

Приложение № 2
к приказу ГБУСО «КЦСОН»
в Северном округе г.Оренбурга
от «31» 12 2014г. № 314

Приложение № 1
к приказу ГБУСО «КЦСОН»
в Северном округе г.Оренбурга
от «01» 11 2013г. № 6

Положение об отделении социально-консультативной помощи

1. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение составлено в целях реализации Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», постановления Правительства Оренбургской области от 31.10.2014 № 826-п «О порядке предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг на территории Оренбургской области», Устава государственного бюджетного учреждения социального обслуживания Оренбургской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» в Северном округе г. Оренбурга (далее - Учреждение) и регулирует порядок деятельности отделения социально-консультативной помощи (далее – Отделение) учреждения.

1.2 Отделение является структурным подразделением Учреждения.

1.3 Отделение создается, реорганизуется и ликвидируется приказом директора Учреждения по согласованию с учредителем – Министерством социального развития Оренбургской области.

1.4 Отделение по всем вопросам своей деятельности подчиняется директору Учреждения и находится в непосредственном подчинении заместителю директора, курирующему направление деятельности Отделения.

1.5 Отделение возглавляет заведующий, назначаемый директором Учреждения.

В штат отделения входят: заведующий отделением, специалисты по социальной работе.

Зона обслуживания (список улиц, микрорайон, сельский населенный пункт, входящий в территорию муниципального образования «город Оренбург») конкретным специалистом по социальной работе определяется заведующим отделением и утверждается директором Учреждения.

1.6 В состав Отделения входит «Служба «Единый социальный телефон» (далее - Служба).

1.7 Отделение осуществляет свою деятельность в соответствии с Конституцией РФ, законодательством Российской Федерации и

Оренбургской области, национальными и государственными стандартами, действующими в сфере социального обслуживания населения, Уставом Учреждения, Положением о государственном бюджетном учреждении социального обслуживания населения Оренбургской области «Комплексный центр социального обслуживания населения», настоящим Положением и «Кодексом этики социального работника и социального педагога», «Кодексом этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания».

1.8 Работа Службы в составе Отделения осуществляется в соответствии с Конституцией РФ, нормами Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации», Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере социального обслуживания населения, поручением Президента Российской Федерации от 29.05.2009 № Пр-1373 о создании и развитии службы по типу «Единый социальный телефон», а также настоящим Положением.

1.9 Отделение осуществляет взаимодействие с другими отделениями Учреждения в целях обеспечения преемственности всех форм и видов социального обслуживания.

1.10 Отделение взаимодействует с другими организациями службы социальной защиты населения, учреждениями здравоохранения, образования, предприятиями жилищно-коммунального хозяйства, территориальным отделом полиции, развивает и поддерживает контакты с общественными, религиозными и иными организациями, предприятиями различных форм собственности, благотворительными фондами и гражданами в интересах эффективной работы Отделения и Учреждения в целом.

1.11 Деятельность Отделения организуется в соответствии с перспективным и календарным планами работы. Контроль за выполнением предусмотренных планами работы мероприятий осуществляется заведующим отделением.

2. Цель деятельности и основные задачи Отделения.

2.1 Деятельность Отделения является составной частью социального обслуживания и направлена на адаптацию получателей социальных услуг в обществе, ослабление социальной напряженности, создание благоприятных отношений в семье, а также на обеспечение взаимопонимания личности, семьи, общества и государства.

2.2 Целью деятельности Отделения является предоставление государственных работ «Социально-консультативная помощь (в том числе по телефону, электронной почте, с помощью web-камеры и иных технических средств) гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации» и «Социально-реабилитационная работа с гражданами, находящимися в трудной жизненной ситуации» гражданам в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения их

возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.

2.3 Основные задачи Отделения:

- предупреждение возникновения социальных рисков, создание условий для профилактики социального неблагополучия уязвимых групп населения, оказание содействия получателям социальных услуг в получении консультативно-информационных и правовых услуг, в том числе по вопросам предоставления мер социальной поддержки, организации социального обслуживания, решения социальных - бытовых проблем;

- предоставление получателям социальных услуг комплекса социальных услуг, направленных на их психологическую поддержку, активизацию усилий в решении собственных проблем.

- мониторинг социальной и демографической ситуации, уровня социально-экономического благополучия граждан на территории обслуживания;

- выявление совместно с государственными и муниципальными органами (здравоохранения, образования, внутренних дел, занятости и др.), общественными и религиозными организациями и объединениями различных категорий граждан, нуждающихся в социальной поддержке и социальном обслуживании, и их учет;

- определение конкретных форм помощи гражданам, нуждающимся в социальном обслуживании, исходя из состояния их здоровья, возможности к самообслуживанию и материально-бытового положения;

- привлечение государственных, муниципальных и негосударственных органов, организаций и учреждений (здравоохранения, образования, миграционной службы, службы занятости и так далее), а также общественных и религиозных организаций и объединений (ветеранских, инвалидов, ассоциаций многодетных, неполных семей и так далее) к решению вопросов оказания социальной помощи населению и координацию их деятельности в этом направлении;

- внедрение в практику новых форм и методов социального обслуживания в зависимости от характера нуждаемости населения в социальных услугах и местных социально-экономических условий.

2.4 Главной целью создания Службы в составе Отделения является обеспечение оперативной, беспрепятственной и исчерпывающей информацией о порядке предоставления гражданам мер социальной поддержки, социального обслуживания и государственной социальной помощи.

2.5 Основными задачами Службы являются:

- обеспечение конституционного права граждан на обращения в государственные органы;

- оказание квалифицированной консультативной помощи по вопросам предоставления мер социальной поддержки населения, социального обслуживания и государственной социальной помощи;

- повышение уровня информированности населения в части обеспечения прав и гарантий отдельным категориям граждан в соответствии

с действующим законодательством;

-обеспечение оперативности и доступности в получении информации гражданами о правах и предоставляемых социальных услугах, и мерах социальной поддержки.

3. Функции Отделения

3.1 Деятельность Отделения осуществляется в соответствии с целями и основными задачами.

Социально-консультативная помощь получателям социальных услуг заключается в предоставлении им комплекса социальных услуг, направленных на их психологическую поддержку, активизацию усилий в решении собственных проблем.

3.2 Порядок предоставления социально-консультативной помощи согласно предусматривает оказание получателям социальных услуг следующих видов социальных услуг:

а) социально-бытовых (выявление лиц, нуждающихся в социально-консультативной помощи, работа с семьями, в которых живут граждане пожилого возраста и инвалиды, организация их досуга);

б) социально-педагогических (консультативная помощь в обучении, профессиональной ориентации и трудоустройстве инвалидов);

в) социально-психологических (консультирование по вопросам профилактики различного рода социально-психологических отклонений, меры по формированию здоровых взаимоотношений и созданию благоприятной социальной среды для граждан пожилого возраста и инвалидов);

г) социально-правовых (правовая помощь в пределах компетенции органов социального обслуживания, обеспечение координации деятельности государственных учреждений и общественных объединений для решения проблем граждан пожилого возраста и инвалидов).

3.3. Отделение выполняет следующие функции:

- выявление граждан, нуждающихся в предоставлении мер социальной поддержки и различных видов социальных услуг, и передача сведений в зависимости от категории граждан в структурные отделения Учреждения для постановки их на учет;

- участие в разработке (в рамках полномочий, предусмотренных приказом министерства социального развития Оренбургской области (далее – министерство) от 12.12.2014 № 616 «О вопросах организации деятельности по предоставлению социального обслуживания») и реализации индивидуальных программ предоставления социальных услуг в части компетенции Отделения;

- ведение регистра получателей социальных услуг в части компетенции Отделения;

- предоставление гражданам с учетом их индивидуальной потребности различных видов социальных услуг;

- содействие в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к

социальным услугам (социальное сопровождение);

- представление результатов функциональной деятельности Отделения в виде качественных и количественных данных;

- разработка социальных проектов (программ), направленных на повышение эффективности социального обслуживания населения и оказания мер социальной поддержки;

- осуществление анализа применимости существующих социальных технологий для реализации социального проекта (программы);

- разработка инновационных технологий социального обслуживания;

- участие при необходимости в пилотных проектах и использование инновационных технологий социального обслуживания населения с учетом индивидуальных особенностей получателей социальных услуг;

- использование основных методов, способов и средств получения, хранения, переработки информации, навыки работы с компьютером как средством управления информацией, в том числе в сети Интернет;

- составление отчета по итогам выполнения деятельности Отделения;

- обобщение и систематизация передового российского опыта реализации социального обслуживания и мер социальной поддержки;

- проведение сравнительного анализа российского и зарубежного опыта социальной работы и социального обслуживания;

- адаптация эффективного зарубежного опыта к российским условиям его применения;

- использование данных социологических опросов, статистики, анализ отчетности Отделения в сфере социального обслуживания;

- подготовка информации в виде буклетов, брошюр, статей, сообщений для средств массовой информации и социальных сетей;

- разработка рекламно-информационных материалов по актуальным социальным проблемам населения, социальным рискам и угрозам, способным негативно повлиять на условия жизнедеятельности граждан, а также о видах, формах и субъектах реализации социальных услуг;

- выполнение отдельных поручений руководства Учреждения не включенных в круг функциональной деятельности Отделения, но связанных с решением задач, поставленных перед Учреждением.

3.4 К основным функциям, осуществляемым Отделением, также относятся:

3.4.1 профилактика возникновения ситуации социального неблагополучия путем организации обследований, мониторинга жизнедеятельности граждан по месту жительства (фактического пребывания), определения причин, способных привести их в положение, представляющее опасность для жизни и (или) здоровья;

3.4.2 привлечение представителей различных ведомств, общественных, благотворительных, религиозных организаций, в рамках межведомственного взаимодействия, а также отдельных граждан к решению вопросов социальной направленности;

3.4.3 выявление и дифференцированный учет на закрепленной территории граждан, нуждающихся в социальной поддержке, конкретных

видах социальных услуг;

3.4.4 проведение мониторинга: социально-экономического положения ветеранов Великой Отечественной войны, Героев России, военнослужащих, уволенных с военной службы, и членов их семей, пожилых людей, семей с детьми; условий проживания инвалидов, выявление их нуждаемости в мерах социальной поддержки; определения потребности инвалидов в мерах по обеспечению доступности среды жизнедеятельности;

3.4.5 разъяснение действующего законодательства в части представления мер социальной поддержки и организации социального обслуживания населения;

3.4.6 оказание содействия получателям социальных услуг, семьям, проживающим на закрепленной территории, в реализации их прав на меры социальной поддержки, социальное обслуживание; помощь в оформлении и представлении в соответствующие органы и учреждения документов для решения вопросов семьи и детей, в том числе на предоставление государственной поддержки на организацию отдыха и оздоровления детей;

3.4.7 проведение индивидуальных мероприятий с получателями социальных услуг по месту жительства (фактического пребывания) в виде консультаций, содействия в организации занятости, оздоровления, отдыха, предоставления социальных, правовых, медицинских, образовательных, психологических, реабилитационных и иных необходимых услуг;

3.4.8 составление «социального паспорта» всех семей, проживающих на закрепленной территории;

3.4.9 ведение банка данных по семьям, находящимся в социально опасном положении;

3.4.10 осуществление социального патронажа получателей социальных услуг, детей, семей с детьми, нуждающихся в социальной поддержке;

3.4.11 предупреждение безнадзорности, беспризорности или иных антиобщественных действий несовершеннолетних;

3.4.12 выявление причин и условий, приводящих к нарушению прав и законных интересов несовершеннолетних;

3.4.13 участие в проведении комплексной работы по социальной реабилитации семей, находящихся в социально-опасном положении во взаимодействии с органами и учреждениями системы профилактики, специалистами отделения по проблемам семьи и детей;

3.4.14 помощь в участии в заявочной кампании по организации отдыха и оздоровления детей, и содействие в формировании областной программы автоматизированного учета заявок и заявлений от предприятий, организаций и родителей (законных представителей);

3.4.15 выявление инвалидов, имеющих индивидуальную программу реабилитации (далее–ИПР), инвалидов-колясочников, составление актов материально-бытового обследования условий их проживания;

3.4.16 содействие в проведении паспортизации социально-значимых объектов, расположенных в населенном пункте;

3.4.17 содействие инвалидам-колясочникам в сборе документов, необходимых для решения вопроса об оказании материальной помощи на

реконструкцию жилья;

3.4.18 содействие одиноким гражданам пожилого возраста, не состоящим на постоянном социальном обслуживании на дому, в обеспечении лекарственными препаратами, назначенными им по медицинским показаниям врачом (фельдшером);

3.4.19 содействие в организации проезда нуждающихся получателей социальных услуг к социально-значимым объектам, к местам отдыха и оздоровления детей;

3.4.20 организация и проведение мероприятий, направленных на решение проблем одиночества граждан пожилого возраста, инвалидов, семей с детьми;

3.4.21 участие в организации и реализации социально-защитных акций, культурно-развлекательных мероприятий;

3.4.22 оказание содействия ветеранам войны и труда в организации социального обслуживания, предоставлении мер социальной поддержки, решении других вопросов;

3.4.23 осуществление приема и рассмотрения документов граждан пожилого возраста, имеющих статус Героев Советского Союза, Героев Социалистического Труда и полных кавалеров ордена Трудовой Славы, ветеранов Великой Отечественной войны, бывших несовершеннолетних узников концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны, на получение реабилитационных услуг в государственных учреждениях социального обслуживания Оренбургской области, передача сведений в отдел социальной защиты населения министерства в городе (районе), уведомление заявителей о принятом решении, порядке и сроках направления на реабилитацию;

3.4.24 осуществление приема и рассмотрения документов от граждан льготных категорий на социальную транспортную карту, фотографирование, направление сведений оператору системы электронных платежей, организация получения заявителем изготовленной карты, и передача сведений о выданных картах в отдел социальной защиты населения министерства в городе (районе).

3.5 Консультирование получателей социальных услуг может производиться как в открытой, так и в анонимной форме, в том числе по телефону, посредством электронной почты, web-камер и иных средств связи.

4. Условия и порядок осуществления деятельности Службы в составе Отделения.

4.1 Директор Учреждения обеспечивает:

-установленный режим работы Службы;

-финансирование Службы, в пределах выделенных субсидий на выполнение государственного задания.

4.2 Работа Службы осуществляется в специально отведенном служебном помещении:

а) в 13-часовом режиме дежурным специалистом с 8-30 до 22-00 ежедневно, с одним выходным днем - воскресеньем, в соответствии с графиком;

б) в 13-часовом режиме дежурным специалистом, отвечающим, в том числе, за осуществление видеодиспетчерской связи с инвалидами с 8-30 до 22-00 ежедневно, с одним выходным днем - воскресеньем, в соответствии с графиком;

в) в 8-часовом режиме специалистом, отвечающим за организацию работы Службы, с 9-00 до 18-00 ежедневно, кроме выходных и праздничных дней.

4.3 Служебные помещения оборудуются междугородной телефонной связью, мобильной телефонной связью, предназначенной для голосового общения и sms- сообщений, оргтехникой (персональный компьютер, web-камера для видеодиспетчерской связи, принтер, модем, адаптер SheRekord AT-1 для осуществления записи телефонных обращений, поступающих в службу, связь Интернет, электронная почта), оснащаются необходимой мебелью и канцелярскими принадлежностями, обеспечиваются информационными материалами, необходимыми для оперативного предоставления обратившимся лицам квалифицированного ответа.

4.4 Информирование населения о работе Службы осуществляется посредством проведения информационно-рекламной кампании через областные средства массовой информации (радио, телевидение, региональные и муниципальные печатные издания, размещение «бегущей строки», сопровождающей новостные выпуски областного телевидения), посредством проведения информационно разъяснительной работы с населением отделами социальной защиты населения министерства социального развития области в городах (районах) области.

4.5 Специалист, отвечающий за организацию работы Службы: взаимодействует с информационно-аналитическим отделом министерства социального развития области по вопросам методического сопровождения деятельности Службы и координации её работы;

составляет график работы специалистов Службы;

принимает меры по повышению квалификации специалистов Службы;

осуществляет контроль качества предоставляемых специалистами Службы ответов, их учета в Журнале обращений и электронной базе данных и ходом их отработки;

по обращениям граждан, требующим дополнительной отработки, готовит письменные запросы в адрес министерств и ведомств, к чьей компетенции относятся вопросы;

подчиняется заведующему отделению социально-консультативной помощи и курирующему заместителю директора.

4.6 Порядок работы Службы.

Специалист, в том числе специалист, отвечающий за осуществление видеодиспетчерской связи с инвалидами:

- принимает телефонные обращения граждан и регистрирует в журнале учета обращений граждан и электронной базе данных;

- дает полный квалифицированный ответ на каждый поступивший вопрос, лично по каналам связи;

- оформляет обращение в письменном виде и передает его специалисту, отвечающему за организацию работы Службы в случае необходимости дополнительного изучения вопроса и подготовки ответа;

- отвечает на поставленные обращения граждан лично по каналам связи по получении копии ответа от структурных подразделений министерства или других ведомств, о чем делает отметку в журнале обращений граждан и электронном виде;

- оказывает содействие людям с ограниченными возможностями в беспрепятственном получении исчерпывающей информации о порядке предоставления гражданам мер социальной поддержки, социального обслуживания и государственной социальной помощи, а также иной информации в интересующих их учреждениях и ведомствах, в вызове служб экстренной помощи

4.7 Специалист при поступлении телефонного, электронного, sms, видеообращения от гражданина, должен в случае необходимости предложить гражданину назвать свои фамилию, имя, отчество, номер домашнего телефона, почтовый адрес, по которому должен быть, при необходимости, направлен ответ.

В случае, если содержание телефонного разговора не соответствует данному требованию, гражданину может быть отказано в предоставлении информации с обязательным разъяснением причины отказа.

4.8 Телефонный разговор не может превышать 10 минут и должен состоять из следующих этапов:

установление связей (взаимное представление);

обсуждение вопроса, интересующего заявителя;

информирование (непосредственно консультирование);

завершение разговора.

Специалист обязан внимательно выслушать собеседника, обратившегося за консультацией. Основная часть беседы должна состоять из сбора информации о причине обращения, позволяющей выяснить суть проблемы обратившегося за консультацией.

4.9 Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Службы, имени и отчества специалиста, принявшего телефонный звонок.

При ответах на телефонные звонки специалист подробно и в вежливой (корректной) форме информирует заявителей по интересующим их вопросам.

Специалист должен излагать информацию в сжатой форме, кратко, четко, в доброжелательном тоне. Речь должна носить официально-деловой характер. Недопустимо употребление просторечий, междометий, односложных ответов.

Телефонный разговор не должен прерываться отвлечением специалиста на другой телефонный звонок и другие обстоятельства.

Перед окончанием беседы специалист должен сделать обобщение по представленной консультации, если необходимо, уточнить, понятна ли

информация, верно ли записан необходимый номер телефона, адрес учреждения.

Первым трубку должен положить обратившийся в Службу.

Если заявитель получил исчерпывающую информацию по заданному им вопросу, и время, отведенное на консультацию, истекло, специалист должен вежливо извинившись, закончить разговор.

4.10 При отсутствии возможности безотлагательного ответа на поставленные в телефонном обращении вопросы специалист Службы переадресовывает их специалисту, отвечающему за организацию работы Службы для организации дополнительной отработки и дополнительного устного либо письменного ответа заявителю.

4.11 В случае, когда заявитель настроен агрессивно, допускает употребление в речи ненормативной лексики, специалист должен, не вступая в пререкания с обратившимся, официальным тоном дать понять, что разговор в подобной форме недопустим. Инициатива данного стереотипа поведения должна принадлежать сотруднику Службы.

Специалист должен категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации, как учреждению, так и работнику.

4.12 Отдел автоматизированных систем управления отправляет ответ на обращение гражданина в электронном виде, в случае, если в обращении содержится соответствующее пожелание.

5. Ответственность

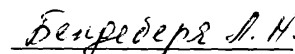
5.1 Всю ответственность за качество и своевременность выполнения возложенных настоящим Положением на Отделение задач и функций несет заведующий Отделением.

5.2 Каждый работник Отделения несет персональную ответственность за выполнение задач и функций, возложенных лично на него, при этом степень ответственности устанавливается должностной инструкцией.

СОГЛАСОВАНО:

Юрисконсульт


(подпись)


(Ф.И.О.)

« 31 » 12 2014г.