

**БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ОРЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
«ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ  
НАСЕЛЕНИЯ МЦЕНСКОГО РАЙОНА»**

**П Р И К А З**

«11» января 2021г.  
с. Тельче

№ 13

Об утверждении Положения  
отделения социальной помощи  
и срочных социальных услуг  
БУ ОО «ЦСОН Мценского района»


Приказываю:

1. Утвердить Положение отделения социальной помощи и срочных социальных услуг в бюджетном учреждении Орловской области «Центре социального обслуживания населения Мценского района».
2. Положение вступает в силу с 11 января 2021 года.
3. Информацию о Положении разместить на информационном стенде отделения с 11 января 2021 года.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за заведующим отделением социальной помощи и срочных социальных услуг.

Директор

О.В. Калинина

С приказом ознакомлена:

 Н.Л. Догаева  
« 11 » января 2021г.

Утверждено приказом Директора  
БУ ОО «ЦСОН Мценского района»  
от 11 января 2021 года № 13

## ПОЛОЖЕНИЕ

### об отделении социальной помощи и срочных социальных услуг в бюджетном учреждении Орловской области «Центр социального обслуживания населения Мценского района»

(далее – Положение)

#### 1. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение регулирует деятельность отделения социальной помощи и срочных социальных услуг (далее отделение), являющегося структурным подразделением Бюджетного учреждения Орловской области «Центр социального обслуживания населения Мценского района» - поставщика социальных услуг (далее – Учреждение).

1.2. Отделение осуществляет свою деятельность в соответствии с:

- Конституцией РФ;
- Федеральным законом Российской Федерации от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации";
- Федеральным законом Российской Федерации от 17.07.1999 г. № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 24.10.1997 г. N 134-ФЗ "О прожиточном минимуме в Российской Федерации";
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 г. N 152 - ФЗ "О персональных данных";
- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Законом Орловской области от 25.12.2013г. №1582-ОЗ «Об отдельных отношениях в сфере оказания государственной социальной помощи в Орловской области»;
- Закон Орловской области от 8.12.2014г. № 1704-ОЗ «Об утверждении перечня социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Орловской области»;
- Постановление Правительства Орловской области от 14.02.2014г. № 48 «Об утверждении положения об условиях, размере, порядке назначения и выплаты государственной социальной помощи на основании социального контракта малоимущим семьям и малоимущим одиноко проживающим гражданам в Орловской области»;
- Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 24 ноября 2014г. № 938н «Об утверждении Примерного порядка предоставления социальных услуг в полу стационарной форме социального обслуживания»;
- профессиональным стандартом «Специалист по социальной работе», утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты РФ № 677н от 18.11.2013 г.;
- локальными актами Министерства социальной политики, Департамента социальной защиты населения Орловской области, регулирующими вопросы социального обслуживания граждан,

нуждающихся в социальном обслуживании и иными законодательными нормативными актами Российской Федерации, Орловской области;

- Уставом учреждения, Правилами внутреннего трудового распорядка, Коллективным договором, приказами директора учреждения и настоящим Положением.

1.3. Деятельность работников отделения регламентируется настоящим Положением и должностными инструкциями. Координация деятельности работников отделения осуществляется заведующим отделением.

1.4. Условия труда работников отделения, организация рабочих мест определяются и регулируются в соответствии с действующим законодательством.

1.5. Утверждение структуры отделения, штатного расписания осуществляет директор Учреждения в соответствии с действующим законодательством.

1.6. Численный состав сотрудников отделения определяется штатным расписанием в соответствии с целями, задачами и объемом деятельности.

1.7. Отделение возглавляет заведующий, назначаемый на должность и освобождаемый от должности приказом директора Учреждения.

1.8. Заведующий отделением в своей деятельности подчиняется непосредственно директору Учреждения.

1.9. Деятельность отделения строится на сотрудничестве с другими структурными подразделениями Учреждения, различными государственными учреждениями, общественными, благотворительными организациями и объединениями, фондами, а так же добровольцами (волонтерами) и отдельными гражданами.

1.10. Сотрудники отделения несут ответственность за разглашение персональных данных, сведений о фактах, событиях и обстоятельствах частной жизни получателей социальных услуг, небрежное и халатное выполнение должностных обязанностей. Специалисты Отделения должны обладать высокими моральными и морально - этическими качествами, чувством ответственности и руководствоваться в своей работе принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности, проявлять к клиентам максимальную чуткость, вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение и учитывать их физическое и психологическое состояние.

1.11. Реорганизация и ликвидация отделения производится приказом Департамента социальной защиты населения Орловской области в порядке, предусмотренном Гражданским кодексом РФ и другими федеральными законами.

1.12. Социальное обслуживание в Отделении осуществляется в полу стационарной форме социального обслуживания (с периодом пребывания до 4-х часов).

1.13. Контроль, за выполнением предусмотренных планами работы мероприятий, осуществляется заведующим отделением.

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

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

Настоящее Положение регулирует деятельность и определяет задачи, порядок функционирования, регламент работы отделения, созданного с целью защиты прав и

интересов граждан, их адаптации в обществе путем содействия в решении социальных, психологических и юридических вопросов.

## **2. Основные задачи и функции.**

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

2.2. Задачами отделения являются:

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

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

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

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

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

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

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

2.2.8. Задачи Отделения в области качества предоставления социальных услуг:

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

2.3. Основные функции отделения включают в себя:

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

2.3.2. Предоставление социальных услуг в соответствии со стандартами социальных услуг, предоставляемых в отделении срочного социального обслуживания;

2.3.3. Обеспечение наборами продуктов;

2.3.4. Выдача на заявительной основе справок об отнесении гражданина к малоимущим категориям граждан в целях получения отдельных видов государственной социальной помощи;

2.3.5. Содействие в оформлении нуждающихся граждан в стационарные учреждения;

2.3.6. Содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг;

2.3.7. Направление пожилых людей и инвалидов в БУ ОО «ЦСПиРИ «Солнышко» и «Березка»;

2.3.8. Иные срочные социальные услуги предусмотренные законодательством.

2.3.9. Проведение социальных обследований, для признания нуждаемости в социальном обслуживании;

2.3.10. Предоставление бесплатно, получателям социальных услуг или их законным представителям, в доступной форме информации об их правах и обязанностях, о видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости, либо о возможности получать их бесплатно;

2.3.11. Участие в формировании общедоступных информационных ресурсов, содержащих информацию о деятельности отделения, и обеспечение доступа к данным ресурсам посредством размещения их на информационных стендах в помещениях учреждения, в средствах массовой информации, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе на официальном сайте учреждения.

2.3.12. Привлечение различных государственных, муниципальных и негосударственных структур к решению вопросов оказания срочной социальной помощи населению района, взаимодействия с территориальными органами федеральных органов государственной власти, органами местного самоуправления муниципальных образований;

2.3.13. Участие в реализации государственных программ Российской Федерации, государственных программ автономного округа, ведомственных целевых программ в сфере социального развития, в том числе региональных программ социального обслуживания.

2.3.14. Доставка лиц, старше 65 лет в медицинскую организацию для прохождения диспансеризации.

2.3.15. Организация и проведение мероприятий в рамках акций «Дорога в школу», «Дари добро» и др.

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

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

- граждане Российской Федерации
- многодетные семьи, зарегистрированные (проживающие) на территории Мценского района;
- малообеспеченные граждане Мценского района;
- инвалиды различных групп, семьи, воспитывающие детей-инвалидов, зарегистрированных (проживающих) на территории Мценского района;
- граждане и семьи, попавшие в экстремальную ситуацию;
- одинокие и одинокопроживающие граждане;
- беженцы.

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

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

4.2. Социальные услуги предоставляются на основании заявления гражданина, его законного представителя, в учреждение социального обслуживания населения или информации о

гражданах, нуждающихся в предоставлении социальных услуг, полученной от медицинских, образовательных и иных организаций, не входящих в систему социального обслуживания.

Факт предоставления социальной услуги оформляется актом выполненных работ.

4.3. Предоставление социальных услуг осуществляется на основании:

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

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

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

4.3.4. индивидуальной программы (кроме предоставления срочных социальных услуг)

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

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

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

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

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

## **5. Порядок оплаты услуг**

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

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

## **6. Организационная структура**

В структуру Отделения входят следующие службы:

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

6.2. «Мобильная бригада» в рамках национального проекта «Демография» федерального проекта «Старшее поколение» для организации доставки лиц, старше 65 лет, проживающих в сельской местности Мценского района в БУЗ ОО «Мценская ЦРБ» для проведения профилактических осмотров, включая диспансеризацию.

6.3. «Пункт проката» технических средств реабилитации.

- Пункт проката предназначен для оказания дополнительных услуг в виде обеспечения остро нуждающихся граждан средствами ухода за больными, предметами реабилитации, необходимыми для обеспечения жизнедеятельности.
- При получении медицинских средств реабилитации заключается договор проката с «клиентом» согласно прейскуранту.
- «Клиент» несет ответственность за утрату или повреждение взятого им предмета.
- При утрате взятого предмета Центр вправе потребовать с «клиента» возмещения полной стоимости товара.

## **7. Права и ответственность**

7.1. При получении социальных услуг граждане имеют право на:

- получение бесплатно в доступной форме информации о своих правах и обязанностях, видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости, о возможности получения этих услуг бесплатно;
- уважительное и гуманное отношение со стороны работников Отделения;
- конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной работнику Отделения при оказании социальных услуг;
- защиту своих прав и законных интересов, в том числе в судебном порядке;
- обеспечение условий при получении социальных услуг в Центре, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям
- отказ от социальных услуг.

7.2. Получатель социальных услуг обязан:

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

7.3. Работники Отделения наделены следующими правами:

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

Обращения специалистов Отделения за сведениями, в том числе полученные от клиентов, клиентов Центра и их семей по данным вопросам являются обязательными для исполнения другими отделениями Центра;

7.4. При предоставлении социальных услуг специалисты Отделения обязаны:

- 1) соблюдать права человека и гражданина;

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

- предоставления получателем услуг недостоверной информации или непредставления от медицинских, образовательных или иных организаций, не входящих в систему социального обслуживания, информации о нуждаемости гражданина в предоставлении социальных услуг;
- отсутствия обстоятельств, позволяющих признать гражданина нуждающимся в социальном обслуживании, установленных законодательством.

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

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

## **8. Контроль за деятельностью Отделения**

8.1. Общий контроль за деятельностью Отделения осуществляет директор Центра.

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

## **9. Заключительные положения.**

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

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