

Порядок
деятельности отделения социально-консультативной помощи
(далее – Консультативное отделение)

2.1. Цели и задачи деятельности отделения

2.1.1. **Целью** деятельности Консультативного отделения является защита прав и интересов граждан, их адаптации в обществе путем содействия в решении социальных, психологических и юридических вопросов.

2.1.2. Консультативное отделение осуществляет следующие **задачи**:

2.1.2.1. Информирование населения о деятельности Учреждения.

2.1.2.2. Консультирование получателей социальных услуг по вопросам социальной защиты.

2.1.2.3. Оказание психологической помощи.

2.1.2.4. Подготовка и проведение социально-значимых мероприятий для получателей социальных услуг.

2.1.2.5. Оказание правовой помощи в защите прав и интересов граждан в решении социальных вопросов.

2.1.2.6. Повышение коммуникативного потенциала получателей социальных услуг.

2.1.2.7. Осуществление социального сопровождения.

2.1.2.8. Развитие и внедрение новых форм обслуживания граждан.

2.1.2.9. Организация методической помощи работникам Центра.

2.2. Функции Консультативного отделения

2.2.1. Для реализации выше поставленных задач Консультативное отделение выполняет следующие функции:

2.2.1.1. Прием граждан, рассмотрение в установленном порядке письменных и устных заявлений, телефонных звонков, в том числе в рамках службы «Единый социальный телефон».

2.2.1.2. Предоставление получателям социальных услуг информации об их правах на социальное обслуживание и обязанностях, о видах социальных услуг, сроках, порядке и условиях их предоставления, об организациях социального обслуживания, включая данные об их местонахождении, режиме работы, контактных телефонах, выполняемых функциях.

2.2.1.3. Оказание содействия в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам.

2.2.1.4. Предоставление следующих видов социальных услуг:

а) Социально-психологические услуги:

- социально-психологическое консультирование, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений;

- психологическую помощь и поддержку, в том числе гражданам, осуществляющим уход на дому за тяжелобольными получателями социальных услуг;

- социально-психологический патронаж.

б) Социально-педагогические услуги:

- обучение родственников практическим навыкам общего ухода за тяжелобольными получателями социальных услуг (Школа ухода);

- организацию помощи родителям или законным представителям детей-инвалидов, воспитываемых дома, в обучении таких детей навыкам самообслуживания, общения и контроля, направленных на развитие личности;

- социально-педагогическую коррекцию, включая диагностику и консультирование.

- формирование позитивных интересов (в том числе в сфере досуга);

- организация досуга (праздники, экскурсии и другие социально-значимые мероприятия).

в) Социально-трудовые услуги:

- проведение мероприятий по использованию остаточных трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам;

- оказание помощи в трудоустройстве;

- организацию помощи в получении образования и (или) квалификации инвалидами (детьми-инвалидами) в соответствии с их способностями;

- консультирование по вопросам самообеспечения.

г) Социально-правовые услуги:

- оказание помощи в оформлении и восстановлении документов получателей социальных услуг;

- оказание помощи в получении юридических услуг;

- консультирование по вопросам, связанным с защитой прав и законных интересов получателей социальных услуг в сфере социального обслуживания, и по вопросам установленных мер социальной поддержки.

д) Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов:

- обучение инвалидов (детей-инвалидов) пользованию техническими средствами реабилитации;

- проведение социально-реабилитационных мероприятий в сфере социального обслуживания;

- обучение навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах;

- оказание помощи в обучении навыкам компьютерной грамотности.

2.2.1.5. Предоставление гражданам в доступной форме информационных материалов (памяток, буклетов, брошюр).

2.2.1.6. Обеспечение информационного сопровождения деятельности Учреждения через официальный сайт Учреждения, средства массовой информации.

2.2.1.7. Разработка методических и информационных материалов по актуальным вопросам социальной защиты.

2.2.1.8. Организация и проведение семинаров, тренингов для работников Учреждения с целью повышения эффективности их деятельности.

2.2.1.9. Изучение передового опыта работы, новых форм и методов социального обслуживания населения и внедрение их в практику, осуществление проектной деятельности.

2.2.1.10. Ведение регистра получателей социальных услуг.

2.2.1.11. При отсутствии в учреждении Консультативного отделения его функции исполняет отделение срочного социального обслуживания.

2.3. Службы Консультативного отделения

2.3.1. В Консультативном отделении функционируют следующие службы:

- а) «Компьютерный класс».
- б) «Школа ухода».
- в) «Служба социального сопровождения».
- г) «Единый социальный телефон».
- д) «Служба методической помощи».
- е) «Телефон доверия».

2.3.2. Работа служб организуется в соответствии с Положениями, утвержденными директором Учреждения.

2.3.3. Приказом директора в Консультативном отделении могут создаваться другие службы, направленные на реализацию целей и задач деятельности Консультативного отделения.

2.4. Порядок деятельности Консультативного отделения

2.4.1. Консультативное отделение возглавляет заведующий отделением, имеющий высшее или средне - специальное профессиональное образование, назначаемый приказом директора Учреждения.

2.4.2. Социальное обслуживание граждан в Консультативном отделении осуществляется на разовой основе.

2.4.3. Услуги Консультативного отделения получателям социальных услуг в определенное время суток в соответствии с режимом работы учреждения, установленного Правилами внутреннего трудового распорядка.

2.4.4. Граждане вправе обратиться за получением социальных услуг лично либо через законного представителя, иных граждан, государственных органов, органов местного самоуправления, общественных объединений (далее - представитель).

2.4.5. Социальные услуги предоставляются получателям социальных услуг на основании документа, удостоверяющего их личность (при наличии).

2.4.6. При наличии в отделении службы «Телефон доверия» за оказанием консультационной психологической помощи получатель социальных услуг вправе обратиться анонимно.

2.4.7. Социальные услуги в Консультативном отделении предоставляются без заявления, если наличие заявления не оговорено положением о службе.

2.4.8. Услуги Консультативного отделения (кроме социального сопровождения) предоставляются без определения нуждаемости, без составления индивидуальной программы и без заключения договора о предоставлении социальных услуг.

2.4.9. Составление акта выполненных работ не требуется.

2.4.10. Предоставление услуг отделения фиксируется в рабочей документации.

2.4.11. Социальное сопровождение осуществляется путем привлечения организаций, предоставляющих помощь, не относящуюся к социальным услугам, на основе межведомственного взаимодействия.

2.4.12. На социальное сопровождение принимаются граждане при наличии индивидуальной программы, составленной уполномоченным органом министерства социальной политики Нижегородской области. В индивидуальной программе отражаются все мероприятия по социальному сопровождению. После окончания социального сопровождения в индивидуальной программе ставится соответствующая отметка.

2.5. Порядок оплаты услуг Консультативного отделения

2.5.1. Социальные услуги, оказываемые Консультативным отделением, предоставляются бесплатно.