



Министерство социальной политики Свердловской области  
Государственное автономное учреждение социального обслуживания  
Свердловской области  
«Комплексный центр социального обслуживания населения «Золотая осень»  
города Нижний Тагил»  
(ГАУ «КЦСОН «Золотая осень города Нижний Тагил»)

СОГЛАСОВАНО:

Председатель Совета  
Трудового коллектива ГАУ  
«КЦСОН «Золотая осень»  
города Нижний Тагил»  
\_\_\_\_\_ Е.А. Ермолаева

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор Центра



\_\_\_\_\_ А.А. Горбунова

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о консультативном отделении**  
**ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил»**

## I. Общие положения

1.1. Консультативное отделение (далее по тексту - Отделение) является структурным подразделением Государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения «Золотая осень» города Нижний Тагил» (далее по тексту – ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил», находится в непосредственном подчинении директора и заместителя директора, курирующего данное отделение.

1.2. Отделение предназначено для оказания консультативной помощи, направленной на решение социальных, психологических и правовых вопросов, обратившихся граждан. Отделение оказывает услуги в полустационарной форме.

1.3. Отделение в своей деятельности руководствуется следующими нормативно-правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский Кодекс РФ,
- Семейный Кодекс РФ;
- Указ Президента РФ от 14.05.1996 г. №712 (в ред.от 05.10.2002 г.) «Об основных направлениях государственной семейной политики»,
- Федеральный закон РФ от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 №152-ФЗ (ред.от 23.07.2013) «О персональных данных», Федеральный закон от 25.12.2008 г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»;
- Закон Свердловской области от 03.12.2014 г. №108-ОЗ «О социальном обслуживании граждан в Свердловской области»;
- Постановление правительства Свердловской области от 18.12.2014 г. №1149-ПП «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области»;
- Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 29.12.2014 г. №778 «Об утверждении Перечня документов, подтверждающих нуждаемость гражданина в социальном обслуживании»;
- Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 г. №482 "Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции";
- Международные стандарты: ISO 9001:2008 «Системы менеджмента качества. Требования»; IQNet SR 10 «Системы менеджмента социальной ответственности. Требования»;
- Устав ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил»;
- Локальные нормативные акты ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил»;
- Настоящее Положение.



1.4. Деятельность отделения строится на принципах гуманизма, доступности, приоритета общечеловеческих ценностей, гражданственности, свободного развития личности, конфиденциальности, защиты прав и интересов получателей социальных услуг.

1.5 Деятельность Отделения строится на основе сотрудничества с различными государственными, муниципальными учреждениями и иными учреждениями различных форм собственности, общественными, благотворительными, религиозными организациями, объединениями, фондами, а также отдельными гражданами.

1.6. В Отделении обеспечивается безопасность и условия труда в соответствии с законодательством Российской Федерации об охране труда. Ответственность за соблюдение трудового законодательства несет заместитель директора, курирующий данное направление работы.

1.7. Должностные обязанности, права и ответственность работников Отделения устанавливаются должностными инструкциями, согласованными с заместителем директора и утвержденными директором ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил».

1.8. Отделение создается бессрочно. Отделение создается, реорганизуется и ликвидируется в соответствии с приказом директора ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил», подготовленного на основании его единоличного решения или во исполнение решения, принятого учредителем (его уполномоченным органом) в лице Министерства социальной политики Свердловской области, а также согласно норм, установленных действующим законодательством РФ.

## **II. Структура и организация деятельности отделения**

2.1. Структура и штатная численность Отделения определяется штатным расписанием в соответствии с целями, задачами и объемом деятельности (Приложение А – Организационная структура Отделения).

2.2. Отделение подчиняется непосредственно директору Центра, заместителю директора, курирующему деятельность Отделения.

2.3. Организация деятельности Отделения осуществляется сотрудниками, состоящими в штате Центра. Штатное расписание отделения утверждается директором ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил», в пределах предоставленной субсидии из областного бюджета на финансовое обеспечение выполнения государственного задания на оказание государственных услуг (работ) ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил».



2.4. Руководство Отделением осуществляет заведующий отделением. Заведующий отделением назначается на должность и освобождается от должности приказом директора Центра.

2.5. Для осуществления функций Отделения, в его штат введены должности:

- заведующий отделением;
- специалисты по социальной работе;
- психолог;
- юрисконсульты.

2.6. Оплата труда работников Отделения производится на основании Положения об оплате труда работников ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил».

2.7. Деятельность Отделения организуется в соответствии с государственным заданием на оказание государственных услуг (работ), Уставом ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил».

2.8. Контроль за деятельностью Отделения осуществляется заместителем директора, курирующим отделение.

### **III. Цели, основные задачи и функции деятельности Отделения**

3.1. Целью деятельности Отделения является предупреждение возникновения социальных рисков, создание условий для профилактики социального неблагополучия уязвимых групп населения, оказание содействия клиентам в получении консультативно-информационных и правовых услуг, в том числе по вопросам предоставления мер социальной поддержки, организации социального обслуживания, решения социально – психологических проблем в семье.

3.2. Основной задачей Консультативного отделения является предоставление комплексной консультативной помощи, направленной на решение социальных, психологических и юридических вопросов гражданина, оказавшегося в обстоятельствах, которые ухудшают или могут ухудшить условия его жизнедеятельности.

3.3. В процессе деятельности отделение реализует следующие задачи:

- выявление и учет граждан, нуждающихся в социальных услугах и (или) социальном сопровождении;
- совершенствование системы социального обслуживания граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, граждан пожилого возраста и инвалидов, семей, в т.ч. имеющих детей;
- внедрение эффективных технологий, форм и методов социального обслуживания населения в практику работы Учреждения;



- 5
- защита прав и интересов семьи, детей, граждан пожилого возраста и инвалидов, их адаптация в обществе путем содействия в решении социальных, психологических и правовых вопросов;
  - повышение психологической устойчивости и формирование психологической культуры в сферах межличностного, семейного и родительского общения;
  - сотрудничество с другими подразделениями ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил», с различными государственными учреждениями, с общественными, благотворительными организациями, фондами, а также с отдельными гражданами, направленное на оказание помощи гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, гражданам пожилого возраста и инвалидам, семьям, в том числе имеющим детей;
  - консультирование по вопросам предоставления социальных услуг.

#### 3.4. Отделение выполняет следующие функции:

- первичный прием и выявление проблем клиентов, направление клиентов к специалистам других подразделений ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил»;
- распространение информационных материалов по актуальным вопросам социального обслуживания для семьи и отдельных категорий граждан;
- информирование клиентов о работе служб города по работе с семьей и детьми относительно льгот, пособий, социальных услуг путем распространения буклетов, визиток и памяток;
- организация и проведение информационно-просветительской работы по повышению правовой культуры и формированию правовых знаний граждан, по профилактике ВИЧ-инфекции, различных зависимостей через взаимодействие с учреждениями Дзержинского района, путем участия специалистов на классных часах в МБОУ СОШ, на общих родительских собраниях в дошкольных учреждениях и школах района;
- осуществление взаимодействия со структурными подразделениями Учреждения по вопросам социального обслуживания граждан и выполнения мероприятий, согласно годовому плану Учреждения;
- оказание помощи гражданам в подготовке документов, направляемых в различные инстанции по конкретным проблемам получателей социальных услуг;
- оказание содействия в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг;
- консультирование по вопросам социального обслуживания граждан и оказание содействия в решении правовых вопросов;
- оформление информации о деятельности Отделения на информационных стендах и сайте;
- осуществление приема документов на выплату единовременного целевого муниципального пособия при рождении (усыновлении) второго и последующего ребенка;



- содействие в организации досуга семьи, одиноко проживающих граждан, лиц с ограниченными возможностями здоровья, посредством организация деятельности групп взаимной поддержки, создания клубов общения, разработки и проведение циклов бесед, «круглых столов»;
- информирование населения о деятельности ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил» посредством средств массовой информации, официального сайта;
- работа с письмами, заявлениями, жалобами граждан;
- участие в организации и проведении социально-значимых мероприятий, акций в сфере социальной политики, инициированные министерством социальной политики Свердловской области, привлечение семей и граждан к участию в них.

#### **IV. Основные виды деятельности**

К основным видам деятельности Отделения относятся:

- консультирование населения;
- организация клубов по интересам;
- оказание психологической помощи;
- оказание юридической помощи в соответствии со ст. 20 Федерального закон от 21.11.2011 № 324-ФЗ (ред. от 26.07.2019) «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации».

Основные виды деятельности Отделения осуществляются путем предоставления следующих видов услуг:

- консультирование населения по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов;
- содействие в подготовке документов, направляемых в различные инстанции по конкретным проблемам получателей социальных услуг;
- 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;
- психологический тренинг в группе для совершеннолетних граждан;
- индивидуальное социально-психологическое консультирование;
- оказание индивидуальной психологической помощи, в том числе беседы, общение, выслушивание, подбадривание, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса клиентов;
- психологическая диагностика и обследование личности (выявление и анализ психического состояния и индивидуальных особенностей личности получателя социальных услуг, влияющих на отклонения в его поведении и взаимоотношениях с окружающими людьми, для составления прогноза и



7

разработки рекомендаций по психологической коррекции личности получателя социальных услуг).

## **V. Порядок предоставления услуг Отделением**

5.1. Социальные услуги предоставляются Отделением в соответствии с графиком работы.

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

5.3. При обращении в Консультативное отделение граждане представляют документ, удостоверяющий их личность.

5.4. Основанием для предоставления социальных услуг является заявление получателя социальных услуг либо его законного представителя.

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

5.6. Социальные услуги в рамках установленного государственного задания на оказание государственных услуг (работ) ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил» предоставляются в Отделении всем категориям граждан бесплатно.

## **VI. Права и обязанности**

6.1 Для осуществления задач и функций Отделение имеет право:

6.1.1. Запрашивать в установленном порядке и получать от государственных органов, предприятий, учреждений, граждан, общественных объединений необходимые для выполнения обязанностей сведения, информацию, материалы.

6.1.2. Посещать в установленном порядке в целях исполнения обязанностей организации, учреждения независимо от организационно-правовых форм и видов собственности.

6.1.3. Привлекать сотрудников ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил» с согласия директора для осуществления возложенных на него обязанностей.

- 6.1.4. Участвовать в совещаниях, заседаниях и других мероприятиях Центра при обсуждении вопросов, относящихся к предмету ведения Отделения, принимать решения и участвовать в их подготовке в соответствии с полномочиями Отделения.
- 6.1.5. Требовать создания организационно-технических условий для использования полномочий Отделения.
- 6.1.6. Вносить на рассмотрение руководства и участвовать в обсуждении вопросов, касающихся направлений деятельности Отделения, совершенствовании форм и методов работы, применяемых в реализации поставленных задач.
- 6.1.7. Повышать свою профессиональную квалификацию и мастерство путем переподготовки, посещения курсов повышения квалификации, аттестации, внутрифирменного обучения.
- 6.1.8. Пользоваться правами, установленными трудовым законодательством РФ и локальными нормативными актами.
- 6.2. Для осуществления задач и функций сотрудники Отделения обязаны:
- 6.2.1. Исполнять постановления, распоряжения и указания вышестоящих руководителей в порядке подчиненности.
- 6.2.2. Обеспечивать соблюдение Конституции РФ, законодательства РФ и иных нормативно-правовых актов.
- 6.2.3. Выполнять требования системы менеджмента качества.
- 6.2.4. Выполнять установленные для Отделения показатели государственного задания на оказание государственных услуг (работ) ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил» качественно и в полном объеме.
- 6.2.5. Своевременно вносить информацию об оказанных услугах в ИС «СОН» 2.0 Веб-технологии.

## **VII. Ответственность**

- 7.1. Заведующий Отделением несёт персональную ответственность за своевременное и качественное выполнение возложенных на Отделение задач и функций, организацию труда работников Отделения, обеспечение исполнительской и трудовой дисциплины, соблюдение ими Правил внутреннего трудового распорядка.



9

7.2. Ответственность работников Отделения устанавливается должностными инструкциями.

### **VIII. Контроль качества предоставляемых социальных услуг**

8.1. Контроль за качеством предоставления социальной услуги осуществляется внутренней службой контроля путем проведения плановых и внеплановых проверок, опросов получателей услуг.

8.2. Результаты контрольных проверок являются основанием разработки и реализации мероприятий по совершенствованию работы Отделения.

8.3. Результатом работы Отделения является полнота, своевременность, эффективность и качество социального обслуживания. Итогом работы является отсутствие обоснованных жалоб по качеству предоставляемых услуг.

### **XI. Заключительные положения**


9.1. Для осуществления своих функций и достижения поставленных задач работники Отделения могут применять все методы и способы, не запрещенные действующим законодательством Российской Федерации и в порядке, предусмотренном соответствующими нормативными актами.

9.2. Работники Отделения обязаны действовать исключительно в целях выполнения определенных Положением задач.

9.3. Заместитель директора, курирующий деятельность Отделения, несет перед руководством Учреждения дисциплинарную ответственность за несвоевременное и некачественное выполнение Отделением возложенных на него задач, не использование прав в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Положение разработал


Заведующий отделением

 Е.А. Середина

«01» февраля 2021 г.

СОГЛАСОВАНО:

Юрисконсульт

 Т.В. Васильева

«01» февраля 2021 г.