

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ СЕМЬЕ И ДЕТЯМ
ГОРОДА АРЗАМАСА»**

**УТВЕРЖДЕНО
Приказом директора
ГБУ «ЦСПСД г. Арзамаса»
от 02.10.2017 г. № 455**

**ПОЛОЖЕНИЕ
об отделении приема граждан**

1. Общие положения.

1.1. Отделение приема граждан (далее – Отделение) является структурным подразделением Государственного бюджетного учреждения «Центр социальной помощи семье и детям города Арзамаса» (далее – Центр).

1.2. Создание, реорганизация и ликвидация Отделения проводятся по решению директора Центра и оформляются соответствующим приказом.

1.3. В своей деятельности Отделение руководствуется:

- законодательством в сфере социального обслуживания граждан в Российской Федерации,

- нормативно-правовыми актами Президента и Правительства Российской Федерации, Министерства труда и социального развития Российской Федерации по вопросам социального обслуживания граждан в Российской Федерации,

- другими нормативными актами и методическими документами по организации социального обслуживания граждан в Российской Федерации.

- законодательством Нижегородской области в сфере социального обслуживания граждан в Нижегородской области,

- Уставом Центра,

- приказами и распоряжениями директора Центра,

- должностными инструкциями,

- настоящим Положением.

2. Цель и задачи Отделения.

2.1. *Цель деятельности* Отделения – организация эффективного взаимодействия с семьями, проживающими на территории обслуживания, являющимися потенциальными получателями услуг, с целью выявления их потребности в конкретных социальных услугах, организация приема получателей социальных услуг, обращающихся в Центр лично, по телефону, электронным способом, обеспечение информационной открытости учреждения и координация работы структурных подразделений Центра для предоставления комплексной социальной услуги получателям социальных услуг.

2.2. В своей деятельности Отделение решает следующие *задачи*:

- предоставление получателям социальных услуг информации о порядке признания гражданина нуждающимся в социальном обслуживании и получения социальных услуг, об оказываемых Центром услугах, о правах и обязанностях получателей социальных услуг и поставщика социальных услуг;

- обеспечение актуальности, доступности и своевременного обновления информации для граждан, размещенной на информационных стендах и электронных устройствах (экранах, бегущих строках);

- организация первичного приема получателей социальных услуг, обращающихся в Центр лично;

- выявление имеющихся у семей и детей потребностей в социальных услугах;
- содействие и осуществление записи клиентов, обращающихся в Центр, в том числе электронно, к специалистам на очное консультирование и диагностику наличия проблем в социальной адаптации несовершеннолетних с целью обращения в орган, ответственный за признание гражданина нуждающимся в социальном обслуживании;
- создание доступной среды для маломобильных граждан, обращающихся в Центр, оказание им сопровождения в течение всего времени пребывания: помощи в передвижении, использовании санитарно-гигиенических помещений, получении необходимых услуг;
- первичное консультирование получателей услуг по социальному контракту, при получении мер социальной поддержки в форме адресной государственной социальной помощи, разработка индивидуальной программы помощи таким клиентам, взаимодействие с получателями услуг по социальному контракту в течение времени его реализации, сопровождение выполнения ими индивидуальной программы, фиксация результатов, ведение документации и подготовка отчетов о выполнении индивидуальной программы помощи получателями услуг данной категории;
- учет обращений граждан.

3. СТРУКТУРА И ШТАТ ОТДЕЛЕНИЯ ПРИЕМА ГРАЖДАН.

3.1. Структура и штат отделения утверждаются директором Центра.

3.2. В состав Отделения входят:

- заведующий отделением,
- специалисты по социальной работе.

3.3. Руководство Отделением осуществляет заведующий отделением.

3.4. Заведующий отделением подчиняется непосредственно директору Центра, назначается и освобождается от должности его приказом.

3.5. Обязанности работников Отделения устанавливаются должностными инструкциями.

4. Организация деятельности Отделения.

4.1. Отделение осуществляет *информирование получателей социальных услуг* о порядке предоставления социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания, перечне предоставляемых социальных услуг в помещениях Центра с использованием электронной или телефонной связи, информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе на официальном сайте Центра, в ходе личного приема, путем размещения информации на информационных стендах и электронных устройствах (экранах, бегущих строках).

4.1.1. Работники Отделения размещают и поддерживают в актуальном состоянии на официальном сайте Центра в сети «Интернет» сведения, предусмотренные пунктом 3 «Порядка обеспечения бесплатного доступа к

информации о поставщиках социальных услуг в Нижегородской области» (утв. приказом министерства социальной политики Нижегородской области от 09.10.2014 года № 440).

4.1.2. Работники Отделения размещают и поддерживают в актуальном состоянии на информационных стендах в помещениях Центра сведения, предусмотренные пунктом 5 «Порядка обеспечения бесплатного доступа к информации о поставщиках социальных услуг в Нижегородской области» (утв. приказом министерства социальной политики Нижегородской области от 09.10.2014 года № 440).

4.1.3. При личном обращении отделение предоставляет получателям социальных услуг информацию о Центре, которая включает сведения о наименовании и местонахождении Центра порядке и правилах предоставления социальных услуг получателям социальных услуг. По требованию получателей социальных услуг предоставляется необходимая достоверная и полная информация об оказываемых Центром социальных услугах. Информации о социальных услугах предоставляется в соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей».

Обращение гражданина в Отделение по телефону может быть анонимным.

4.2. Отделение организует и проводит *первичный прием несовершеннолетних и их родителей (законных представителей)*, признанных нуждающимися в социальном обслуживании в полустационарной форме, обращающихся в Центр лично, с целью направления их в соответствующее подразделение Центра на социальное обслуживание.

4.2.1. Прием граждан осуществляется в специально оборудованном для этого помещении в часы работы Центра.

4.2.2. Прием граждан ведет специалист по социальной работе.

4.2.3. Прием граждан осуществляется в индивидуальном порядке.

4.3. Отделение организует и проводит *запись* граждан, обращающихся в Центр, в том числе с использованием электронной или телефонной связи, информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в ходе личного приема, *на очное консультирование* к специалистам в целях оказания неотложной помощи и *диагностику наличия проблем в социальной адаптации несовершеннолетних* с целью обращения в Государственное казенное учреждение Нижегородской области «Управление социальной защиты населения».

4.3.1. Специалист по социальной работе принимает и регистрирует в журнале регистрации заявлений на полустационарное социальное обслуживание письменное заявление гражданина или его законного представителя о предоставлении социальных услуг, составленное по форме, утвержденной приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28 марта 2014 года № 159н «Об утверждении

формы заявления о предоставлении социальных услуг» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26 мая 2014 года № 32430), проверяет комплектность прилагаемых к заявлению документов на соответствие требованиям, указанным в подпункте 2.9.2 пункта 2.9 «Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания несовершеннолетним, их родителям» (законным представителям) в Нижегородской области (утв. Постановлением Правительства Нижегородской области от 21 июня 2016 года № 377), правильность заполнения заявления, срок действия документов.

4.3.2. Специалист по социальной работе выясняет потребность получателя социальных услуг в социальных услугах.

4.3.3. Специалист по социальной работе знакомит получателей социальных услуг с условиями предоставления социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания, правилами внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, информирует об их правах, обязанностях, видах социальных услуг, которые будут им предоставлены, сроках, порядке их предоставления, стоимости оказания этих услуг.

4.3.4. Специалист по социальной работе записывает получателя социальных услуг на консультацию в определенное время к конкретному специалисту Центра для получения необходимой ему срочной социальной услуги: содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг; содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей. По окончании первичного приема граждан специалист по социальной работе передает соответствующему специалисту сведения о дате и времени консультации, о личности обратившегося, о необходимой услуге.

4.3.5. После предоставления срочных социальных услуг специалист по социальной работе составляет акт о предоставлении срочных социальных услуг, содержащий сведения о получателе и поставщике этих услуг, видах предоставленных срочных социальных услуг, сроках, дате и об условиях их предоставления, согласно приложению к стандарту социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в полустационарной и стационарной формах социального обслуживания, предоставляет его для подписи получателю социальных услуг.

4.4. Отделение *обеспечивает доступность получения социальных услуг* в полустационарной форме в полном объеме для получателей социальных услуг, обращающихся в Центр, с учетом состояния здоровья получателя социальных услуг. С этой целью специалист по социальной работе предоставляет инвалидам и другим лицам, имеющим ограничения их жизнедеятельности, необходимое сопровождение на территории Центра в течение времени их пребывания: помощь в передвижении, использовании санитарно-гигиенических помещений, получении социальных услуг. Для

оказания помощи используется специальное и техническое оснащение (оборудование, приборы, аппаратура), имеющееся в помещениях Центра.

4.5. Отделение в рамках работы Центра по осуществлению мер адресной государственной поддержки в виде оказания социальных услуг малоимущим семьям осуществляет *работу по программе социальной адаптации семьи по выходу из трудной жизненной ситуации*.

4.5.1. Специалист по социальной работе проводит прием и первичное консультирование малоимущих семей – получателей услуг по социальному контракту: принимает от них социальный контракт, заключенный между семьей и ГКУ НО «УСЗН», разработанную на основании него программу социальной адаптации семьи по выходу из трудной жизненной ситуации и документы, предусмотренные п. 2.8.1 «Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания несовершеннолетним, их родителям» (законным представителям) в Нижегородской области (утв. Постановлением Правительства Нижегородской области от 21 июня 2016 года № 377), проверяет срок действия документов.

4.5.2. Специалист по социальной работе выясняет потребность семьи в социальных услугах, с участием семьи разрабатывает проект индивидуальной программы помощи.

4.5.3. Специалист по социальной работе знакомит семью получателей социальных услуг с условиями предоставления социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания, правилами внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, информирует об их правах, обязанностях, видах социальных услуг, которые будут им предоставлены, сроках, порядке их предоставления.

4.5.4. Специалист по социальной работе направляет семью получателей социальных услуг в зависимости от ее потребности в получении социальных услуг в соответствующее подразделение Центра.

4.5.5. Специалист по социальной работе на протяжении всего времени реализации программы социальной адаптации семьи по выходу из трудной жизненной ситуации сопровождает семью получателей услуг по социальному контракту для выполнения ими индивидуальной программы помощи, фиксирует результаты, ведет необходимую документацию.

4.5.6. Отделение предоставляет сведения о выполнении индивидуальной программы в ГКУ НО «Управление социальной защиты населения», выдавшее индивидуальную программу, для подготовки соответствующего заключения, возвращает .

4.6. Отделение ведет учет оказанных Центром срочных социальных услуг, обращений граждан для получения социальных услуг и подготавливает соответствующие отчеты.

5. Взаимодействие Отделения с другими структурными подразделениями Центра и организациями.

5.1. Отделение осуществляет взаимодействие с другими отделениями Центра с целью получения информации графика работы специалистов Центра в форме служебных записок.

5.2. Отделение приема граждан осуществляет взаимодействие с другими учреждениями, ГБУ НО «УСЗН г. Арзамаса» в виде информационных писем, ходатайств, телефонограмм в случае, если клиент обратился за услугой, находящейся в рамках компетенции названных учреждений.

5.3. Для эффективного консультирования в рамках проведения приема граждан Отделение осуществляет обмен необходимой информацией с заинтересованными государственными организациями, учреждениями и общественными объединениями.