Приложение 5

к приказу от 09.01.2017 № 27-О

**П О Л О Ж Е Н И Е**

**о деятельности консультативного отделения**

**бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Комплексный центр социального обслуживания населения «Гелиос»**

1. **Общие положения**

1.1. Консультативное отделение (далее – Отделение) является структурным подразделением бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Комплексный центр социального обслуживания населения «Гелиос» (далее – Учреждение).

1.2. В своей деятельности Отделение руководствуется Конституцией Российской Федерации, Конвенцией о правах ребенка, законами Российской Федерации: от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних», от 24.11.1995 № 181 – ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»; Кодексом этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания; приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 10.11.2014 №874н «О примерной форме договора о предоставлении социальных услуг, а также о форме индивидуальной программы предоставления социальных услуг» (с изм. от 28.11.2016); законами Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 19.11.2014 № 93-оз (принят Думой автономного округа от 19.11.2014) «Об утверждении перечня социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре», от 24.12.2007 № 197-оз «О государственной социальной помощи и дополнительных мерах социальной помощи населению Ханты-Мансийского автономного округа – Югры»; Постановлениями Правительства автономного округа от 27.11.2014 года №447-п «Об иных обстоятельствах, которые признаются ухудшающими или способными ухудшить условия жизнедеятельности граждан» (в ред. от 17.07.2015), от 29.05.2015 года №154-п «О внесении изменения в приложение к постановлению Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 06.09.2014 года №326-п «О порядке предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре» и признании утратившими силу некоторых постановлений Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры», от 20 августа 2008 года № 174-п «Об организации социальной работы по участковому принципу в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре» (в ред. от 31.10.2014), от 27.12.2010 № 395 – п «О внесении изменений в постановление Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 06.03.2008 № 49-п «Об условиях и порядке назначения и выплаты государственной социальной помощи и дополнительных мер социальной помощи населению Ханты-Мансийского автономного округа–Югры»; приказами Департамента социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры: от 05.09.2008 № 426 «О внедрении участковой социальной работы в учреждениях социального обслуживания автономного округа»; от 14 июня 2011 года № 327-р «Об организации работы по участковому принципу»; от 29.07.2013 № 487-р «О внесении изменений в приказ Департамента социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 14 июня 2011 года № 327-р «Об организации работы по участковому принципу»; от 05.06.2014 № 389-р «О внесении изменений в приказ Департамента социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 14 июня 2011 года № 327-р «Об организации работы по участковому принципу»; от 24.11.2014 № 813-р «Об организации работы по признанию граждан нуждающимися в социальном обслуживании и составлению индивидуальной программы предоставления социальных услуг»; от 02.12.2014 № 855-р «Об утверждении форм документов»; методическими письмами Департамента социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры и Управления социальной защиты населения по г. Пыть-Яху, ГОСТ Р ISO 9001:2015, Уставом Учреждения, приказами Учреждения, а также настоящим Положением, и иными действующими нормативными правовыми актами.

1.3. Приоритетным направлением деятельности Отделения является выявление и организация работы с семьями, оказавшимися в трудной жизненной ситуации, с целью профилактики безнадзорности и беспризорности несовершеннолетних, семейного неблагополучия, а также с отдельными категориями граждан, нуждающихся в социальной помощи и поддержке.

1.4. Отделение осуществляет свою деятельность на территории муниципального образования, взаимодействует с организациями и предприятиями, находящимися на данной территории в рамках установленной компетенции и заключенных соглашений о сотрудничестве.

1.5. Деятельность Отделения строится на принципах демократии, гуманизма, общедоступности, приоритета общечеловеческих ценностей, свободного развития личности, защиты прав и интересов граждан.

1.6. Обращение граждан в консультативное отделение может производиться как в открытой, так и в анонимной форме.

1.7. Максимальная пропускная способность консультативного отделения составляет 25 человек в день.

**II. Цель и основные задачи Отделения**

2.1. Основной целью Отделения является максимальное приближение социальной работы к месту проживания семей, отдельных категорий граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, профилактика семейного неблагополучия и социального сиротства, в том числе путем межведомственного взаимодействия в решении социальных проблем семей, отдельных категорий граждан.

2.2. Основные задачи:

1. изучение инфраструктуры микрорайонов города и создание социальных паспортов микрорайонов города;
2. выявление и содействие в оказании помощи, в пределах своей компетенции семьям с детьми и отдельным категориям граждан, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, в решении их социальных проблем;
3. раннее выявление семей, отдельных категорий граждан, права и законные интересы которых нарушены;
4. создание, ведение и актуализация банка данных о семьях, отдельных категориях граждан, нуждающихся в социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-трудовых, социально-правовых и срочных социальных услугах;
5. разработка и анализ результативности реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг получателей социальных услуг, состоящих на учете в отделении;
6. организация совместной деятельности учреждений муниципального образования, независимо от ведомственной принадлежности, по улучшению жизнеобеспечения семей с детьми, отдельных категорий граждан, профилактической работе с многодетными, малообеспеченными, неполными, молодыми семьями, семьями с негативным психологическим климатом, сложными межличностными отношениями, асоциальными семьями и т.п.;
7. информирование соответствующих органов (органов внутренних дел, Отдела по организации деятельности территориальной комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав, Отдела опеки и попечительства) о необходимости изъятия ребенка из семьи и направления в специализированное учреждение;
   * 1. осуществление социального патроната граждан, признанных нуждающимися в социальном обслуживании;
     2. решение иных задач по преодолению трудных жизненных ситуаций семей с детьми, отдельных категорий граждан, в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Ханты-Мансийского автономного округа – Югры;
     3. привлечение семей, отдельных категорий граждан к участию в профилактических мероприятиях, организуемых учреждением, а также в городских, районных, окружных мероприятиях;
     4. обеспечение доступности и своевременности квалифицированной социальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации;
     5. участие в работе комиссий по обследованию социально-бытовых условий семей (граждан);
     6. организация социального сопровождения граждан, признанных нуждающимися в социальном обслуживании и сопровождении.

**III. Организация деятельности и управление Отделением**

3.1. Общее руководство и ответственность за организацию деятельности Отделения возлагается на заведующего Отделением. На должность заведующего Отделением приказом директора назначается лицо, имеющее высшее образование (бакалавриат, специалитет) или среднее профессиональное образование либо профессиональную подготовку в соответствии с профилем деятельности, имеющее опыт практической работы 3 года. Заведующий руководит деятельностью Отделения и обеспечивает выполнение стоящих перед Отделением задач, вносит предложения директору Учреждения о распределении должностных обязанностей специалистов, предложения по подбору и расстановке кадров.

3.2. Социальная работа с семьями и несовершеннолетними, а также с отдельными категориями граждан осуществляется участковыми специалистами по социальной работе (по территориальному принципу), юрисконсультом, психологом Отделения.

3.3. Деятельность Отделения осуществляется в соответствии с государственным заданием на текущий год, перспективными и календарными планами работы.

3.4. В Отделении ведется документация в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

3.5. Отделение осуществляет свою работу во взаимодействии со структурными подразделениями Учреждения, с организациями, предприятиями, учреждениями независимо от форм собственности в пределах муниципального образования.

3.6. Ежеквартальное проведение «дней открытых дверей» для родителей, представителей средств массовой информации, общественных организаций, родительских ассоциаций.

**IV. Функции отделения**

4.1. Отделение осуществляет следующие функции, в соответствии с которыми планируется и осуществляется деятельность:

- правозащитная;

- информационно-диагностическая;

- организационная;

- прогностическая;

- реабилитационная;

- превентивная;

- контрольно-аналитическая.

4.1.1. Правозащитная функция:

- применение в работе нормативных правовых актов, направленных на защиту прав и интересов отдельных категорий граждан, семей с детьми, оказавшихся в трудной жизненной ситуации.

4.1.3. Организационная функция:

ов опеки и попечительства о семьях и детях, находящихся в социально опасном положении.

трудной жизненной ситуации в решении социальных проблем.

4.1.2. Информационно-диагностическая функция:

- получение информации об отдельном гражданине, семье, ребенке;

- проверка достоверности информации;

- установление контакта;

- первичная диагностика социальных проблем;

- сбор дополнительной информации о социальном и психологическом статусах;

- оценка индивидуальной потребности гражданина в социальных услугах с составлением акта оценки индивидуальной потребности гражданина;

- постановка на учет в Отделение;

- информирование Отдела по организации деятельности территориальной комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав, органов внутренних дел, Отдела опеки и попечительства о семьях и детях, находящихся в социально опасном положении.

4.1.3. Организационная функция:

- участие, в установленном порядке, в разработке планов мероприятий по реализации на территории города деятельности в интересах семьи и детей, отдельных категорий граждан;

- привлечение к совместному сотрудничеству учреждений муниципального образования (Отдел по организации деятельности территориальной комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав, органы внутренних дел, Отдел опеки и попечительства и другие организации и предприятия), независимо от ведомственной принадлежности, и направление их деятельности на оказание различных видов помощи и социальных услуг.

4.1.4. Прогностическая функция:

- социальный прогноз развития событий, процессов, происходящих в семье;

- выработка оптимальной прогрессивной модели социального поведения семьи, отдельных категорий граждан;

- внесение предложений о включении мероприятий в индивидуальную программу предоставления социальных услуг;

- подготовка проекта программы социальной адаптации гражданина (семьи), обратившихся за предоставлением государственной социальной помощи, единовременной помощи в связи с экстремальной жизненной ситуацией, единовременной помощи для выхода на самообеспечение;

- представление социальных паспортов, актов обследования социально-бытовых условий проживания семьи и оценки индивидуальной потребности граждан для формирования и утверждения индивидуальных программ предоставления социальных услуг;

- выработка рекомендаций по организации реабилитационных мероприятий с семьей и детьми, отдельными категориями граждан.

4.1.5. Реабилитационная функция:

- реализация индивидуальной программы предоставления социальных услуг, мониторинг ее эффективности;

- содействие в предоставлении всех видов социальной помощи и поддержки получателям социальных услуг (оказание необходимой помощи и поддержки в улучшении бытовых, жилищных условий; мотивирование семьи к самопомощи и содействие практической помощи в трудоустройстве взрослых, а при необходимости и несовершеннолетних членов семьи, в лечении от алкогольной зависимости и т.п.).

4.1.6. Превентивная функция:

-обеспечение принятия своевременных мер по защите прав и законных интересов семей с детьми, отдельных категорий граждан, посредством взаимодействия с органами и учреждениями системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, иными заинтересованными органами и учреждениями.

4.1.7. Контрольно-аналитическая функция:

- анализ и систематизация информации;

- анализ выявленных проблем;

- контроль за процессом социальной реабилитации в соответствии с индивидуальной программой предоставления социальных услуг;

- контроль за выполнением гражданином мероприятий индивидуальной программы предоставления социальных услуг, соблюдением условий социального контракта;

- внесение данных о получателях социальных услуг в ППО АСОИ, АИС УСОН, АИС РППСУ;

- проверка целевого использования средств бюджета Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в течение срока действия социального контракта, не реже одного раз в квартал;

- отслеживание динамики реализации и результативности индивидуальной программы предоставления социальных услуг;

- внесение предложений по корректировке индивидуальной программы предоставления социальных услуг;

- контроль за исполнением получателями социальных услуг мероприятий индивидуальной программы предоставления социальных услуг и (или) программы социальной адаптации (приложение к социальному контракту);

- представление ежемесячных, ежеквартальных, ежегодных отчетов по результатам деятельности Отделения.

4.2. Отделение осуществляет первичное консультирование граждан по вопросам социального обслуживания, в том числе через телефонную службу «Помощь» (приложение 1).

4.3. Отделение предоставляет социальные услуги в соответствии с гарантированным перечнем социальных услуг, оказываемых Отделением.

**V. Делопроизводство**

5.1. В отделении ведется следующая документация:

1. Журнал выявления граждан.
2. Журнал учета семей, отдельных категорий граждан, поставленных на социальный патронат.
3. Журнал учета принятых звонков.
4. Журнал учета обслуженных граждан.
5. Личные дела семей (граждан), признанных нуждающимися в социальном обслуживании и состоящих (снятых) на профилактическом учете в консультативном отделении.
6. Акты об оказании срочных социальных услуг.
7. Социальные паспорта семей, отдельных категорий граждан, участков, микрорайонов города.
8. Банк данных семей, отдельных категорий граждан, состоящих на учете в Отделении.
9. Перспективные планы на месяц,год.
10. Отчеты за месяц, квартал, год.

**VI. Взаимодействие**

6.1. Отделение взаимодействует с органами и учреждениями системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, иными органами и учреждениями, занятыми в работе с несовершеннолетними и семьями, отдельными категориями граждан посредством:

- информирования;

- совместного патроната (экстренного или запланированного);

- планирования и контроля за реализацией планов совместной деятельности;

- участия в заседаниях, рабочих группах по проблемам семей.

6.2. Отделение взаимодействует в рамках своего функционала с администрацией Учреждения и структурными подразделениями Учреждения по вопросам комплексной всесторонней помощи семье и детям, отдельным категориям граждан:

6.2.1. С организационно-методическим отделением:

- участие в разработке инновационных программ, проектов;

- представление анализа работы отделения;

- представление статистической отчетности;

- представление сведений о семьях и детях, отдельных категориях граждан, состоящих на учете в отделении для ведения единого банка данных;

- участие в проведении мониторингов, социологических исследований.

6.2.2. С отделением психолого-педагогической помощи семье и детям:

- участие в разработке и реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг в отношении граждан, признанных нуждающимися в социальном обслуживании;

- информирование сотрудников отделения о семьях, отдельных категориях граждан, находящихся в социально опасном положении и иной трудной жизненной ситуации, а также нуждающихся в оказании социально-психологической помощи;

- взаимодействие в работе с семьями, отдельными категориями граждан и обмен информацией;

- представление социального паспорта семьи, гражданина.

6.2.3. С отделением срочного социального обслуживания:

- участие в разработке и реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг в отношении граждан, признанных нуждающимися в социальном обслуживании;

- информирование сотрудников отделения о семьях, отдельных категориях граждан, находящихся в социально опасном положении и иной трудной жизненной ситуации;

- взаимодействие в работе с семьями, отдельными категориями граждан и обмен информацией.

6.2.4. Со специализированным отделением социально-медицинского обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов:

- участие в разработке и реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг в отношении граждан, признанных нуждающимися в социальном обслуживании;

- информирование сотрудников отделения о гражданах пожилого возраста и инвалидах, нуждающихся в оказании специализированной социально-медицинской помощи на дому;

- взаимодействие в работе с гражданами пожилого возраста и инвалидами;

- обмен информацией.

6.2.5. С центром реабилитации несовершеннолетних наркопотребителей:

- участие в разработке и реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг в отношении граждан, признанных нуждающимися в социальном обслуживании;

- информирование сотрудников отделения о несовершеннолетних наркопотребителях, в случае их выявления;

- взаимодействие в работе с несовершеннолетними наркопотребителями;

- обмен информацией.

6.2.6. С социально-реабилитационным отделением для граждан пожилого возраста и инвалидов:

- участие в разработке и реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг в отношении граждан, признанных нуждающимися в социальном обслуживании;

- информирование сотрудников отделения о гражданах пожилого возраста и инвалидах, нуждающихся в социальной реабилитации;

- взаимодействие в работе с гражданами пожилого возраста и инвалидами;

- обмен информацией.

**VII. Заключительные положения**

7.1. Консультативное отделение может быть ликвидировано либо реорганизовано приказом Департамента социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в установленном законом порядке.

7.2. В настоящее положение могут вноситься изменения и дополнения в связи с совершенствованием форм и методов работы отделения.

7.3. Все изменения и дополнения к настоящему положению утверждаются директором Учреждения по согласованию с начальником Управления социальной защиты населения.

Заведующий отделением

ФИО подпись дата

С Положением ознакомлен (а):

Ф.И.О. подпись дата

Ф.И.О. подпись дата

Ф.И.О. подпись дата

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ф.И.О. подпись дата

Ф.И.О. подпись дата

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ф.И.О. подпись дата

Ф.И.О. подпись дата

Ф.И.О. подпись дата

Приложение 1

к положению о деятельности консультативного отделения

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о работе телефонной службы «Помощь»**

1. **Общие положения**

1.1. Телефонная служба «Помощь» (далее – служба) создана на базе консультативного отделения бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Комплексный центр социального обслуживания населения «Гелиос» (далее Учреждение).

1.2. Телефонная служба создана с целью улучшения качества социального обслуживания населения г. Пыть-Яха.

1.3. Обращение граждан в телефонную службу может осуществляться как в открытой, так и в анонимной форме.

1.4. Телефонная служба «Помощь» осуществляет свою деятельность в тесном взаимодействии с другими отделениями Учреждения.

1. **Задачи службы**

2.1. Оперативное получение гражданами информации, вне зависимости от места их нахождения.

2.2. Уменьшение количества граждан, остро нуждающихся в социальных услугах, но не получающих их в связи с отсутствием информации о своих правах, либо о том, куда им следует обратиться.

2.3. Снижение числа обращений непосредственно в органы социальной защиты населения, учреждения социального обслуживания по вопросам справочного или консультационного характера в сфере социального обслуживания, а так же их обращений не по назначению.

**III. Организация и порядок работы телефонной службы**

3.1. Прием обращений граждан осуществляется на телефонный номер 42-30-08:

с 9.00-17.00 часов ежедневно (в понедельник с 9.00-18.00 час.), с перерывом на обед с 13.00-14.00 часов, выходные дни: суббота и воскресенье.

3.2. Консультирование граждан осуществляют юрисконсульт, психолог и специалист по социальной работе по вопросам, входящим в компетенцию отделения.

3.3. Общее руководство и организацию работы телефонной службы осуществляет заведующий консультативным отделением.

3.4. Служба предоставляет населению следующую справочную информацию:

- о правах граждан на социальное обслуживание;

- об учреждениях социального обслуживания населения автономного округа, оказывающих социальные услуги по месту жительства обратившегося, включая данные о месте нахождения учреждения, выполняемых функциях, часах работы, времени приема граждан;

- о перечне социальных услуг, которые могут получить различные категории населения, включая их виды и формы, порядок и условия социального обслуживания, а так же в случаях, если социальные услуги платные – их стоимости, правах на бесплатное социальное обслуживание;

- о телефонах доверия, если такие действуют на территории соответствующего муниципального образования;

- об органах социальной защиты населения на территории соответствующего муниципального образования.

3.5. Поступающие звонки регистрируются в «Журнале учета принятых звонков» телефонной службы «Помощь». Страницы журнала учета должны быть пронумерованы, прошнурованы и иметь следующие графы (приложение 1):

- порядковый номер обращения;

- дата и время поступления обращения;

- фамилия, имя, отчество заявителя;

- категория заявителя;

- год рождения заявителя;

- краткое содержание обращения;

- отметка о результатах обращения;

- код услуги.

3.6. Заполнение журнала осуществляет дежурный специалист консультативного отделения, в случае поступления анонимного звонка пункт с указанием Ф.И.О. не заполняется.

**IV. Ответственность**

4.1 Заведующий отделением несет персональную ответственность за организацию и порядок работы телефонной службы «Помощь».

* 1. Специалисты службы несут ответственность за соблюдение профессиональной этики и конфиденциальности поступающей к ним информации, а так же качество и достоверность предоставляемой ими информации.

С положением ознакомлен (а):

Ф.И.О. подпись дата

Ф.И.О. подпись дата

Ф.И.О. подпись дата

Ф.И.О. подпись дата

Ф.И.О. подпись дата

Ф.И.О. подпись дата

Ф.И.О. подпись дата

Ф.И.О. подпись дата

Ф.И.О. подпись дата

Ф.И.О. подпись дата

Ф.И.О. подпись дата

Ф.И.О. подпись дата

Приложение 1

к положению о работе телефонной службы «Помощь»

**Журнал учёта принятых звонков**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п\п** | **Дата и время поступления обращения** | **Ф.И.О.**  **заявителя** | **Кате**  **гория** | **Год рождения** | **Краткое содержание обращения** | **Результат** | **Код**  **услуги** |