



УТВЕРЖДАЮ

и.о. директора ОГБУ «Пыщугский КЦСОН»

С.А. Мухорина

2015 г.

## ПОЛОЖЕНИЕ

### об отделении психолого – педагогической помощи семье и детям

(с изменениями, внесенными от 26.11.2015 г, 16.06.2016г)

#### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение определяет порядок деятельности отделения психолого – педагогической помощи семье и детям (далее – отделение), являющегося структурным подразделением областного государственного бюджетного учреждения «Пыщугский комплексный центр социального обслуживания населения» (далее – учреждение).

1.2. Отделение осуществляет свою деятельность в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Семейным кодексом Российской Федерации, Конвенцией ООН о правах ребенка, федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», федеральным законом от 24 июля 1998 года №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации», федеральным законом от 24 сентября 1999 года №120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних», законом Костромской области от 27 октября 2014 года № 575-5-ЗКО «О социальном обслуживании граждан Костромской области», постановлением администрации Костромской области от 12 декабря 2014 года № 512-а «О Порядке предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Костромской области», национальными стандартами Российской Федерации, государственными стандартами Костромской области, иными правовыми актами Российской Федерации и Костромской области, приказами департамента социальной защиты населения, опеки и попечительства Костромской области, Уставом учреждения и настоящим Положением.

1.3. Деятельность специалистов отделения по предоставлению социальных услуг населению осуществляется в соответствии со следующими принципами:

- соблюдение прав человека и уважение достоинства личности;
- 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;

- адресность предоставления социальных услуг;
- сохранение пребывания гражданина в привычной благоприятной среде;
- добровольность;
- гуманность;
- конфиденциальность.

## 2. ОСНОВНЫЕ ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОТДЕЛЕНИЯ

2.1. Основной целью отделения является оказание семьям и детям остро нуждающимся в социальной защите постоянной, периодической, разовой, в том числе срочной помощи в целях улучшения условия их жизнедеятельности, расширения возможностей самостоятельно обеспечить свои жизненные потребности с учетом категорий получателей социальных услуг, состояния их здоровья, возраста, социального положения и других обстоятельств, которые приводят или могут привести к ухудшению условий их жизнедеятельности, поддержания их социального, психологического и физического статуса, защита их прав и законных интересов, повышение качества социального обслуживания, организация отдыха и оздоровления детей.

2.2. Основными задачами отделения являются:

- 1) выявление семей с детьми, нуждающихся в социальном обслуживании;
- 2) предоставление конкретных видов социальных услуг в полустационарной форме, в форме социального обслуживания на дому, а также срочных социальных услуг;
- 3) оказание семьям и детям, нуждающимся в социальном обслуживании, различных видов помощи в реализации законных прав и интересов, содействия в улучшении их социального, материального положения и психологического статуса;
- 4) организация и проведение реабилитационной работы, направленной на преодоление кризисной ситуации;
- 5) профилактика семейного неблагополучия, восстановление и укрепление семейных связей посредством проведения психолого-педагогических мероприятий во взаимодействии с органами и учреждениями системы профилактики;
- 6) осуществление социального сопровождения различных категорий семей с детьми, состоящими на учете в учреждении, посредством создания служб сопровождения;
- 7) взаимодействие с органами исполнительной власти, органами местного самоуправления, учреждениями и организациями, а также с физическими лицами по вопросам предоставления различных видов помощи;
- 8) организация досуга детей и подростков;
- 9) внедрение в практику работы отделения новых форм, технологий социального обслуживания населения в зависимости от характера нуждаемости получателей социальных услуг;



10) проведение мониторинга удовлетворенности качеством предоставляемых социальных услуг.

### 3. ФУНКЦИИ ОТДЕЛЕНИЯ

3.1. Для достижения указанных целей и задач отделение осуществляет следующие функции:

1) проведение мониторинга социальной и демографической ситуации, уровня социально-экономического благополучия граждан, проживающих на территории Пыщугского муниципального района;

2) выявление и дифференцированный учет семей с детьми, нуждающихся в социальной поддержке;

3) осуществлении профилактики обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании;

4) предоставление социальных услуг, гражданам, признанным нуждающимися в социальном обслуживании в соответствии с индивидуальной программой предоставления социальных услуг и условиями договоров, заключенных с получателями социальных услуг или их законными представителями в полустационарной форме или в форме социального обслуживания на дому:

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

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

-социально-психологических, предусматривающих оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг для адаптации в социальной среде, в том числе оказание психологической помощи анонимно с использованием телефона доверия;

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

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

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

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

5) предоставление срочных социальных услуг:

а) обеспечение бесплатным горячим питанием или наборами



продуктов, талонов на питание;

б) обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости;

в) содействие в получении временного жилого помещения;

г) содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг;

д) содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей;

е) содействие в оказании государственной социальной помощи;

ж) оказание помощи в оформлении и восстановлении документов получателей социальных услуг;

з) консультирование по вопросам, связанным с правах граждан на социальное обслуживание, предоставление мер социальной поддержки;

и) оказание помощи в трудоустройстве.

б) поддержка получателей социальных услуг в решении проблем их самообеспечения, реализации собственных возможностей и внутренних ресурсов по преодолению обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия их жизнедеятельности;

7) определение конкретных форм помощи семьям и детям, нуждающимся в ее оказании;

8) оказание неотложной помощи получателям социальных услуг, нуждающимся в предоставлении срочных социальных услуг. Оказание экстренной психологической помощи по телефону доверия;

9) привлечение государственных, муниципальных и негосударственных органов, организаций и учреждений, а также общественных объединений к решению вопросов оказания социальной поддержки семьям с детьми по преодолению трудной жизненной ситуации;

10) осуществление деятельности по профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, социального сиротства и жестокого обращения с детьми;

11) организация индивидуальной профилактической работы в отношении безнадзорных и беспризорных несовершеннолетних, их родителей или иных законных представителей, не исполняющих своих обязанностей по воспитанию, содержанию несовершеннолетних или отрицательно влияющих на их поведение либо жестоко обращаются с ними.

12) осуществление социальной реабилитации семей и несовершеннолетних, находящихся в социально-опасном положении в соответствии с индивидуальными программами

13) выявление несовершеннолетних граждан, нуждающихся в установлении над ними опеки или попечительства;

14) подбор и подготовка граждан, выразивших желание стать опекунами или попечителями несовершеннолетних граждан, либо принять детей, оставшихся без попечения родителей в семью на воспитание в иных установленных законодательством Российской Федерацией формах;

15) постинтернатное сопровождение лиц, из числа детей-сирот и детей,



оставшихся без попечения родителей, в возрасте от 18 до 23 лет;

16) организация досуговой деятельности семей и детей, создание клубов общения, клубных объединений, кружков;

17) организация отдыха и оздоровления детей, в том числе находящихся в трудной жизненной ситуации;

18) оказание индивидуально-ориентированной, психолого-педагогической и социально-психологической помощи детям с ограниченными возможностями здоровья, а так же их родителям или лицам, их замещающих;

19) оказание содействия в реабилитации детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья;

20) информирование населения в том числе в средствах массовой информации по вопросам предоставления социальных услуг и социального обслуживания семьи и детей, педагогического и психологического просвещения родителей;

21) участие в разработке программ, планов мероприятий по реализации деятельности семьи и детей во взаимодействии с государственными и муниципальными органами и учреждениями в рамках компетенции отделения;

22) подготовка информационно-методических, информационно-справочных материалов, аналитических справок, памяток для населения по психолого-педагогическим вопросам;

23) ведение планирования, учета и отчетности, аналитической и иной документации по направлениям деятельности отделения (на бумажных и электронных носителях);

24) изучение, анализ и прогнозирование социальных процессов, связанных с психолого-педагогическим здоровьем и самочувствием семей и детей, подготовка предложений по совершенствованию системы социального обслуживания населения;

25) изучение отечественного и зарубежного опыта работы в области социального, психологического и педагогического обслуживания семей с детьми;

26) предоставление в полном объеме сведений о получателях социальных услуг отделения для ведения «Регистра получателей социальных услуг»;

27) осуществление мероприятий по повышению профессионального уровня работников отделения;

#### **4. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ**

4.1. Получателями социальных услуг отделения психолого-педагогической помощи семье и детям являются семьи разных категорий и их детей (многодетные, неполные, опекаемые, приемные, малообеспеченные и имеющие детей с ограниченными возможностями здоровья и т.д.).

4.2. Социальное обслуживание в отделении психолого-педагогической



помощи семье и детям предоставляется в полустационарной форме, в форме социального обслуживания на дому и в форме срочных социальных услуг.

4.3. Социальное обслуживание в отделении предоставляется гражданам, признанным нуждающимся в социальном обслуживании в связи со следующими обстоятельствами:

1) наличие ребенка или детей, в том числе находящихся под опекой, попечительством, испытывающих трудности в социальной адаптации;

2) наличие внутрисемейного конфликта, в том числе с лицами с наркотической или алкогольной зависимостью, лицами, имеющими пристрастие к азартным играм, лицами, страдающими психическими расстройствами, наличие насилия в семье;

3) отсутствие определенного места жительства, в том числе у лица, не достигшего возраста двадцати трех лет и завершившего пребывание в организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;

4) отсутствие работы и средств к существованию;

4.4. Социальное обслуживание в полустационарной форме, в форме социального обслуживания на дому:

4.4.1. Социальное обслуживание в полустационарной форме, в форме социального обслуживания на дому осуществляется путем предоставления гражданам социальных услуг, входящих в Перечень социальных услуг, направленных на улучшение условий их жизнедеятельности, социального сопровождения.

4.4.2. Основанием для рассмотрения вопроса о предоставлении социального обслуживания в отделении 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 в уполномоченный орган - межрайонный территориальный отдел социальной защиты населения, опеки и попечительства №2 (далее-МТОСЗН,ОиП №2).

4.4.3. При принятии граждан на социальное обслуживание заведующий отделением в течение 3 рабочих дней со дня регистрации заявления гражданина обязан по поручению МТОСЗН,ОиП №2 организовать обследование условий проживания заявителя с целью оценки условий жизнедеятельности гражданина, а также обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия его жизнедеятельности, с последующим составлением акта.

4.4.4. МТОСЗН, ОиП №2 принимает решение о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании либо об отказе в социальном обслуживании в течение пяти рабочих дней с даты подачи заявления. О принятом решении заявитель информируется в письменной или электронной форме.

4.4.5. На основании решения о признании гражданина, нуждающимся в социальном обслуживании, МТОСЗН,ОиП №2 составляется ИППСУ в двух экземплярах. Экземпляр ИППСУ, подписанный МТОСЗН,ОиП №2,



передается гражданину или его законному представителю в срок не более чем десять рабочих дней со дня подачи заявления гражданина о предоставлении социального обслуживания. Второй экземпляр ИППСУ остается в МТОСЗН, ОиП №2.

4.4.6. Вместе с заявлением о предоставлении социальных услуг и ИППСУ, разработанной МТОСЗН, ОиП №2, предоставляется следующий пакет документов:

- 1) документ, удостоверяющий личность заявителя;
- 2) документ, подтверждающий полномочия представителя (при обращении за получением социальных услуг представителя получателя социальных услуг);
- 3) справка медико-социальной экспертизы (если получатель социальных услуг имеет группу инвалидности);
- 4) индивидуальная программа реабилитации или абилитации, разработанная федеральным казенным учреждением "Главное бюро медико-социальной экспертизы по Костромской области" Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации (если получатель социальных услуг имеет группу инвалидности);
- 5) справка амбулаторно-поликлинической медицинской организации об отсутствии медицинских противопоказаний;
- 6) документы, подтверждающие состав семьи;
- 7) документы о доходах заявителя и членов его семьи (при наличии) и принадлежащем ему (им) имуществе на праве собственности, необходимые для определения среднедушевого дохода, в соответствии с Правилами определения среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно;
- 8) документ, подтверждающий место жительства и (или) пребывания, фактического проживания получателя социальных услуг (представителя);

4.4.7. Документы, указанные в подпунктах 1-5 пункта 4.4.6. настоящего Положения, представляются заявителем лично, либо копии указанных документов, заверенные в установленном законодательством порядке, направляются почтовым отправлением с описью вложения.

Документы, указанные в подпунктах 6, 8 пункта 4.4.6. настоящего Положения, запрашивается посредством межведомственного взаимодействия. Заявитель вправе представить данные документы по собственной инициативе.

Документы, указанные в подпункте 7 пункта 4.4.6. настоящего Положения, представляются заявителем лично, за исключением документов, запрашиваемых путем межведомственного взаимодействия: справки о размере начисляемой пенсии, справки о получении (неполучении) пособия по безработице, справки о получении (неполучении) и размерах получаемых через органы социальной защиты населения, опеки и попечительства социальных выплат, сведений о социальных выплатах застрахованного лица, справки о доходах лица, являющегося индивидуальным предпринимателем, документа, содержащего сведения о



суммах, взысканных по исполнительным производствам денежных средств. Заявитель вправе представить данные документы по собственной инициативе.

4.4.8. Получатель социальных услуг (его представитель) представляет подлинники документов либо их нотариально удостоверенные копии. Копии документов, не заверенные в установленном законом порядке, предоставляются с предъявлением оригиналов. Копии представленных документов заверяются заведующим отделением на основании представленных подлинников этого документа.

4.4.9. При зачислении на социальное обслуживание, а также при оказании дополнительных платных социальных услуг, в течение суток с даты предоставления ИППСУ заключает с гражданами или их законными представителями договор установленной формы. При заключении договора получатель социальных услуг (законный представитель) должен быть ознакомлен с условиями предоставления социальных услуг, правилами внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, получить информацию о своих правах, обязанностях, видах социальных услуг, которые будут им предоставлены, сроках их предоставления, стоимости оказания этих услуг. Договор составляется в двух экземплярах, один экземпляр договора передается получателю, а второй экземпляр договора хранится в личном деле.

4.4.10. На каждого получателя социальных услуг отделения формируется личное дело.

#### 4.5. Предоставление срочных социальных услуг:

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

4.5.2. Основанием для предоставления срочных социальных услуг является подавшее 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, либо переданные заявления или обращения в рамках межведомственного взаимодействия на имя директора учреждения.

Также гражданин, его законный представитель, общественные объединения и другие организации могут обратиться по телефону.

4.5.3. Вместе с заявлением гражданин (его законный представитель) предоставляет следующие документы:

- 1) документ, удостоверяющий личность получателя социальных услуг;
- 2) документ, подтверждающий полномочия представителя (при обращении за получением социальных услуг представителем получателя социальных услуг);

- 3) документы, подтверждающие нуждаемость гражданина в социальном обслуживании в соответствии с обстоятельствами:



а) наличие в семье инвалида или инвалидов, в том числе ребенка-инвалида или детей-инвалидов, нуждающихся в постоянном постороннем уходе;

б) наличие ребенка или детей (в том числе находящихся под опекой, попечительством), испытывающих трудности в социальной адаптации;

в) отсутствие возможности обеспечения ухода (в том числе временного) за инвалидом, ребенком, детьми, а также отсутствие попечения над ними;

г) наличие внутрисемейного конфликта, в том числе с лицами с наркотической или алкогольной зависимостью, лицами, имеющими пристрастие к азартным играм, лицами, страдающими психическими расстройствами, наличие насилия в семье;

д) отсутствие определенного места жительства, в том числе у лица, не достигшего возраста двадцати трех лет и завершившего пребывание в организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;

е) отсутствие работы и средств к существованию.

4.5.4. Документы, указанные в пункте 4.5.3. настоящего Положения, предоставляются заявителем лично, либо копии указанных документов, заверенные в установленном законодательством порядке, направляются почтовым отправлением с описью вложения.

Копии документов, не заверенные в установленном законом порядке, предоставляются с предъявлением оригиналов для обозрения. Копии предоставленных документов заверяются заведующим или специалистом отделения на основании предоставленных подлинников этого документа.

4.5.5. Заявления, поступающие от граждан (их законных представителей) в письменной, электронной и устной форме, фиксируются в журнале учета обращений граждан. Решение об оказании срочных социальных услуг принимается немедленно (в день подачи заявления или обращения).

При принятии решения о предоставлении конкретных социальных услуг учитывают интересы получателя социальных услуг, состояние его здоровья, содержание индивидуальной программы реабилитации, кратковременность или долговременность потребности в этих услугах, материальные возможности получателя социальных услуг и другие объективные факторы.

4.5.6. Подтверждением предоставления срочных социальных услуг является акт о предоставлении срочных социальных услуг, содержащий сведения о получателе социальных услуг и учреждении, видах предоставления срочных социальных услуг, сроках, дате начала и об условиях их предоставления. Акт о предоставлении срочных социальных услуг подтверждается подписью их получателя.

4.5.7. Подтверждением предоставления срочных социальных услуг по телефону является запись в журнале учета обращений за предоставлением социальных услуг по телефону. При предоставлении срочных социальных услуг по телефону акт о предоставлении срочных социальных услуг не



составляется.

## **5. ОТКАЗ В ПРИЕМЕ ДОКУМЕНТОВ НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ**

5.1. Основанием для отказа в приеме документов на предоставление социальных услуг отделением являются:

1) отсутствие одного или нескольких документов, указанных в пункте 4.7. настоящего Положения;

2) наличие противоречий в документах, представленных заявителем;

3) представленное заявление не соответствует форме, утвержденной приказом Минтруда России от 28.03.2014 г. №159-н «Об утверждении формы заявления о предоставлении социальных услуг»;

4) наличие медицинских противопоказаний для получения социальных услуг в отделение:

- бактерио- или вирусносительство;

- наличие хронического алкоголизма (за исключением членов семей несовершеннолетних, находящихся в социально опасном положении);

- карантинных инфекционных заболеваний;

- активных форм туберкулеза;

- тяжелых психических расстройств;

- венерических и других заболеваний, требующих лечения в специализированных медицинских организациях.

5.2. Отказ в предоставлении гражданам социальных услуг по медицинским противопоказаниям подтверждается совместным заключением учреждения и врачебно-консультативной комиссии учреждения здравоохранения.

5.3. При принятии решения об отказе в предоставлении социальных услуг в отделение, получателю социальных услуг в день обращения выдается уведомление об отказе в предоставлении социальных услуг.

## **6. УСЛОВИЯ ПРЕКРАЩЕНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ ОТДЕЛЕНИЕМ**

6.1. Прекращение предоставления социальных услуг производится в следующих случаях:

- по личной инициативе заявителя (его законного представителя). Получатель социальных услуг или его законный представитель, заключивший с учреждением договор о предоставлении социальных услуг, вправе отказаться от предоставления отдельных или всех социальных услуг, указанных в ИППСУ. Отказ от социальных услуг оформляется в письменной форме и вносится в ИППСУ. Отказ получателя социальных услуг (его представителя) от предоставления отдельных или всех социальных услуг освобождает учреждение от ответственности за предоставление социальных услуг;

- окончание срока предоставления социальных услуг в соответствии с ИППСУ и (или) истечение срока договора о предоставлении социальных



услуг;

-при нарушении гражданином (его законным представителем) условий заключенного договора о предоставлении социальных услуг в порядке, установленном договором;

-при выявлении медицинских противопоказаний, указанных в подпункте 4 пункта 5.1. настоящего Положения;

-смерти получателя социальных услуг;

-на основании судебного решения о признании гражданина безвестно отсутствующим или умершим;

-осуждения получателя социальных услуг к отбыванию наказания в виде лишения свободы;

-ликвидация (прекращение деятельности) учреждения;

-за неоднократное нарушение получателем социальных услуг правил поведения.

6.2.Получатель социальных услуг имеет право на временное снятие с социального обслуживания по уважительным причинам, на срок не более 92 календарных дней в году, известив об этом учреждение не менее, чем за 3 рабочих дня в письменной форме. Заведующий отделением издает приказ о временном снятии с социального обслуживания и сохраняет за получателем социальных услуг место.

6.3.Решение о прекращении предоставления социальных услуг принимается директором учреждения в течение 1 рабочего дня со дня наступления оснований, указанных в пункте 6.1. настоящего Положения.

6.4.Получатель социальных услуг информирует учреждение о принятом решении, об отказе от предоставления социальных услуг за 3 рабочих дня.

## **7. ПОРЯДОК ВЗИМАНИЯ ПЛАТЫ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В ПОЛУСТАЦИОНАРНОЙ ФОРМЕ И ФОРМЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ДОМУ**

7.1. Социальные услуги в полустационарной форме и форме социального обслуживания на дому предоставляются в отделении бесплатно либо за плату или частичную плату на основании договора о предоставлении социальных услуг, заключаемого между учреждением и гражданином или его законным представителем, в соответствии с ИППСУ, предоставленной в отделение.

7.2. Решение об оказании социальных услуг бесплатно либо за плату или частичную плату принимается учреждением, на основании представляемых получателями социальных услуг или их законными представителями следующих документов:

1) документов, подтверждающих состав семьи;

2) документов, свидетельствующих о том, что лицо является пострадавшим в результате чрезвычайных ситуаций или вооруженных межнациональных (межэтнических) конфликтов;

3) документов, подтверждающих совокупный доход совместно



проживающих членов семьи.

7.3. Социальные услуги, входящие в перечень социальных услуг, оказываемых отделением, предоставляются бесплатно:

- 1) несовершеннолетним детям;
- 2) лицам, пострадавшим в результате чрезвычайных ситуаций, вооруженных межнациональных (межэтнических) конфликтов;
- 3) получателям социальных услуг, чей среднедушевой доход на дату обращения, рассчитанный в соответствии с Правилами определения среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18 октября 2014 года №1075, ниже или равен полуторной величине прожиточного минимума, установленного в Костромской области для основных социально-демографических групп населения.

7.4. . Размер ежемесячной платы за предоставление социальных услуг рассчитывается на основе тарифов на социальные услуги, но не может превышать пятьдесят процентов разницы между величиной среднедушевого дохода получателя социальной услуги и предельной величины среднедушевого дохода.

## 8. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ ОТДЕЛЕНИЯ

8.1. Получатели социальных услуг отделения имеют право на:

- 1) ознакомление с Порядком и условиями принятия на социальное обслуживание, Перечнем социальных и дополнительных услуг, предоставляемых гражданам на дому и в полустационарной форме, Порядком, условиями и размером оплаты социальных услуг;
- 2) экземпляр договора;
- 3) добросовестное исполнение обязанностей специалистами отделения;
- 4) получение социальных услуг в соответствии с ИППСУ и условиями договора, заключенного с получателем социальных услуг или их законным представителем, а также дополнительных платных услуг, предоставляемых отделением в соответствии с утвержденными тарифами;
- 5) уважительное и гуманное отношение со стороны сотрудников отделения;
- 6) получение бесплатно в доступной форме информации о своих правах и обязанностях, видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости для получателя социальных услуг, о возможности получения этих услуг бесплатно, а также о поставщиках социальных услуг;
- 7) выбор поставщика социальных услуг;
- 8) отказ от предоставления социальных услуг;
- 9) конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной работнику отделения при оказании социальных услуг;
- 10) защиту своих прав и законных интересов в соответствии с законодательством Российской Федерации;



1) участие в составлении ИППСУ.

8.2. Получатели социальных услуг обязаны:

1) предоставлять в соответствии с нормативными актами Костромской области сведения и документы, необходимые для предоставления социальных услуг;

2) своевременно информировать учреждение об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении социальных услуг;

3) соблюдать условия договора о предоставлении социальных услуг, заключенного с учреждением;

4) уважительно относиться к сотрудникам учреждения. Не допускать нарушений общепринятых норм поведения в быту (пьянство, брань, скандалы, угрозы, оскорбления), претензии высказывать в корректной форме.

5) соблюдать чистоту и порядок в помещении;

6) соблюдать правила содержания домашних животных.

8.3. Получатели социальных услуг не вправе:

1) требовать от специалистов отделения предоставления услуг, не входящих в ИППСУ;

8.4. Категорически запрещается:

1) требовать обслуживания, находясь в состоянии алкогольного опьянения;

2) допускать нецензурную брань по отношению к сотрудникам отделения;

3) подвергать риску морально-психическое и физическое здоровье сотрудников отделения (присутствие третьих лиц в состоянии алкогольного опьянения или под воздействием наркотических средств, агрессивных животных) и пр. В противном случае специалисты отделения имеют право отказаться от предоставления социальных услуг получателю.

## 9. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОТДЕЛЕНИЯ

9.1. Отделение создано для предоставления социальных услуг в полустационарной форме, в форме социального обслуживания на дому гражданам, признанным в установленном порядке нуждающимися в социальном обслуживании и имеющим ИППСУ, а также неотложной помощи в сроки, обусловленные нуждаемостью получателя социальных услуг, без составления ИППСУ и без заключения договора о предоставлении договора предоставления социальных услуг гражданам, проживающим в Пыщугском муниципальном районе.

9.2. Деятельность отделения организуется в соответствии с планами работы (на месяц, год).

9.3. Отделение подчиняется директору учреждения.

Деятельность отделения психолого-педагогической помощи семье и детям осуществляет заведующий отделением.

Заведующий отделением состоит в штате учреждения, назначается на должность и увольняется приказом директора учреждения. Заведующий



отделением несет персональную ответственность за деятельность отделения.

Обслуживание граждан осуществляется специалистами отделения. Специалисты отделения состоят в штате учреждения, назначаются на должность и увольняются приказом директора, по согласованию с заведующим отделением. Отделение располагает необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Трудовые отношения между учреждением и работниками отделения оформляются трудовыми договорами. Работники отделения могут приниматься на работу с испытательным сроком. Оплата труда работников отделения производится в соответствии с положением «Об оплате труда работников ОГБУ «Пыщугский комплексный центр социального обслуживания населения», положением «О выплатах стимулирующего характера и оказании материальной помощи работникам ОГБУ «Пыщугский комплексный центр социального обслуживания населения».

9.4. Функциональные обязанности, права, ответственность заведующего и специалистов отделения регламентируются должностными инструкциями, утвержденными директором учреждения.

9.5. Режим работы отделения определяется Правилами внутреннего трудового распорядка учреждения.

9.6. Специалисты отделения оказывают предоставление государственных социальных услуг в соответствии с графиком работы.

9.7. Лица, принимаемые на работу в отделение, проходят предварительный медицинский осмотр с оформлением допуска к работе. Дальнейший порядок и периодичность медицинских осмотров специалистов отделения устанавливается в законодательном порядке.

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

9.9. Утверждение структуры отделения, штатного расписания осуществляет директор учреждения в соответствии с действующим законодательством.

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

9.11. Информационное обеспечение о деятельности отделения осуществляется на официальном сайте учреждения.

9.12. Отделение осуществляет разработку и внедряет в практику технологии социального обслуживания.

9.13. Отделение создается, реорганизуется и ликвидируется приказом директора учреждения по согласованию с департаментом по труду и социальной защите населения Костромской области.

9.14. Отделение по всем вопросам, отнесенным к его компетенции, взаимодействует с другими структурными подразделениями учреждения, соответствующими учреждениями и отделами системы социальной защиты населения, органов законодательной и исполнительной власти, образования,



здравоохранения, занятости населения, культуры и спорта, общественными организациями, благотворительными фондами и др.

## 10. ПОРЯДОК КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

### 1. Основные требования к качеству предоставляемых услуг

1.1. Деятельность отделения в области контроля качества предоставляемых социальных услуг, оказываемых гражданам, направлена на полное удовлетворение нужд граждан, непрерывное повышение качества оказываемых социальных услуг и эффективности социальной адаптации и реабилитации граждан, нуждающихся в предоставлении социальных услуг.

1.2. Основными факторами, влияющими на качество социальных услуг, оказываемых гражданам отделением, являются:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует отделение;
- условия размещения отделения, в том числе соответствие требованиям санитарно-гигиенических норм и правил;
- укомплектованность отделения специалистами, имеющими соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей;
- техническое оснащение отделения;
- состояние информации об отделении, порядке и правилах оказания социальных услуг гражданам;
- наличие контроля за деятельностью отделения.

1.3. Социальные услуги, оказываемые получателям социальных услуг отделением, должны отвечать следующим критериям:

- полнота оказания социальных услуг в соответствии с установленными требованиями и их своевременность;
- результативность (эффективность) оказания социальных услуг:
  - а) материальная (степень решения материальных или финансовых проблем гражданина), оцениваемая непосредственным контролем результатов оказания социальных услуг;
  - б) нематериальная (степень улучшения психоэмоционального, физического состояния гражданина, решения его правовых, бытовых и других проблем в результате оказания ему социальных услуг), оцениваемая косвенным методом, в том числе, путем проведения социальных опросов, при этом должен быть обеспечен приоритет гражданина в оценке качества, оказанных ему социальных услуг.
- отсутствие обоснованных жалоб на работу специалистов.

1.4. Услуги, оказываемые гражданам в отделении, должны обеспечивать своевременное, полное и в соответствующей форме квалифицированное предоставление помощи в решении проблем и вопросов, интересующих граждан, удовлетворять их запросы и потребности в целях создания им нормальных условий жизнедеятельности.



1.5. Услуги, оказываемые гражданам в отделении, должны соответствовать установленным нормам, нормативам, санитарно-гигиеническим требованиям и оказываться с учетом состояния здоровья граждан.

1.6. При контроле и оценке качества услуг необходимо:

- проверять и идентифицировать услуги на соответствие нормативным документам, регламентирующим их предоставление;
- обеспечить самоконтроль персонала, представляющего услуги, как составляющую часть процесса контроля;
- обеспечить приоритет получателей социальных услуг в оценке качества услуг;
- 1 раз в квартал проводить анкетирование получателей социальных услуг отделения на предмет оценки их удовлетворенности качеством предоставляемых услуг.

## 2. Документальное оформление системы качества

2.1. В отделении оформляется документация системы качества, как составная часть всей документации учреждения. Система качества оформлена в виде комплекта документов (руководств, положений, инструкций, методик, справок и т.д.).

2.2. Организация контроля качества предоставляемых социальных услуг отделения представлена в виде графика контроля, а также комплекса задач по организации контроля в отделении.

2.3. График проверок качества социальных услуг отделения утверждается директором на год.

2.4. Проверки системы качества проводятся с целью регулярной оценки её эффективности и соответствия установленным требованиям, а также для получения информации, необходимой для обеспечения эффективного функционирования отделения.

2.5. Эффективность системы качества отделения определяется по результатам ее оценок, полученных при проверке.

2.6. После окончания проверки её результаты оформляются в виде справки о состоянии дела, в котором отражаются данные анализа соответствия показателей и результатов деятельности отделения в области обеспечения качества предоставляемых услуг установленным требованиям.

2.7. Результаты проверок рассматриваются на ежемесячных планерках.

2.8. Система качества контроля периодически анализируется заведующим для того, чтобы можно было убедиться, что она удовлетворяет предъявленным к ней требованиям и эффективна.

## 11. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Отделение несет ответственность:

1) за ненадлежащее исполнение или неисполнение без уважительных причин своих должностных обязанностей, правил внутреннего трудового распорядка, приказов директора в пределах действующего трудового



законодательства РФ;

2) за правонарушение, совершенное в процессе своей деятельности в пределах определенных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством РФ;

3) за несвоевременное рассмотрение документов, связанных с предоставлением социальных услуг, взимание их оплаты в соответствии с законодательством или мотивированным отказе в их предоставлении;

4) за причинение материального ущерба в пределах определенных действующим трудовым и гражданским законодательством РФ;

5) за разглашение конфиденциальной информации о получателях социальных услуг, содержащей профессиональную тайну; сведения личного характера, ставшие известными сотруднику при оказании социальных услуг, составляют профессиональную тайну. Сотрудник, виновный в разглашении профессиональной тайны, несет ответственность в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

6) за нарушение требований действующего законодательства о обработке персональных данных получателей социальных услуг;

7) за выполнение ненадлежащим образом и не в полном объеме возложенных на него функций;

8) за несвоевременное представление отчетности и информации в соответствующие органы и учреждения;

9) за нарушение специалистами отделения правил профессиональной этики в процессе обслуживания граждан;

10) за качество предоставляемых социальных услуг населению.

## **12. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНОЕ ПОЛОЖЕНИЕ**

11.1. Настоящего Положение может изменяться, и дополняться, в связи с совершенствованием формы и методов работы отделения.