

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 11.04.2017 г. № 033)

ПОЛОЖЕНИЕ
об отделении срочного социального обслуживания
ГАУ "КЦСОН Пригородного района"
(новая редакция 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	6
4.	Цель и основные задачи отделения срочного социального обслуживания	6
5.	Основные направления деятельности отделения срочного социального обслуживания	6
6.	Виды и перечень социальных услуг, предоставляемые отделением срочного социального обслуживания	8
	<i>Социально-медицинские услуги</i>	9
	<i>Социально-психологические услуги</i>	10
	<i>Социально-трудовые услуги</i>	10
	<i>Социально-правовые услуги</i>	10
	<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>	10
	<i>Срочные социальные услуги</i>	10
7.	Предоставление социальных услуг гражданам, остро нуждающимся в социальной поддержке	11
	<i>Обращение за оказанием социальных услуг</i>	11
	<i>Предоставление социальных услуг</i>	11
	<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 отделения срочного социального обслуживания	15
11.	Перечень учетно-отчетной документации отделения срочного социального обслуживания	22

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 населения 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» и Уставом ГАУ «КЦСОН Пригородного района».

1. Общие положения

1.1. Отделение срочного социального обслуживания (далее по тексту – отделение или ОССО) является структурным подразделением государственного автономного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Пригородного района» (далее по тексту – учреждение).

1.2. Отделение срочного социального обслуживания создается, реорганизуется и ликвидируется директором учреждения по согласованию с Министерством социальной политики Свердловской области.

1.3. Отделение срочного социального обслуживания предназначено для оказания неотложной помощи гражданам, остро нуждающимся в социальной поддержке.

1.4. Срочное социальное обслуживание предусматривает оказание разовых услуг.

1.5. Руководство отделением осуществляет заместитель директора (по координационной работе с СОМСР и другими структурными подразделениями учреждения, планово-отчетной деятельности учреждения).

1.6. Работа в ОССО осуществляется специалистами по социальной работе, состоящими в штате учреждения. Численный состав ОССО определяется штатным расписанием учреждения в соответствии с целями, задачами и объемом деятельности. Кадровый состав отделения формируется из специалистов по социальной работе, имеющих профессиональное образование, соответствующее требованиям и характеру выполняемой работы и склонных по своим личным качествам к оказанию социальных услуг.

1.7. Лица, принимаемые на работу в ОССО, перед трудоустройством в отделение учреждения проходят медицинский осмотр, вводный инструктаж с оформлением допуска к работе.

Порядок дальнейшего освидетельствования и периодичность медицинских осмотров работников отделения осуществляется в соответствии с действующим законодательством и нормативно-правовыми актами Российской Федерации и Свердловской области.

1.8. Специалистам по социальной работе ОССО выдаются удостоверения, предоставляющие право на внеочередное обслуживание их учреждениями здравоохранения, социальной сферы, аптеками, предприятиями торговли, общественного питания и связи.

1.9. Отделение срочного социального обслуживания 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) **срочное социальное обслуживание** граждан — деятельность отделения по предоставлению гражданам, вне зависимости от их возраста, остро нуждающимся в социальной поддержке, срочных социальных услуг и услуг разового характера, направленных на поддержание их жизнедеятельности;

2) **социальная услуга** — действие или действия специалистов отделения в сфере социального обслуживания по оказанию срочной (разовой) помощи гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности;

3) **получатель социальных услуг** (далее — *гражданин или клиент*) — гражданин, остро нуждающийся в предоставлении ему срочных социальных услуг и которому предоставляется социальная услуга срочного или разового характера.

4) **острая нуждаемость в социальной поддержке** — ситуация, объективно нарушающая жизнедеятельность гражданина (инвалидность, неспособность к самообслуживанию в связи с преклонным возрастом, болезнью, сиротство, безнадзорность, малообеспеченность, безработица, отсутствие определенного места жительства, конфликты и жестокое обращение в семье, одиночество и тому подобное), которую он не может преодолеть самостоятельно. Особенность указанной ситуации состоит в её продолжительном характере, требующем организации социального обслуживания на постоянной или временной основе. Острая нуждаемость в социальной поддержке возникает также в случае, при котором возникает угроза здоровью и/или жизни гражданина или членам его семьи в связи с утратой способности к самообеспечению и/или самообслуживанию из-за внезапно возникших несчастных случаев (смерть члена семьи, утрата крова или имущества и т.п.), стихийных бедствий, техногенных катастроф, террористических актов, вооруженных конфликтов. Такой случай протекает остро и требует, как правило, срочной социальной помощи разового характера.

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

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

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. Цель и основные задачи отделения срочного социального обслуживания

4.1. Срочное социальное обслуживание осуществляется отделением в целях снятия социальной напряженности среди населения на обслуживаемой учреждением территории, улучшения качества жизни граждан пожилого возраста и инвалидов, осуществления социальной адаптации и социально-бытовой поддержки граждан, нуждающихся в срочной социальной поддержке.

4.2. Основными задачами ОССО являются:

4.2.1. Оказание гражданам, остро нуждающимся в социальной поддержке, срочной социальной помощи.

4.2.2. Привлечение специалистов различных структур и ведомств к оказанию помощи гражданам, остро нуждающимся в социальной поддержке.

4.2.3. Укрепление взаимодействия с предприятиями и организациями различных форм собственности, общественными, религиозными и благотворительными организациями в решении вопросов по оказанию гражданам, остро нуждающимся в социальной поддержке, срочной социальной помощи.

4.2.4. Проведение мероприятий, направленных на снижение уровня социальной напряженности на обслуживаемой учреждением территории.

5. Основные направления деятельности отделения срочного социального обслуживания

Для осуществления целей и задач основными направлениями деятельности отделения срочного социального обслуживания являются:

5.1. Предоставление необходимой информации и проведение консультаций для граждан, обратившихся в учреждение (отделение), в том числе по телефону:

- по вопросам предоставления гражданам, остро нуждающимся в социальной поддержке, срочных социальных услуг;
- о формах, видах и условиях предоставления социальных услуг (в том числе срочных) другими структурными подразделениями учреждения.

5.2. Направление граждан, при необходимости, в соответствующие органы и службы для более квалифицированного и полного разрешения их вопросов.

5.3. Определение конкретных форм и видов предоставления социальных услуг, в том числе срочного характера.

5.4. Учет граждан, нуждающихся в предоставлении срочных социальных услуг.

5.5. Организация работы по предоставлению гражданам, нуждающимся в срочной социальной помощи, различных форм и видов социальных услуг, предоставляемых учреждением и его структурными подразделениями в объемах, определенных стандартами социального обслуживания населения Российской Федерации и государственными стандартами социального обслуживания населения Свердловской области.

5.6. Осуществление конкретных мероприятий по предоставлению социальных услуг гражданам, остро нуждающимся в социальной поддержке, в том числе:

1) по обеспечению отдельных категорий граждан протезно-ортопедическими изделиями;

2) по временному обеспечению отдельных категорий граждан техническими средствами ухода, реабилитации и адаптации через социальный Пункт проката технических средств ухода, реабилитации, и адаптации (далее – Пункт проката ТСР), осуществляющего свою деятельность в соответствии с Положением «О порядке работы социального Пункта проката технических средств ухода, реабилитации и адаптации ГАУ «КЦСОН Пригородного района»»;

3) по оказанию материальной помощи (в натуральном виде) гражданам, нуждающимся в социальной поддержке и доставке ее гражданам адресно по месту их проживания в населенные пункты обслуживаемой территории (при наличии благотворительной помощи);

4) по решению вопросов социальной направленности, связанных с восстановлением социального статуса и утерянных документов, оформлением в дома-интернаты, срочным социальным обслуживанием, социальным обслуживанием в стационарных условиях;

5) по информированию через консультационный передвижной пункт учреждения «Круглый стол» - в целях оказания бесплатных консультационных услуг гражданам по вопросам социальной направленности с выездом в населенные пункты, расположенные на обслуживаемой учреждением территории, и с участием специалистов государственных учреждений: Пенсионного Фонда по г. Нижнему Тагилу и Пригородному району, Управления социальной политики по г. Нижний Тагил и Пригородному району, других специалистов государственных и муниципальных учреждений, психолога (при необходимости);

6) по организации и осуществлению работы «Добровольческих бригад» (из числа студентов профессиональных училищ г. Нижний Тагил и Горноуральского городского округа), в целях расширения спектра и мобильности оказания бесплатных социально-бытовых услуг гражданам пожилого возраста, инвалидам и иным категориям граждан, нуждающимся в социальной поддержке, по месту их проживания на обслуживаемой территории (генеральная уборка дома, складирование дров, поднос воды, уборка снега, парикмахерские и другие услуги);

7) по привлечению предприятий, учреждений и организаций различной формы собственности, коммерческих структур к решению вопросов по выделению и направлению благотворительных пожертвований для граждан, испытывающих острую нужду в социальной поддержке;

8) по привлечению благотворительных средств в целях организации и проведения праздничных мероприятий; благотворительных акций с ветеранами и детьми из малообеспеченных семей, проживающих на территории населенных пунктов обслуживаемой территории.

5.7. Взаимодействие с другими структурными подразделениями учреждения, органами местного самоуправления, предприятиями и организациями различных форм собственности, общественными организациями, органами здравоохранения (в том числе МСЭ, КЭК, стационарными учреждениями Горноуральского городского округа и г.Нижний Тагил) в целях наиболее эффективного решения вопросов социальной помощи гражданам пожилого возраста, инвалидам и иным гражданам, остро нуждающимся в социальной поддержке.

5.8. Размещение в средствах массовой информации материалов о деятельности отделения, о задачах, видах и перечне услуг, оказываемых отделением гражданам, остро нуждающимся в социальной поддержке.

6. Виды и перечень социальных услуг, предоставляемые отделением срочного социального обслуживания

Срочное социальное обслуживание предоставляется отделением гражданам пожилого возраста и инвалидам, другим категориям граждан, остро нуждающимся в социальной поддержке в объемах, определенных стандартами социального обслуживания населения Российской Федерации, утвержденными приказом Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 г. № 482.

6.1. Специалисты по социальной работе ОССО оказывают содействие в предоставлении работниками структурных подразделений учреждения гражданам, остро нуждающимся в социальной поддержке, следующих основных видов, гарантированных государством, социальных услуг:

1) *социально-медицинские*, направленные на поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг путем оказания содействия в организации ухода, проведении оздоровительных мероприятий;

2) *социально-психологические*, предусматривающие 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;

3) *социально-трудовые*, направленные на оказание помощи в трудоустройстве и в решении других проблем, связанных с трудовой адаптацией;

4) *социально-правовые*, направленные на оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно, в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг (в пределах компетенции учреждения);

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

6) *срочные социальные услуги*, направленные на оказание неотложной помощи, а также на поддержание, улучшение условий жизнедеятельности граждан, остро нуждающихся в социальной поддержке.

6.2. При принятии решения о предоставлении гражданам, обратившимся в ОССО, конкретных социальных услуг учитываются интересы клиента, состояние его здоровья, специфика острой нуждаемости в социальной поддержке, в которой находится гражданин, справка МСЭ (о наличии группы инвалидности), содержание индивидуальной программы реабилитации и абилитации (ИПРА), при наличии такой программы; кратковременность или долговременность потребности в социальных услугах, материальные возможности клиента и другие объективные факторы.

6.3. Срочное социальное обслуживание предусматривает оказание гарантированных государством социальных услуг гражданам, остро нуждающимся в неотложной социальной помощи, и осуществляется отделением срочного социального обслуживания, с привлечением, при необходимости, специалистов различных ведомств и структурных подразделений учреждения, согласно следующему перечню социальных услуг:

1) **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;

- консультирование по социально-медицинским вопросам (поддержания и сохранения здоровья получателей социальных услуг, проведения оздоровительных мероприятий);

- 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;

- социальная услуга по временному обеспечению техническими средствами ухода, реабилитации и адаптации;
- социальная услуга 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.

2) **социально-психологические услуги:**

- социально-психологическое консультирование, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений;
- психологическая помощь и поддержка, в том числе гражданам, осуществляющим уход на дому за тяжелобольными получателями социальных услуг;
- социально-психологический патронаж.

3) **социально-трудовые услуги:**

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

4) **социально-правовые услуги:**

- оказание помощи в оформлении и восстановлении документов получателей социальных услуг;
- оказание помощи в получении юридических 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;
- услуги по защите прав и законных интересов получателей социальных услуг.

5) **услуги, оказываемые в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, предоставляемые во всех формах социального обслуживания:**

- обучение инвалидов (детей-инвалидов) пользованию средствами ухода и техническими средствами реабилитации.

6) **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;
- обеспечение бесплатным горячим питанием или наборами продуктов;
- обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости;
- 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 гражданам, нуждающимся в социальной поддержке

Обращение за оказанием социальных услуг

7.1. Основанием для рассмотрения вопроса о предоставлении социального обслуживания является поданное в письменной или электронной форме заявление гражданина или его законного представителя о предоставлении социального обслуживания либо обращение в его интересах иных граждан, обращение государственных органов, органов местного самоуправления, общественных объединений непосредственно в уполномоченный орган субъекта Российской Федерации либо переданные заявление или обращение в рамках межведомственного взаимодействия.

Предоставление социальных услуг

7.2. Предоставление срочных социальных услуг в целях оказания неотложной помощи осуществляется отделением:

- в сроки, обусловленные нуждаемостью получателя социальных услуг;
- без составления индивидуальной программы предоставления социальных услуг;
- без заключения договора о предоставлении социальных услуг;
- в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Свердловской области, утвержденным Законом Свердловской области от 03 декабря 2014 года N 108-ОЗ и настоящим Положением;
- в соответствии со стандартами социальных услуг, утвержденными приказом Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 г. № 482.

7.3. Предоставление социальных услуг отделением осуществляется при

условии добровольного согласия граждан на получение социальных услуг, кроме случаев, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

7.4. Консультативная помощь специалистами отделения оказывается на основании устных обращений, в том числе по телефону, или письменных заявлений на имя директора учреждения.

Гражданам, остро нуждающимся в социальной поддержке, консультативная помощь оказывается в неотложном порядке.

7.5. Консультативная помощь оказывается отделением гражданам путем предоставления консультаций по вопросам социально-бытового и социально-медицинского обеспечения жизнедеятельности, психолого-педагогической помощи, социально-правовой защиты.

Консультативная помощь гражданам пожилого возраста и инвалидам ориентирована на психологическую поддержку и активизацию усилий в решении собственных проблем.

7.6. Граждане, при получении социальных услуг в ОССО, и /или их законные (иные) представители в обязательном порядке информируются:

- о формах социального обслуживания, видах и перечне социальных услуг, предоставляемых отделением (учреждением) в соответствии с действующим законодательством, настоящим Положением и локальными нормативными актами учреждения;
 - о праве выбора формы и видов оказания социальных услуг в порядке, установленном государственными нормативными актами, а также согласно разделу 6 настоящего Положения;
 - о своих правах, обязанностях и условиях оказания социальных услуг;
 - о праве на уважительное и гуманное отношение со стороны работников отделения (учреждения);
 - о праве на конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной работнику отделения (учреждения) при оказании социальных услуг;
 - о праве на защиту своих прав и законных интересов, в том числе в судебном порядке;
 - о праве граждан на отказ от социальных услуг;
 - о праве работников отделения на доброе и уважительное отношение к ним со стороны граждан, клиентов социальной службы и/или их законных представителей;
 - о праве учреждения на отказ в предоставлении гражданам социальных услуг по медицинским показаниям;
 - о другой информации, в том числе о других правах и обязанностях получателей социальных услуг и учреждения (поставщика социальных услуг) в соответствии со ст. 9-10 главы 3 и ст. 11-12 главы 4 Федерального закона № 442-ФЗ, а также настоящим Положением.
- 7.7. Учреждение (отделение), 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 отделения, виновные в их разглашении, несут персональную ответственность в порядке, установленную действующим законодательством Российской Федерации.

7.8. При отказе граждан от социального обслуживания при условии, что такой отказ может повлечь за собой ухудшение состояния их здоровья или угрозу для их жизни, гражданам или их законным представителям работниками отделения разъясняются последствия принятого решения.

7.9. Отказ граждан пожилого возраста и инвалидов от социального обслуживания оформляется письменным заявлением граждан или их представителей, подтверждающим получение информации о последствиях отказа.

7.10. Противопоказаниями к социальному обслуживанию граждан отделением являются: наличие у этих граждан тяжелых психических заболеваний, хронического алкоголизма, венерических, карантинных инфекционных заболеваний, бактерионосительство, активных форм туберкулеза, а также иных тяжелых заболеваний, требующих лечения в специализированных учреждениях здравоохранения. Отказ в предоставлении социальных услуг отделением по медицинским показаниям оформляется совместным заключением руководства учреждения и врачебно-консультативной комиссией учреждения здравоохранения.

7.11. Сведения личного характера, ставшие известными работникам отделения при оказании гражданам социальных услуг, составляют профессиональную тайну и не подлежат разглашению.

7.12. 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.

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

7.14. Срочное социальное обслуживание и консультативная помощь, а также услуги социального Пункта проката технических средств ухода, реабилитации, и адаптации предоставляются отделением (учреждением) гражданам пожилого возраста, инвалидам, гражданам, остро нуждающимся в неотложной помощи, бесплатно.

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

Акт о предоставлении срочных социальных услуг подтверждается подписями учреждения (поставщика социальных услуг) и получателя социальных услуг (его законного (иного) представителя).

Результат предоставления социальных услуг

7.16. 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

7.17. 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 отделения

8.1. Отделение формирует общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию о деятельности отделения, и обеспечивает доступ к данным ресурсам посредством размещения их:

- на информационных стендах в служебном помещении отделения (по месту его нахождения, а также в помещениях структурных подразделений на обслуживаемой территории);

- в помещениях территориальных администраций, находящихся на закрепленной территории обслуживания;

- в средствах массовой информации, в том числе собственной газете учреждения «За социальное содружество»;

- на официальном сайте учреждения.

8.2. Отделение обеспечивает открытость и доступность информации:

- о режиме, графике работы, контактных телефонах;

- о структуре и об органах управления учреждения, отделения;

- о видах и перечне социальных услуг, предоставляемых получателям социальных услуг на дому, 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 руководством учреждения).

9. Конфиденциальность информации о получателе социальных услуг

В соответствии со ст. 6 Федерального закона № 442-ФЗ:

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 отделения срочного социального обслуживания

10.1. Деятельность отделения срочного социального обслуживания осуществляется на всей территории, обслуживаемой учреждением.

10.2. Все работники отделения срочного социального обслуживания, в своей деятельности руководствуются: действующим законодательством Российской Федерации и Свердловской области; нормативно-правовыми актами Правительства Свердловской области; приказами и распоряжениями Министерства социальной политики Свердловской области по вопросам социальной политики и социального обслуживания населения; локальными нормативными актами учреждения; Уставом учреждения, настоящим Положением и должностными инструкциями.

10.3. Специалисты по социальной работе ОССО:

10.3.1. **Осуществляют прием и консультирование**, в пределах своей компетенции, (в том числе, по телефону) граждан, обратившихся в отделение по вопросам социальной направленности, в том числе:

- за оказанием услуг по выдаче ТСР, по обеспечению отдельных категорий граждан протезно-ортопедическими изделиями, получению материальной помощи в натуральном виде (при наличии благотворительных средств), за оказанием неотложной помощи в восстановлении социального статуса и утерянных документов, оформлением в дома-интернаты, в предоставлении социального обслуживания в стационарных условиях (прочих услугах).

10.3.2. Располагают необходимым справочно-информационным материалом. **Информируют, обратившихся в отделение, граждан** о деятельности отделения (учреждения), о видах и формах предоставления отделением (учреждением) социальных услуг (в том числе, гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации и нуждающимся в социальной поддержке), а также об условиях оказания услуг отделением (а также, другими структурными подразделениями учреждения).

10.3.3. **Направляют**, при необходимости, граждан в соответствующие органы и службы для более квалифицированного и полного разрешения их вопросов.

10.3.4. Ведут журнал учета и регистрации граждан, обратившихся устно за консультацией в отделение, в том числе, по телефону, а также письменных обращений граждан.

10.3.5. **Информируют население**, проживающее в населенных пунктах обслуживаемой территории, о деятельности отделения, а также о видах и формах предоставления отделением гарантированных государством социальных услуг гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации и нуждающимся в социальной поддержке, путем размещения информационных материалов:

- на информационных стендах учреждения (в том числе, расположенных в территориальных администрациях населенных пунктов и отделениях социального обслуживания на дому, при содействии специалистов по социальной работе УСС и заведующих ОСО на дому);

- на страницах газеты учреждения и на сайте учреждения;
- а также, в процессе участия в работе консультационного передвижного пункта учреждения «Круглый стол», непосредственно, в населенных пунктах обслуживаемой территории.

10.3.6. **Осуществляют сводный учет**, согласно информации, представленной специалистами УСС и заведующими структурными подразделениями учреждения, данных по количеству семей и отдельных граждан, проживающих на территории населенных пунктов, относящихся к г.Нижний Тагил и Горноуральского городского округа, оказавшихся в трудной жизненной ситуации и нуждающихся в различных видах и формах социальной поддержки, неотложной помощи в решении вопросов социальной направленности, в том числе:

- материальной помощи в натуральном виде (при наличии благотворительных средств);

- услугах социального Пункта проката технических средств реабилитации;
- обеспечении отдельных категорий граждан протезно-ортопедическими изделиями (по медицинским показаниям);
- оформлении в дома-интернаты;
- стационарном социальном обслуживании и реабилитационных услугах в стационарной форме социального обслуживания;
- в услугах консультационного передвижного пункта учреждения "Круглый стол";
- прочих социальных услугах.

10.3.7. **Решают вопросы** по предоставлению гражданам, нуждающимся в социальной поддержке, гарантированных государством социальных услуг, в пределах своей компетенции:

- в соответствии с действующим законодательством о социальном обслуживании граждан в Российской Федерации и Свердловской области, нормативными актами Правительства Свердловской области, Министерства социальной политики Свердловской области, Положением о социальном Пункте проката ТСП, настоящим Положением, должностными инструкциями;
- при содействии специалистов по социальной работе УСС и заведующих структурными подразделениями учреждения (далее – отделениями);
- по согласованию с директором учреждения и заместителем директора, курирующим работу ОССО.

А именно:

1). ***Планируют, организуют и осуществляют работу по оказанию материальной помощи в натуральном виде (при наличии благотворительных средств)*** гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации.

2). **В соответствии с Положением о социальном Пункте проката ТСП:**

- ведут учет (в том числе, статистический) граждан, проживающих на обслуживаемой территории и нуждающихся в обеспечении индивидуальными реабилитационными техническими средствами в период или после болезни по медицинским показаниям;
- принимают и регистрирует в журнале личные заявления граждан или их законных представителей, нуждающихся в получении во временное пользование ТСП;
- ведут журнал, картотеку учета выдачи и возврата ТСП, другую необходимую документацию;
- оформляют договоры на передачу во временное пользование ТСП в двух экземплярах, визирует их у юрисконсульта и представляет на подпись заместителю директора, курирующему ОССО, с приложением всех необходимых документов;
- ведут журнал регистрации договоров на предоставление ТСП;
- обеспечивают (при необходимости) доставку ТСП нуждающимся гражданам адресно в населенные пункты обслуживаемой территории по месту их проживания;
- ведут учет технических средств реабилитации, находящихся в Пункте проката ТСП, в том числе с учетом выданных;

- составляют ежеквартальную отчетность о работе Пункта проката ТСР и заверяет подписью заместителем директора учреждения (курирующего ОССО) и доводит до сведения директора учреждения;

- представляют отчетность и необходимую информацию о ТСР и работе социального Пункта проката ТСР, заверенную подписью директора учреждения либо заместителя директора учреждения (курирующего ОССО), базовый КЦСОН (г. Нижний Тагил) и в МСП СО в установленные сроки.

3). **Организуют работу и осуществляют прием граждан, нуждающихся, по медицинским показаниям, в обеспечении протезно-ортопедическими изделиями (далее – ПОИ), в том числе:**

- информируют население о порядке выдачи ПОИ;
- производят прием заявлений и выдачу направлений на обеспечение ПОИ;
- оформляют необходимый пакет документации;
- ведут журнал регистрации получателей ПОИ;
- ведут необходимую учетно-отчетную документацию по данному разделу;
- осуществляют работу в АРМ «ТСР».

Строго соблюдают правила и обязанности при работе с персональными данными граждан.

4). **Участвуют** в подборе клиентов на курсы реабилитации в стационарное отделение медико-социальной реабилитации учреждения.

5). **Устанавливают очередность** поступления граждан в СОМСР.

6). **Оформляют договоры** с гражданами (или их представителями) на оказание социальных услуг в СОМСР, в двух экземплярах, (временное проживание сроком до 6 мес., курсы реабилитации 14 дней) с приложением всех необходимых документов, и подписывает их у директора учреждения.

7). **Выписывают направления** на помещение граждан, заключивших договор на оказание социальных услуг в СОМСР, и заверяет их подписью директора (в его отсутствие - у заместителя директора, курирующего ОССО и СОМСР).

8). **Ведут учет граждан, поступивших в СОМСР на временное проживание**, в журнале регистрации, с указанием полных паспортных данных, места прописки, адреса проживания, социального статуса, причины поступления, а также - даты поступления и убытия из СОМСР (других данных).

9). **Производят опись** документов, сданных клиентами перед поступлением в СОМСР, на хранение. Опись заверяется подписью клиента.

10). **Заполняют личную карточку** на клиента, получившего направление в СОМСР на социальное обслуживание и временное проживание до 6 месяцев (в исключительных случаях - более).

В личных карточках отражается движение поступления и расходования денежных средств клиентов (пенсий и др. выплат), временно проживающих в СОМСР, полученных работниками учреждения, по доверенностям, и находящихся на хранении в учреждении (или в СОМСР) на основании их личных заявлений. Заверяет подписью клиентов правильность поступления и расходования их денежных средств.

11). **Формируют личные дела клиентов**, находящихся в СОМСР на временном проживании, курсах реабилитации (14дней) (оформление титульного листа, заявление, мед. заключение, направление, договор, акты, опись принятых документов; подшивка в архив). Производит опись состава документов в личном деле клиента.

12). **Оформляют акты о предоставлении социальных услуг**, на основании данных, представленных СОМСР:

- об оказании социальных услуг в стационарном отделении медико-социальной реабилитации, заверяет их подписью клиентов, подписывает директором учреждения и подшивает их в личные дела клиентов;

- об оказании услуг СОМСР по курсу реабилитации (14 дней), заверяет их подписью клиентов, подписывает директором учреждения и подшивает их в личные дела клиентов.

13). **Контролируют своевременное оформление доверенностей** для получения пенсий клиентов СОМСР.

14). **Осуществляют взимание оплаты** с клиентов СОМСР (или их представителей) за оказание социальных услуг в стационарном отделении по квитанциям строгой отчетности, на основании заключенных договоров и своевременно сдает денежные средства в бухгалтерию учреждения. Обеспечивает сохранность денежных средств до момента сдачи их в бухгалтерию учреждения.

15). **Доставляют** часть денежных средств, оставшихся от полученной по доверенности пенсии, после взимания оплаты за социальное обслуживание, клиентам в СОМСР; выдают на руки клиентам под роспись.

16). **Осуществляют контроль** по соблюдению СОМСР планового количества койко-мест, выполнение государственного задания учреждения по стационарному социальному обслуживанию.

17). **Ведут табеля учета оплаты** за социальное обслуживание клиентами СОМСР (временное проживание и курсы реабилитации).

18). **Организуют и/или осуществляют на граждан**, принятых в стационарное отделение медико-социальной реабилитации и, **заявивших о своем желании в помещении их на постоянное проживание в дом – интернат** (по медицинским показаниям):

а) сбор и оформление необходимых документов для формирования личных дел граждан в целях получения путевок в дома-интернаты, в том числе:

- личного заявления установленного образца;
- справки о прописке и составе семьи;
- акта материально-бытового обследования;
- справки МСЭ и карты ИПРА (если есть инвалидность);
- справки КЭК (заключение о типе учреждения - интернате, помещению в которое подлежит заявитель), прочих.

б) восстановление утерянных документов (медицинский полис, страховое свидетельство, пенсионное удостоверение, прочих), при участии специалистов по социальной работе УСС.

в) регистрацию сформированных дел клиентов, нуждающихся в помещении в дома - интернаты, в Управлении социальной политики по г.Нижний Тагил и Пригородному району;

19). **Ведут:**

- журнал регистрации клиентов, поступивших на временное проживание
- журналы регистрации договоров, заключенных с клиентами (или с их доверенными лицами) на временное проживание в СОМСР и на курсы реабилитации;
- журналы учета приказов о зачислении в СОМСР на временное проживание и курсы реабилитации;
- журналы учета приказов о снятии из СОМСР с временного проживания и курсы реабилитации;
- другую документацию.

20). ***Ведут учет и регистрацию заявок***, поступивших от специалистов УСС, заведующих отделениями, глав территориальных администраций, общественных организаций на предоставление ОССО населению консультационных услуг, в рамках срочных социальных услуг (в том числе, услуг специалистов консультационного передвижного пункта учреждения "Круглый стол").

21). ***Планируют, организуют*** (с учетом заявок граждан, заведующих отделениями и специалистов по социальной работе УСС, глав территориальных администраций и общественных организаций (Советов ветеранов и женсоветов)), в населенных пунктах района, обслуживаемых учреждением, и ведет журналы учета работы:

- консультационного передвижного пункта учреждения «Круглый стол» (согласно утвержденному графику), привлекая к участию в его работе специалистов различных структур и ведомств, в целях оказания населению квалифицированного и полного разрешения вопросов.

22). ***Принимают участие в планировании по учреждению и содействуют заведующим ОСО, специалистам по социальной работе УСС в подготовке к проведению благотворительных акций*** с различными категориями населения на обслуживаемой территории, посвященных памятным датам, а также - "социальных ёлок" для детей из малообеспеченных семей в населенных пунктах при наличии и за счет благотворительных средств и внебюджетных средств учреждения.

23). ***Проводят работу:***

- по привлечению предприятий, учреждений и организаций различной формы собственности к решению вопросов по оказанию благотворительной помощи нуждающимся гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации;
- по привлечению благотворительных средств, в целях организации и проведения праздничных мероприятий и благотворительных акций с ветеранами и детьми на территории населенных пунктов района.

24). ***Ведут оперативный и статистический учет, учетно-отчетную документацию по всей деятельности ОССО:***

- по всем видам, формам и периодичности предоставления социальной помощи гражданам, остро нуждающихся в социальной поддержке;

- по количеству оказанных населению услуг, в соответствии с государственным заданием (в том числе, в программном варианте);
- по ключевым (другим) показателям эффективности деятельности учреждения, утвержденным к исполнению учреждению МСП СО;
- вносят социальные услуги, предоставленные клиентам отделения в программу «ИС СОН» в модули «Общая срочная социальная помощь» и «Комплексная реабилитация»

25). *Проводит организационную работу по вручению персональных поздравлений Президента РФ ветеранам Великой Отечественной войны в связи с традиционно считающимися юбилейными датами рождения, начиная с 90-летия.*

26). *Ведет учет и регистрацию лиц, отбывших уголовное наказание в виде лишения свободы.*

27). *При обращении лиц в ОССО – проводит консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов.*

28). *Осуществляет координацию работы заведующих отделениями и специалистов по социальной работе участковой социальной службы по учету фактически оказанных структурными подразделениями учреждения населению социальных услуг (в том числе, в программном варианте), а также - контроль за достоверностью количества оказанных услуг, указанных в отчетах отделений.*

29). *Формируют сводную отчетность по учреждению, в том числе, по всем видам услуг, и ключевым (другим) показателям (также, в программном варианте) и отправляют (после согласования с директором и заместителем директора) её электронной почтой в установленные сроки (либо по запросам) в базовый КЦСОН (г. Нижний Тагил) и/или в Министерство социальной политики Свердловской области.*

10.4. Общее руководство работой ОССО и контроль над деятельностью работников ОССО осуществляет заместитель директора учреждения (по координационной работе с СОМСП и другими структурными подразделениями учреждения, планово-отчетной деятельности учреждения), в том числе осуществляет контроль организации и выполнения специалистами отделения работы, в соответствии с настоящим Положением и должностными инструкциями:

- по предоставлению гарантированных государством социальных услуг гражданам, остро нуждающимся в социальной поддержке;
- по ведению документации, учету и отчетности ОССО, обеспечению сохранности материальных ценностей;
- по результативности и качеству предоставления социальных услуг клиентам учреждения (населению);
- по информированию населения о видах и перечне услуг, предоставляемых отделением (прочей необходимой информации).

10.5. *Специалисты ОССО по согласованию с заместителем директора (по координационной работе с СОМСР и другими структурными подразделениями учреждения, планово-отчетной деятельности учреждения):*

- планируют закупки необходимых технических средств для социального Пункта проката ТСР (при условии финансирования).

10.6. *Осуществляет работу по направлению граждан пожилого возраста и инвалидов в социально-реабилитационные отделения Свердловской области.*

10.7. *Осуществляет работу по реализации перечня реабилитационных или абилитационных мероприятий, предусмотренных ИПРА инвалида (ИПРА ребенка-инвалида).*

10.8. *Специалисты по социальной работе :*

10.8.1 Представляют, в установленные учреждением сроки:

- планы работы на год, месяц;
- отчеты о проделанной работе, проведенных мероприятиях за отчетные периоды (месяц, квартал, полугодие, 9 месяцев и год).

10.8.2. Ведут учет количества обслуженных граждан и оказанных социальных услуг гражданам за отчетные периоды (месяц, квартал, полугодие, 9 месяцев и год), в том числе в автоматизированной ведомственной программе ИССОН, в соответствии со стандартами социальных услуг и государственным заданием, утвержденным учреждению Министерством социальной политики Свердловской области.

10.8.3. Составляют и представляют на утверждение директору учреждения (в его отсутствие – лицу, его замещающему) информационные материалы по запросам Министерства социальной политики Свердловской области, других организаций и учреждений, в пределах компетенции деятельности ОССО (в отдельных случаях - по учреждению).

10.8.4. Согласовывают текущую работу с заместителем директора (по координационной работе с СОМСР и другими структурными подразделениями учреждения, планово-отчетной деятельности учреждения), а в его отсутствие с директором учреждения, либо другим лицом, уполномоченным приказом директора учреждения.

11. Перечень документации отделения срочного социального обслуживания

Перечень обязательных документов:

1. Журнал регистрации обращений граждан по вопросам социальной направленности.
2. Журнал учета заявок по обеспечению нуждающихся граждан ТСР.
3. Журнал регистрации договоров о предоставлении технических средств реабилитации во временное пользование.
4. Журнал учета, выдачи и возврата технических средств реабилитации.
5. Журнал регистрации выданных Требований-накладных на внутреннее перемещение ТСР.
6. Личные дела клиентов, получивших во временное пользование ТСР.
7. Отчетность о работе Пункта проката ТСР.

8. Журнал регистрации заявлений на обеспечение отдельных категорий граждан протезно-ортопедическими изделиями.
9. Личные дела клиентов, получивших протезно - ортопедические изделия.
10. Планы работы ОССО на год и на каждый месяц.
11. Отчеты о работе ОССО за квартал, полугодие, 9 месяцев и год.
12. Планы и отчеты по проведению праздничных мероприятий КЦСОН.
13. Стат. отчетность по численности обслуженных граждан, количеству и видам оказанных социальных услуг населению, другая стат. отчетность (а также в программном варианте).
14. Различные информационные материалы по ОССО.
15. Журнал (справочник), 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 граждан в населенных пунктах;
 - учреждений образования, здравоохранения (больницы, ФАП, ОВП), культуры (центров культуры и библиотек) находящихся на территории района и на обслуживаемом участке;
 - руководителей и специалистов Управления социальной политики по г.Нижний Тагил и Пригородному району;
 - органов внутренних дел, паспортно-визовой службы, отдела по делам несовершеннолетних, отдела по опеке и попечительству;
 - Службы занятости населения и Управления (отделов) Пенсионного Фонда по г. Нижнему Тагилу и Пригородному району;
 - общественных организаций ветеранов, инвалидов, женсоветов на территории обслуживаемого участка;
 - глав и специалистов территориальных администраций района и районной администрации;
16. Локальные акты учреждения:
 - Коллективный договор (с приложениями, в т.ч. Положение об оплате труда работников учреждения; Положение о выплатах стимулирующего характера работникам учреждения; Положение о премировании работников учреждения; Положение о выплате материальной помощи работникам учреждения);
 - Положение об организации работы с персональными данными работников и клиентов в учреждении;
 - Положение об организации работы по противодействию коррупции в учреждении;
 - Кодекс этики и служебного поведения работников ГАУ «КЦСОН Пригородного района»;
 - Положение о предоставлении платных услуг в учреждении;
 - Положение о фонде внебюджетных средств учреждения;
 - Положение о Совете трудового коллектива учреждения;

- Положение об отделении срочного социального обслуживания ГАУ «КЦСОН Пригородного района»;

- Должностные инструкции специалистов по социальной работе ОССО.

17. Нормативно-правовая документация.

18. Номенклатура дел.

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).