность по предоставлению социальных услуг гражданам;

2) **социальная услуга** - действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности;

3) **получатель социальных услуг** - гражданин, который признан нуждающимся в социальном обслуживании и которому предоставляются социальная услуга или социальные услуги;

4) **поставщик социальных услуг** - юридическое лицо независимо от его организационно-правовой формы и (или) индивидуальный предприниматель, осуществляющие социальное обслуживание;

5) **индивидуальная программа предоставления социальных услуг** - документ, в котором указаны форма социального обслуживания, виды, объем, периодичность, условия, сроки предоставления социальных услуг, перечень рекомендуемых поставщиков социальных услуг, а также мероприятия по социальному сопровождению, осуществляемые в соответствии со статьей 22 Федерального закона № 442-ФЗ.

6) **стандарт социальной услуги** - основные требования к объему, периодичности и качеству предоставления социальной услуги получателю социальной услуги, установленные по видам социальных услуг;

7) **профилактика обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании**, - система мер, направленных на выявление и устранение причин, послуживших основанием ухудшения условий жизнедеятельности граждан, снижения их возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.

## **3. Принципы социального обслуживания**

3.1. Социальное обслуживание основывается на соблюдении прав человека

и уважении достоинства личности, носит гуманный характер и не допускает унижения чести и достоинства человека.

3.2. Социальное обслуживание осуществляется также на следующих принципах:

1) равный, свободный доступ 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;

2) адресность предоставления социальных услуг;

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;

4) сохранение пребывания гражданина в привычной благоприятной среде;

5) добровольность;

6) конфиденциальность.

#### **4. Задачи участковой социальной службы**

Для достижения целей создания УСС, специалистами отделения осуществляется выполнение следующих задач:

4.1. Формирование банка данных по всем категориям населения обслуживаемой территории (участков), нуждающимся в силу различных объективных причин в предоставлении социальных услуг.

4.2. Активизация собственного потенциала граждан при решении возникающих проблем.

4.3. Улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг и (или) расширение его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.

4.4. Организация системного социального мониторинга.

4.5. Организация взаимодействия учреждений и ведомств при оказании социальных услуг населению, проживающего на обслуживаемой территории.

4.6. Разработка и проведение мероприятий, направленных на повышение качества социального обслуживания населения.

4.7. Анализ эффективности деятельности УСС по оказанию социальных услуг населению на обслуживаемой территории.

4.8. Информирование общественности о деятельности УСС и учреждения.

#### **5. Функции участковой социальной службы**

Основными направлениями деятельности специалистов УСС, для осуществления целей и задач, являются:

5.1. Проведение социального мониторинга и составление «Социального паспорта» территории участка.

5.2. Проведение анализа и прогнозирования социальных процессов на обслуживаемой территории и выработка предложений по совершенствованию системы социального обслуживания населения.

5.3. Участие в деятельности межведомственных комиссий по вопросам социальной направленности и поддержки граждан, нуждающихся в социальной поддержке.

5.4. Разработка и распространение информационных материалов по актуальным вопросам социальной политики.

5.5. Организация и проведение мероприятий, направленных на решение проблем одиночества граждан пожилого возраста и инвалидов.

5.6. Организация и проведение культурно - досуговых и спортивно-массовых мероприятий для населения на обслуживаемой территории.

5.7. Создание групп самопомощи и взаимопомощи граждан, относящихся к социально уязвимым слоям населения.

5.8. Информирование населения о деятельности УСС и учреждения.

5.9. Привлечение различных государственных органов, общественных, благотворительных, религиозных организаций и объединений, фондов, а также отдельных граждан к решению вопросов по оказанию помощи гражданам, нуждающимся в социальной поддержке.

5.10. Развитие благотворительности и добровольческого движения на обслуживаемой территории.

5.11. Размещение в средствах массовой информации, в том числе в газете учреждения «За социальное содружество» и на сайте Центра материалов о деятельности УСС и учреждения в целом.

## **6. Виды и перечень услуг, предоставляемых участковой социальной службой**

6.1. Деятельность УСС направлена на выявление потребности населения в социальных услугах, своевременное оказание гражданам, нуждающимся в социальной поддержке, необходимой помощи с привлечением специалистов различных ведомств и структурных подразделений учреждения.

6.2. Социальные услуги предусматривают помощь и всестороннюю поддержку гражданам, нуждающимся в социальной поддержке.

Специалисты УСС оказывают содействие гражданам в получении структурными подразделениями учреждения гарантированных государством основных видов социальных услуг в зависимости от их назначения, в том числе:

1) *социально-бытовых*, направленных на поддержание жизнедеятельности получателей социальных услуг в быту;

2) *социально-медицинских*, направленных на поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг путем организации ухода, оказания содействия в проведении оздоровительных мероприятий, систематического наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья;

3) *социально-психологических*, предусматривающих оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг для



адаптации в социальной среде, в том числе оказание психологической помощи анонимно с использованием телефона доверия;

4) *социально-педагогических*, направленных на профилактику отклонений в поведении и развитии личности получателей социальных услуг, формирование у них позитивных интересов (в том числе в сфере досуга), организацию их досуга, оказание помощи семье в воспитании детей;

5) *социально-трудовых*, направленных на оказание помощи в трудоустройстве и в решении других проблем, связанных с трудовой адаптацией;

6) *социально-правовых*, направленных на оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно, в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг;

7) *услуг в целях повышения коммуникативного потенциала* получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов;

8) *срочных социальных услуг*.

6.3. При оказании необходимой помощи гражданам, нуждающимся в социальной поддержке, и обеспечении предоставления им конкретных социальных услуг, специалистами по социальной работе учреждения учитываются интересы клиента, состояние его здоровья, специфика жизненной ситуации, в которой находится клиент, индивидуальная программа, а также содержание индивидуальной программы реабилитации и абилитации (ИПРА, при наличии такой программы), кратковременность или долговременность потребности в этих социальных услугах, материальные возможности клиента и другие объективные факторы.

6.4. Специалисты по социальной работе УСС оказывают помощь населению на обслуживаемой территории в получении основных видов гарантированных государством социальных услуг в соответствии с ведомственным перечнем государственных услуг и стандартами социальных услуг, с привлечением (при необходимости) специалистов различных ведомств и структурных подразделений учреждения, согласно следующему перечню социальных услуг:

**1) социально-бытовые услуги:**

- помощь в написании, оформлении и прочтении писем и различных документов;
- сдача за счет средств получателя социальных услуг вещей в стирку, химчистку, ремонт, обратная их доставка;
- содействие в организации предоставления услуг предприятиями торговли и связи и другими предприятиями, оказывающими населению услуги, а также информационных услуг;

**2) социально-медицинские услуги:**

- содействие в оказании бесплатной медицинской помощи в объеме, определяемом в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Свердловской области;
- содействие в госпитализации получателей социальных услуг, а также содействие в их направлении по медицинским показаниям на санаторно-

курортное лечение;

- содействие в получении стоматологической, зубопротезной и протезно-ортопедической помощи, за исключением протезов из драгоценных металлов и других дорогостоящих материалов;

- содействие в организации консультирования по социально-медицинским вопросам (поддержания и сохранения здоровья получателей социальных услуг, проведения оздоровительных мероприятий, наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья);

- проведение занятий, обучающих здоровому образу жизни;

- содействие в получении полиса обязательного медицинского страхования;

- содействие в проведении реабилитационных мероприятий медицинского и социального характера, в том числе для инвалидов на основании индивидуальных программ реабилитации;

- содействие в обеспечении техническими средствами ухода и реабилитации; по обеспечению отдельных категорий граждан протезно-ортопедическими изделиями;

- содействие в обеспечении по рецептам врачей лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения;

- содействие в проведении медико-социальной экспертизы;

### **3) социально-психологические услуги:**

- психологическая помощь и поддержка, в том числе гражданам, осуществляющим уход на дому за тяжелобольными получателями социальных услуг;

### **4) социально-педагогические услуги:**

- организация досуга (посещение театров, выставок, экскурсии, концерты и другие мероприятия);

- формирование у получателей социальных услуг позитивных интересов (в том числе в сфере досуга);

### **5) социально-трудовые услуги:**

- оказание помощи в трудоустройстве;

- организация помощи в получении образования и (или) квалификации инвалидами (детьми-инвалидами) в соответствии с их способностями;

### **6) социально-правовые услуги:**

- оказание помощи в оформлении и восстановлении документов получателей социальных услуг;

- содействие в осуществлении по отношению к гражданам мер социальной поддержки, установленных законодательством Российской Федерации и Свердловской области;

- оказание помощи в пенсионном обеспечении и предоставлении других социальных выплат;

- консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов;

- содействие в оформлении регистрации по месту пребывания;

**7) услуги, оказываемые в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения**



*жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, предоставляемые во всех формах социального обслуживания, а именно:*

- обучение инвалидов (детей-инвалидов) пользованию средствами ухода и техническими средствами реабилитации;
- проведение социально-реабилитационных мероприятий в сфере социального обслуживания;
- оказание помощи в обучении навыкам компьютерной грамотности;

**8) срочные социальные услуги:**

- содействие в получении временного жилого помещения;
- проведение опроса и первичной социальной диагностики граждан для оценки их реального положения;
- содействие в госпитализации получателей социальных услуг, нуждающихся в лечении, в медицинские организации;
- содействие в восстановлении документов, удостоверяющих личность, включая фотографирование на документы;
- содействие в поиске родственников и восстановлении утраченных связей с ними;
- оказание помощи в подготовке документов, направляемых в различные инстанции по конкретным проблемам получателей социальных услуг;
- консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов;
- 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, в том числе оказание психологической помощи анонимно с использованием телефона доверия.

## **7. Предоставление социальных услуг населению**

Специалисты по социальной работе УСС, при осуществлении консультативных услуг, проводят постоянную работу по информированию населения, проживающего на территории населенных пунктов, принадлежащих Администрации города Нижний Тагил и Горноуральскому городскому округу, о требованиях к порядку и условиям оказания социальных услуг, в том числе о том, что:

7.1. Порядок и условия оказания социальных услуг учреждением и его структурными подразделениями установлены в соответствии с положениями Федерального закона от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»; Федеральным законом от 12.01.1995 г. № 5-ФЗ «О ветеранах»; Законом Свердловской области от 03.12.2014 № 108-ОЗ «О социальном обслуживании граждан в Свердловской области»; другими нормативными актами Российской Федерации и Свердловской области, а также в соответствии с Уставом учреждения,



настоящим Положением и другими Положениями о структурных подразделениях.

7.2. Социальные услуги предоставляются УСС на основании обращения гражданина, его опекуна, попечителя, другого законного представителя, органа государственной власти, органа местного самоуправления или общественного объединения в соответствующие государственные органы, Управление социальной политики по г.Нижний Тагил и Пригородному району, в том числе учреждения иных форм собственности, которые принимают по данному обращению решение о предоставлении запрашиваемых услуг.

*Информирование граждан о правах и обязанностях граждан (получателей социальных услуг) и учреждения (поставщика социальных услуг) при социальном обслуживании населения*

7.3. При получении социальных услуг в УСС граждане и/или их представители в обязательном порядке информируются специалистом по социальной работе о правах и обязанностях получателей социальных услуг и учреждения (его структурных подразделений), как поставщика социальных услуг.

*Права получателей услуг*

**Получатели социальных услуг имеют право на:**

- 1) уважительное и гуманное отношение со стороны работников отделения (учреждения);
- 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, а также форм обслуживания и видов социальных услуг в порядке, установленном нормативными актами и согласно разделу 6 настоящего Положения;
- 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 предоставления социальных услуг;
- 7) социальное сопровождение в соответствии со статьей 22 Федерального закона № 442-ФЗ;
- 8) на конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной работнику отделения при оказании социальных услуг.

*Обязанности получателей услуг*

**Получатели социальных услуг обязаны:**

- 1) предоставлять в соответствии с нормативными правовыми актами

Свердловской области сведения и документы, необходимые для предоставления социальных услуг;

2) своевременно информировать учреждение (отделение), как поставщика социальных услуг, об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении социальных услуг.

*Права учреждения  
(поставщика услуг)*

**Учреждение 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 (иным представителем), а также в связи с медицинскими противопоказаниями, при наличии соответствующего заключения уполномоченной медицинской организации;

3) на доброе и уважительное отношение граждан и/или их представителей к работникам отделения.

*Обязанности учреждения  
(поставщика услуг)*

**Учреждение обязано:**

1) осуществлять свою деятельность в соответствии с действующим законодательством о социальном обслуживании граждан в Российской Федерации (Свердловской области) и иными нормативными правовыми актами Свердловской области, а также настоящим Положением;

2) предоставлять социальные услуги получателям социальных услуг в соответствии с индивидуальными программами предоставления социальных услуг и условиями договоров, заключенных с получателями социальных услуг или их законными представителями (иными представителями), на основании требований действующего законодательства;

3) предоставлять срочные социальные услуги в соответствии с действующим законодательством и настоящим Положением;

4) предоставлять бесплатно в доступной форме получателям социальных услуг или их законным представителям (иным 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

- Свердловской области информацию для формирования регистра получателей социальных услуг;

7) осуществлять социальное сопровождение в соответствии со статьей 22 Федерального закона № 442-ФЗ;

8) обеспечивать получателям социальных услуг содействие в прохождении медико-социальной экспертизы, проводимой в установленном законодательством Российской Федерации порядке федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы;

9) исполнять иные обязанности, связанные с реализацией прав получателей социальных услуг на социальное обслуживание.

7.4. Специалисты по социальной работе УСС, при оказании социальных услуг, **не вправе**:

1) ограничивать права, свободы и законные интересы получателей социальных услуг;

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

3) разглашать, ставшие известными при исполнении служебных обязанностей, персональные данные и конфиденциальные сведения личного характера обслуживаемых граждан.

Работники учреждения (отделения), виновные в их разглашении, несут персональную ответственность в порядке, установленную действующим законодательством Российской Федерации.

7.5. Социальные услуги предоставляются участковой социальной службой при условии добровольного согласия граждан на их получение, кроме случаев, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

7.6. Правом на внеочередное обслуживание в учреждении и иных учреждениях социальной сферы пользуются граждане категорий, указанных в статьях 14, 15, 18 Федерального закона от 12.01.1995 г. № 5-ФЗ «О ветеранах».

Преимущественным правом получения социальных услуг в учреждениях пользуются граждане категорий, указанных в статьях 17, 19 и 20 Федерального закона «О ветеранах», а также одинокие нетрудоспособные граждане, родители и не вступившие в другой брак жены (мужья) военнослужащих и сотрудников органов внутренних дел, погибших при исполнении обязанностей военной службы или служебных обязанностей, граждане, подвергшиеся радиационному воздействию в результате радиационных аварий, реабилитированные граждане и граждане, признанные пострадавшими от политических репрессий.

7.7. Иностранные 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.

7.8. Граждане, направляемые в учреждение (отделения учреждения) и иные учреждения социальной сферы, а также их законные представители должны быть предварительно ознакомлены с условиями проживания или пребывания в указанных учреждениях (отделениях) и видами социальных услуг, предоставляемых ими.



## *Результат предоставления социальных услуг*

7.9. Результатом предоставления социальных услуг является улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг и (или) расширение его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.

### *Показатели качества и оценки результатов предоставления социальной услуги:*

7.10. Показателями качества и оценки результатов предоставления отделением социальной услуги являются:

1) полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями стандартов социальных услуг и ее своевременность в соответствии с договором о социальном обслуживании;

2) результативность (эффективность) предоставления услуги (улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг и (или) расширение его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности).

## **8. Информационная открытость УСС**

8.1. Специалисты по социальной работе УСС формируют общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию о деятельности учреждения и обеспечивают доступ к данным ресурсам посредством размещения их:

- на информационных стендах в служебном помещении отделений социального обслуживания на дому;
- в помещениях территориальных администраций, находящихся на закрепленной территории обслуживания;
- в средствах массовой информации, в том числе собственной газете учреждения «За социальное дружество»;
- на официальном сайте учреждения.

8.2. Специалисты по социальной работе УСС обеспечивают открытость и доступность информации:

- о режиме, графике работы, контактных телефонах;
- о структуре и руководстве учреждения;
- о видах и перечне социальных услуг, предоставляемых получателям социальных услуг учреждением, а также о порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- об иной информации, которая размещается, публикуется по решению учреждения (поставщика социальных услуг) и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации (по согласованию с директором учреждения).

## 9. Конфиденциальность информации о получателе социальных услуг

В соответствии со ст. 6 Федерального закона № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»:

9.1. 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.

9.2. 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".

9.3. 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.

## 10. Организация и порядок работы участковой социальной службы

10.1. Деятельность участковой социальной службы осуществляется на всей территории МО «Горноуральский городской округ» и в сельских населенных пунктах, территориально принадлежащих МО «Город Нижний Тагил», и подразделяется на шесть участков, в состав которых входит определенное число населенных пунктов обслуживаемой территории, в том числе:

1) Участок №1: п. Уралец (п. Висим, п. Висимо-Уткинск, д. Галашки, с. Усть-Утка, с. Сулём, д. Захаровка и другие);

2) Участок № 2: с. Николо-Павловское, (с. Покровское, п. Молодежный, п. Новоасбест, с. Рязик, п. Первомайский, с. Краснополье, д. Реши, п. Ленёвка, ст. Анатольская и другие);

3) Участок № 3: п. Горноуральский (с. Малая Лая, с. Лая, с. Балакино, п. Синегорский, п. Дальний, с. Серебрянка, с. Ослянка и другие);

4) Участок № 4: п. Черноисточинск (с. Елизаветинское, п. Студёный, п. Чашино, п. Антоновский, и другие);

5) Участок № 5: с. Петрокаменское (с. Бродово, д. Матвеева, с. Бызово, с. Мокроусское, д. Беляковка, с. Башкарка, с. Новопаньшино, с. Шумиха, другие);

6) Участок № 6: с. Южаково (с. Мурзинка, д. Зырянка, д. Сизиково, д. Луговая, д. Новая, с. Кайгородское, д. Корнилово, и другие).

10.2. Специалисты по социальной работе (далее - специалисты) УСС в своей деятельности руководствуются: действующим законодательством Российской Федерации и Свердловской области; нормативными актами Правительства Свердловской области и Министерства социальной политики Свердловской области по вопросам социальной политики и социального обслуживания населения; Уставом учреждения; локальными нормативными актами учреждения; настоящим Положением и должностными инструкциями.

#### 10.3. Специалисты УСС:

10.3.1. Проводят, в пределах своей компетенции, в помещениях отделений социального обслуживания, а также территориальных администрациях обслуживаемой территории прием населения, согласно графику, утвержденному директором учреждения.

Информируют население о деятельности учреждения и его структурных подразделений.

10.3.2. Располагают необходимым справочно-информационным материалом и дают гражданам необходимые консультации по вопросам социальной политики в пределах своей компетенции.

10.3.3. Содействуют гражданам и/или их законным (иным) представителям в оформлении документов для принятия нуждающихся на постоянное или временное социальное обслуживание по согласованию с заведующими структурных подразделений учреждения.

10.3.4. Направляют граждан в соответствующие органы и службы для более квалифицированного и полного разрешения их вопросов.

10.3.5. Ведут журналы учета приема граждан, а также заявлений семей и отдельных граждан (ходатайств глав территориальных администраций, Совета ветеранов и др.), обратившихся с просьбой об оказании социальной поддержки в решении вопросов социальной направленности.

10.3.6. Рассматривают заявления и предложения граждан по вопросам социального обслуживания населения и направляют их руководству учреждения в целях принятия мер по их реализации.

10.3.7. Выявляют на территории действия участка (при содействии глав территориальных администраций, заведующих отделениями социального обслуживания на дому, социальных работников, общественных организаций и отдельных граждан, других организаций и учреждений) и ставят на учёт семьи и



отдельных граждан, в том числе несовершеннолетних детей, нуждающихся в различных видах и формах социальной поддержки.

10.3.8. Проводят обследования социально-бытовых условий проживания граждан, нуждающихся в социальной поддержке и первичную диагностику их социальной ситуации.

Устанавливают причины возникающих у граждан трудностей, в том числе по месту жительства, работы и определяют характер и объем необходимой им социальной помощи.

По результатам обследования оформляют социальную карту.

10.3.9. Создают и ведут банк данных по всем категориям населения, нуждающегося в социальной поддержке и проживающего на территории обслуживаемых участков. Своевременно вносят в него соответствующие изменения.

10.3.10. Ежемесячно вносят предоставленные клиентам социальные услуги в программу «ИС СОН» в модули «Общая срочная социальная помощь» и «Профилактика» до 1 числа месяца, следующего за отчетным.

10.3.11. Организуют работу по привлечению специалистов различных учреждений, организаций и ведомств, структурных подразделений учреждения в целях содействия гражданам (семьям), нуждающимся в социальной поддержке:

- в оказании социально-бытовой, консультативной, психологической, правовой и иной помощи;
- в получении мер социальной поддержки, установленных действующим законодательством.

10.3.12. Организуют на обслуживаемой территории взаимодействие с главами территориальных администраций, участковыми врачами, участковыми уполномоченными полиции, жилищно-эксплуатационным управлением по вопросам оказания социальной поддержки гражданам.

10.3.13. Содействуют в помещении нуждающихся граждан, проживающих на территории обслуживаемого участка, в стационарные учреждения органов здравоохранения, стационарное отделение медико-социальной реабилитации учреждения, отделения временного проживания учреждений социальной сферы на территории Горнозаводского управленческого округа.

10.3.14. Оказывают содействие отделениям социального обслуживания (ОСО) на дому учреждения по предоставлению информации о выявленных гражданах пожилого возраста и инвалидах, нуждающихся в социальном обслуживании на дому.

10.3.15. Оказывают содействие гражданам, обратившимся за помощью:

- по восстановлению утерянных документов (паспорт, трудовая книжка, страховое свидетельство, медицинский полис, пенсионное удостоверение и др.);
- по подготовке и сбору различных документов при необходимости освидетельствования (переосвидетельствования) группы инвалидности;
- подготовке и сдаче необходимых документов в ПФ для назначения или перерасчета пенсии (по старости, по инвалидности);

- сбору и оформлению необходимых документов, справок и формирование личных дел граждан, заявивших о своем желании помещения их на постоянное проживание в дом-интернат, в том числе:
  - заявлений, выписок из паспорта, справок о размере пенсии, справок о составе семьи;
  - ходатайств, актов материально-бытового обследования и характеристик, подготовленных и заверенных подписью и печатью глав территориальных администраций;
  - справок МСЭ и карт ИПРА (если есть инвалидность);
  - другую документацию (по необходимости и значимости).

10.3.16. Оказывают содействие отделению срочного социального обслуживания (ОССО) учреждения по выявлению и ведению учета семей и отдельных граждан, проживающих на территории обслуживаемого участка и остро нуждающихся в социальной помощи, в том числе в обеспечении:

- индивидуальными техническими средствами реабилитации в период или после болезни по медицинским показаниям;
- протезно-ортопедическими изделиями (отдельных категорий граждан);
- одеждой, обувью (б/у);
- благотворительной помощью (при условии ее наличия).

10.3.17. Содействуют организации работы ОССО по предоставлению услуг населению, проживающему на территории обслуживаемого участка, нуждающегося в социальной помощи:

- «Добровольческих бригад» (социально-бытовые услуги);
- Специалистов консультационного передвижного пункта учреждения «Круглый стол» (консультативные услуги).

10.3.18. Организуют проведение занятий в группах взаимоподдержки, клубах общения в целях психологической поддержки жизненного тонуса граждан, нуждающихся в социальной поддержке, в «Школах пожилого возраста» (далее – ШПВ).

10.3.19. Организуют распространение информационных материалов по актуальным вопросам социальной направленности.

10.3.20. Проводят анализ и прогнозирование социальных процессов на территории обслуживаемого участка и выработку предложений по совершенствованию системы социального обслуживания населения, направленных на повышение качества социального обслуживания населения.

10.3.21. Осуществляют анализ эффективности деятельности учреждения по оказанию социальных услуг населению.

10.3.22. Ведут учет по формам, видам и периодичности предоставления социальной помощи гражданам, проживающим на территории обслуживаемого участка, в том числе по количеству и видам (перечню) социальных услуг в соответствии с нормативной документацией и настоящим Положением.

10.3.23. Выполняют работу:

- по ведению оперативного и статистического учета, учетно-отчетной документации по всей деятельности на обслуживаемом участке;
- по составлению и печатанию планов, отчетов, информационных материалов по обслуживаемому участку.



10.3.24. Планируют и/или участвуют в планировании, подготовке и проведении мероприятий и благотворительных акций с различными категориями населения на территории обслуживаемого участка в соответствии с планами работы отделения и учреждения, утвержденными директором учреждения.

10.3.25. Ежедневно согласовывают в устной форме текущую работу с заведующим ОСО на дому, ведет рабочий дневник.

10.3.26. Планируют свою работу на год, месяц по выполняемой работе на обслуживаемом участке.

10.3.27. Представляют (не позднее 25 числа текущего месяца) на утверждение директору учреждения планы работы на последующий месяц.

10.3.28. Установленную отчетность УСС, в том числе о проделанной работе, заверяют визой заведующего ОСО на дому и сдают руководству учреждения в срок до 05 числа месяца следующего за отчетным периодом.

10.3.29. Организуют и проводят работу по привлечению предприятий, учреждений и организаций различной формы собственности, коммерческих структур к решению вопросов оказания благотворительной помощи гражданам, нуждающимся в социальной поддержке.

10.3.30. Содействуют учреждению по привлечению благотворительных средств для достижения этих целей.

10.3.31. Используют в работе средства массовой информации.

10.3.32. Готовят информационные материалы для размещения в газете учреждения «За социальное содружество» и на сайте Центра.

## **11. Документация, необходимая в УСС**

- 1) Нормативно-правовая документация.
- 2) Коллективный договор (с приложениями, в том числе Правила внутреннего трудового распорядка; Положение об оплате труда работников учреждения);
- 3) Кодекс этики и служебного поведения работников ГАУ «КЦСОН Пригородного района»;
- 4) Положение об Участковой социальной службе.
- 5) Копии локальных актов учреждения, в том числе:
  - Положение о системе управления охраной труда в учреждении;
  - Положение о порядке расследования и учете несчастных случаев в учреждении;
  - Положение об организации работы с персональными данными работников и клиентов в учреждении;
  - Положение об организации работы по противодействию коррупции в учреждении;
  - Положение о предоставлении платных услуг в учреждении;
  - Положение о фонде внебюджетных средств учреждения;
  - Положение о Совете трудового коллектива учреждения;
- 6) Должностные инструкции работников УСС.

7) Журнал регистрации приема населения по вопросам социальной направленности.

8) Журнал регистрации посещений граждан (семей) на дому, в том числе социальные карты, оформленные по результатам проведенных обследований жилищно-бытовых условий проживания граждан.

9) Журнал регистрации внутренних распоряжений по отделению, касающихся работы участковых специалистов по социальной работе.

10) Журнал регистрации исходящей документации (корреспонденции).

11) Журнал регистрации входящей документации (корреспонденции).

12) Планы, отчеты, информационные материалы по УСС.

13) Графики работы специалистов по социальной работе УСС.

14) Рабочий дневник.

15) Журнал, содержащий информацию адресов местонахождения и телефонов:

- руководителей и специалистов структурных подразделений учреждения;
- предприятий торговли, коммунально-бытового обслуживания, связи и других предприятий, оказывающих услуги населению, в пределах района проживания;
- учреждений образования, здравоохранения (больницы, ФАП, ОВП), культуры (центров культуры и библиотек) находящихся на территории обслуживаемого участка;
- руководителей и специалистов Управления социальной политики по г.Нижний Тагил и Пригородному району;
- органов внутренних дел, паспортно-визовой службы, отдела по делам несовершеннолетних;
- Службы занятости населения и Территориального отдела Пенсионного Фонда по г. Нижнему Тагилу и Пригородному району;
- общественных организаций ветеранов, инвалидов, женсоветов на территории обслуживаемого участка;
- глав и специалистов территориальных администраций на обслуживаемом участке, Администраций Горноуральского городского округа и г.Нижний Тагил;

16) Другая документация, в соответствии с номенклатурой дел по учреждению.

## **ПРИЛОЖЕНИЯ:**

1. Заявление от клиента (Приложение № 1).

2. Акт обследования социально-бытовых условий проживания граждан (Приложение № 2).

3. Акт о предоставлении социальных услуг (Приложение № 3).