

Утверждено
приказом директора КГБУ СО
«Канский центр адаптации»

от «29» июля 2016г. № 60/2-ОД
С.Н.Сапрунов

ПОЛОЖЕНИЕ
О СПРАВОЧНО-КОНСУЛЬТАЦИОННОМ ОТДЕЛЕНИИ
краевого государственного бюджетного учреждения социального
обслуживания «Канский центр социальной адаптации лиц,
освобожденных из мест лишения свободы»

1. Общие положения

1.1. Справочно-консультационное отделение (далее – СКО) создано при краевом государственном бюджетном учреждении социального обслуживания «Канский центр социальной адаптации лиц, освобожденных из мест лишения свободы».

1.2. Справочно-консультационное отделение в своей деятельности руководствуется:

- Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации";
- Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";
- Законом Красноярского края от 16.12.2014 N 7-3023 "Об организации социального обслуживания граждан в Красноярском крае";
- Законом Красноярского края от 10.07.2007 N 2-392 «О стандартах качества оказания государственных услуг»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.10.2014 № 1075 « Об утверждении Правил определения среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно»;
- Постановлением Правительства Красноярского края от 30.06.2015 N 330-п "Об утверждении тарифов на социальные услуги, предоставляемые поставщиками социальных услуг на территории Красноярского края;
- Постановлением Правительства Красноярского края от 17.12.2014г. № 598-п "Об утверждении регламента межведомственного взаимодействия органов исполнительной власти Красноярского края в связи с реализацией полномочий в сфере социального обслуживания";
- Постановлением Правительства Красноярского края от 17.12.2014 N 599-п "Об утверждении Порядка межведомственного взаимодействия органов исполнительной власти Красноярского края при предоставлении социальных услуг и социального сопровождения";
- Постановлением Правительства Красноярского края от 17.12.2014г. № 600-п "Об утверждении порядка предоставления социальных услуг

поставщиками социальных услуг, включая перечень документов, необходимых для предоставления социальных услуг, и порядок предоставления получателями социальных услуг сведений и документов, необходимых для предоставления социальных услуг";

- Постановлением Правительства Красноярского края от 17.12.2014г. № 601-п "О порядке утверждения тарифов на социальные услуги на основании подушевых нормативов финансирования социальных услуг";

- Постановлением Правительства Красноярского края от 17.12.2014г. № 603-п "Об утверждении размера платы за предоставление социальных услуг и порядка её взимания";

- Приказом Минтруда России от 24.11.2014 N 938н "Об утверждении Примерного порядка предоставления социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания";

- Приказ министерства социальной политики Красноярского края от 23.12.2010 N 631-ОД "Об утверждении Порядка определения платы для граждан и юридических лиц за оказание услуг (выполнение работ), относящихся к основным видам деятельности краевого государственного бюджетного учреждения, в отношении которого функции и полномочия учредителя осуществляет министерство социальной политики Красноярского края, оказываемых сверх установленного государственного задания, а также в случаях, определенных федеральными законами, в пределах установленного государственного задания»;

- ГОСТ Р 52495-2005 «Социальное обслуживание населения. Термины и определения», утвержденный Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30.12.2005 N 532-ст «Об утверждении национального стандарта»;

- ГОСТ Р 53060-2008 «Национальный стандарт Российской Федерации. Социальное обслуживание населения. Документация учреждений социального обслуживания», утвержденный Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 17.12.2008 N 437-ст;

- ГОСТ Р 52496-2005 «Национальный стандарт Российской Федерации. Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения», утвержденный Приказом Ростехрегулирования от 30.12.2005 N 533-ст;

- ГОСТ Р 52497-2005 «Национальный стандарт Российской Федерации. Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания», утвержденный Приказом Ростехрегулирования от 30.12.2005 N 534-ст;

- ГОСТ Р 52883-2007 «Национальный стандарт Российской Федерации. Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания», утвержденный Приказом Ростехрегулирования от 27.12.2007 N 561-ст.

- ГОСТ Р 52143-2013 «Национальный стандарт Российской Федерации. Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг» (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта 17.10.2013 N 1180-ст);

- ГОСТ Р 52142-2013 «Национальный стандарт Российской Федерации. Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения» (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 17.10.2013 N 1179-ст);

1.3. Справочно-консультационное отделение предназначено для оказания разносторонней помощи лицам, находящимся в трудной жизненной ситуации, из числа освобожденных из мест лишения свободы, в том числе лицам без определенного места жительства и занятий в реализации законных прав и интересов, содействия в осуществлении мероприятий по их социальной адаптации к условиям жизни в обществе, улучшения их социального и материального положения, а также психологического статуса.

1.4. Справочно-консультационное отделение расположено при КГБУ СО «Канский центр адаптации» по адресу: 663609, г.Канск, ул. Линейная, 9А, строение 1.

1.5. Положение о СКО определяет условия и порядок оказания комплекса социальных услуг для категории обслуживаемого населения указанных в пункте 1.3. настоящего Положения.

1.6. Цели и задачи деятельности СКО соответствуют целям и задачам деятельности Учреждения, предусмотренным Уставом и Положением о КГБУ СО «Канский центр адаптации».

1.7. СКО функционирует за счет использования действующих штатов Учреждения по направлениям социального обслуживания.

2. Организация деятельности справочно-консультационного отделения

2.1. Отделение создается, реорганизуется и ликвидируется решением директора Учреждения по согласованию с министерством социальной политики Красноярского края.

2.2. Контроль за работой СКО осуществляет директор КГБУ СО «Канский центр адаптации».

2.3. Руководство СКО осуществляет заместитель директора по общим вопросам.

2.4. СКО соответствует санитарно-гигиеническим нормам, правилам техники безопасности и противопожарной безопасности.

3. Условия и порядок обращения в справочно-консультационное отделение

3.1. Прием получателей социальных услуг в СКО осуществляется работниками Учреждения в порядке живой очереди в рабочие дни с

понедельника по пятницу – с 9.00 часов до 17.30 часов (обеденный перерыв с 13.00 часов до 13.30 часов). В выходные и праздничные дни, а также после 17.30 часов прием осуществляет дежурный специалист по социальной работе.

3.2. Прием получателей социальных услуг осуществляют дежурные специалисты по социальной работе, специалист по социальной работе (паспортист), специалист по социальной работе (инженер по трудоустройству), психолог, юрисконсульт.

3.3. Получатель социальных услуг вправе обратиться непосредственно к руководителю учреждения и к его заместителю по интересующему вопросу в рамках его компетенции.

3.4. Социальные услуги на основании государственного задания предоставляются за плату или частичную плату, если на дату обращения среднедушевой доход получателей социальных услуг, рассчитанный в соответствии с частью 4 статьи 31 Федерального закона от 28.12.2013г № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», превышает предельную величину среднедушевого дохода, установленную частью 5 статьи 31 Федерального закона от 28.12.2013г № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

Социальные услуги на основании государственного задания предоставляются гражданам бесплатно, если на дату обращения среднедушевой доход получателя социальных услуг, рассчитанный в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 18.10.2014 N 1075 "Об утверждении Правил определения среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно", ниже или равен полуторной величине прожиточного минимума, установленной для основных социально-демографических групп населения по соответствующей группе территорий края.

3.5. Социальные услуги, предоставляемые получателям социальных услуг сверх государственного задания, оказываются на платной основе.

3.6. Основанием для предоставления социальных услуг в СКО является Договор о предоставлении социальных услуг, заключенный между администрацией Учреждения и получателем социальных услуг (представителем) или Заявление гражданина о предоставлении срочных социальных услуг.

3.7. В СКО не принимаются на социальное обслуживание:

- лица, прибывшие в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
- лица, являющиеся бактерио- и вирусносителями передающихся воздушно-капельным путем, либо при наличии у них хронического алкоголизма или наркотической зависимости, карантинных инфекционных заболеваний, активных форм туберкулеза, тяжелых психических расстройств.

3.8. Порядок предоставления социальных услуг в СКО на основании Договора о предоставлении социальных услуг:

- 1) обращение получателя социальных услуг непосредственно к специалисту учреждения по интересующему его вопросу;
- 4) анализ представленных документов, необходимых для оказания социальной услуги;
- 5) предоставление получателю социальной услуги.

3.9. Порядок предоставления срочных социальных услуг в СКО:

1) принятие заявления, а также получение от медицинских, образовательных или иных организаций, не входящих в систему социального обслуживания, информации о гражданах, нуждающихся в предоставлении срочных социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания;

2) информирование о порядке предоставления социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания, видах социальных услуг, сроках, условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости для получателя социальных услуг, о возможности получения этих услуг бесплатно;

3) разъяснение получателю социальных услуг или представителю порядка приема документов, необходимых для принятия решения о предоставлении срочных социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания;

4) анализ представленных документов, необходимых для принятия решения о предоставлении срочных социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания, и принятие решения о предоставлении срочных социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания получателю социальных услуг либо решения об отказе в предоставлении срочных социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания;

5) предоставление получателю срочных социальных услуг;

6) составление акта о предоставлении срочных социальных услуг, который подтверждается подписью получателя срочных социальных услуг.

3.10. Для функционирования СКО и учета обратившихся получателей социальных услуг в отделение ведется следующая документация:

- Журналы учета обратившихся граждан с отражением установочных данных, поставленных вопросов и их решения;
- Журналы учета направлений в мед. учреждения, писем и запросов в организации, учреждения и т.д.;
- Журнал приема по личным вопросам;
- Журнал пожеланий и отзывов граждан.

4. Основные направления деятельности справочно-консультационного отделения

4.1. Виды и объемы социальных услуг предоставляемых в СКО получателям социальных услуг в соответствии с *Индивидуальной программой предоставления социальных услуг и условиями Договора о предоставлении социальных услуг*:

Социально-психологические услуги, направленные на оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг:

1) Социально-психологическое консультирование, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений:

- Индивидуальное социально-психологическое консультирование - услуга предоставляется по мере возникновения потребности;
- Социально-психологическое консультирование в группе - услуга предоставляется по мере возникновения потребности, не более двух раз в месяц.

2) Социально-психологический патронаж - услуга предоставляется не более двух раз в месяц;

3) Проведение воспитательно-профилактической работы в целях устранения различных психологических факторов и причин, обуславливающих отклонение в состоянии психического здоровья:

- Оказание индивидуальной психологической помощи, в том числе беседы, общение, выслушивание, подбадривание, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса получателя социальных услуг - услуга предоставляется по мере возникновения потребности;
- Психологический тренинг в группе для совершеннолетних граждан - услуга предоставляется не более пяти раз в год.

4) Психодиагностика и обследование личности получателей социальных услуг в целях выявления и анализа психического состояния и индивидуальных особенностей личности, влияющих на отклонения в их поведении и взаимоотношениях с окружающими людьми, для составления прогноза и разработки рекомендаций по психологической коррекции этих отклонений:

- Психологическая диагностика и обследование личности - услуга предоставляется не более двух раз в год;
- Индивидуальная психологическая коррекция для совершеннолетних граждан - услуга предоставляется не реже одного раза в неделю в течение курса реабилитации до 30 рабочих дней, курс реабилитации проводится не более двух раз в год;
- Психологическая коррекция в группе для совершеннолетних граждан - услуга предоставляется не реже одного раза в неделю в течение курса реабилитации до 30 рабочих дней, курс реабилитации проводится не более двух раз в год.

Социально-педагогические услуги, направленные на формирование у получателей социальных услуг позитивных интересов (в том числе в сфере

досуга, спорта, здорового образа жизни), организацию их досуга (праздники, экскурсии и другие культурные мероприятия):

1) Формирование у получателей социальных услуг позитивных интересов (в том числе в сфере досуга, спорта, здорового образа жизни) - услуга предоставляется не более четырех раз в неделю;

2) Организация досуга (посещение театров, выставок, экскурсии, концерты и другие мероприятия) - услуга предоставляется не более двух раз в неделю.

Социально-трудоовые услуги, направленные на социально-трудоовую реабилитацию и социально-трудоовую адаптацию получателей социальных услуг:

1) Оказание помощи в трудоустройстве (в подготовке и подаче документов в государственные учреждения службы занятости населения)-услуга предоставляется не более пяти раз в год.

Социально-правовые услуги, направленные на обеспечение реализации законных прав и интересов получателей социальных услуг:

1) Оказание помощи в оформлении и восстановлении утраченных документов получателей социальных услуг:

- Содействие получателю социальных услуг в подготовке обращений в различные организации по вопросу оформления и восстановления документов - услуга предоставляется не более пяти раз в год;

- Обращение в интересах получателя социальных услуг либо сопровождение его в различные организации по вопросу оформления и восстановления документов - услуга предоставляется не более пяти раз в год.

2) Оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно - услуга предоставляется не более пяти раз в год.

3) Оказание помощи в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг (содействие в получении полагающихся льгот, пособий, компенсаций, алиментов и других выплат в соответствии с действующим законодательством):

- Оказание помощи в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг - услуга предоставляется не более пяти раз в год;

- Содействие получателю социальных услуг в подготовке документов, необходимых для предоставления мер социальной поддержки, алиментов - услуга предоставляется не более пяти раз в год;

- Обращение в интересах получателя социальных услуг либо сопровождение получателя социальных услуг в органы государственной власти и (или) органы местного самоуправления, многофункциональный

центр предоставления государственных и муниципальных услуг - услуга предоставляется не более пяти раз в год.

4) Консультирование по социально-правовым вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание, получение мер социальной поддержки - услуга предоставляется не более двух раз в год.

4.2. Виды и объемы срочных социальных услуг предоставляемых в СКО получателям социальных услуг в соответствии с *Заявлением о предоставлении срочных социальных услуг*:

- 1) Содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг.
- 2) Содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей.
- 3) Содействие в дальнейшем следовании к месту проживания (следования) лицам, попавшим в экстремальные ситуации (кража, утеря денежных средств, документов, удостоверяющих личность, проездных документов).
- 4) Содействие в сборе и оформлении или оформлении документов для признания граждан нуждающимися в социальном обслуживании, определения права на меры социальной поддержки.
- 5) Содействие в восстановлении документов, удостоверяющих личность получателей социальных услуг.

5. Обязанности и права сотрудников справочно-консультационного отделения

5.1. Сотрудники СКО имеют право:

- 1) отказать в предоставлении социальной услуги получателю социальных услуг в случае нарушения им условий Договора о предоставлении социальных услуг, а также в случае, предусмотренном пунктом 3.7 настоящего Положения;
- 2) предоставлять гражданам по их желанию, выраженному в письменной или электронной форме, дополнительные социальные услуги за плату;
- 3) на вежливое, корректное обращение со стороны получателя социальных услуг;
- 4) вносить предложения руководству Учреждения по организации и реализации деятельности справочно-консультационного отделения;

5.2. Сотрудники СКО обязаны:

- 1) осуществлять свою деятельность в соответствии с нормативно-правовыми актами Российской Федерации и нормативно-правовыми актами субъекта Российской Федерации, настоящим Положением;

- 2) внимательно изучить проблему получателя социальных услуг;
- 3) найти комплексный подход к решению проблемы и разъяснить его получателю социальных услуг;
- 4) при необходимости изучить личностные качества получателя социальных услуг с целью проведения с ним индивидуальной воспитательной работы, направленной на повышение его морального и психологического статуса, правовой грамотности;
- 5) предоставлять получателям социальных услуг возможность пользоваться услугами связи;
- 6) вести учет услуг, оказанных получателям социальных услуг;
- 7) обеспечивать сохранность личных вещей и ценностей получателей социальных услуг;
- 8) исполнять иные обязанности, связанные с реализацией прав получателей социальных услуг на социальное обслуживание.

5.3. Сотрудники СКО не вправе:

- 1) применять физическое или психологическое насилие в отношении получателей социальных услуг, допускать их оскорбление, грубое обращение с ними.

6. Права и обязанности получателей социальных услуг при обращении в справочно-консультационное отделение

6.1. Получатели социальных услуг имеют право на:

- 1) уважительное и гуманное отношение со стороны сотрудников СКО;
- 2) отказ от предоставления социальных услуг;

6.2. Получатели социальных услуг обязаны:

- 1) предоставлять в соответствии с нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации сведения и документы, необходимые для предоставления социальных услуг;
- 2) своевременно информировать сотрудников СКО об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении социальных услуг;
- 3) своевременно и в полном объеме оплачивать стоимость предоставленных социальных услуг при их предоставлении за плату или частичную плату.

7. Заключительные положения

7.1. Изменения и дополнения к настоящему Положению утверждаются приказом директора учреждения.