

УТВЕРЖДАЮ

Директор бюджетного учреждения  
Ханты-Мансийского автономного  
округа – Югры «Когалымский  
комплексный центр социального  
обслуживания населения»

  
М.Р. Сорокина  
«07» \_\_\_\_\_ 2019 г.

## ПОЛОЖЕНИЕ об отделении социального сопровождения граждан

ПП-20-2019

### 1. Общие положения

1.1. Отделение социального сопровождения граждан (далее – отделение) является структурным подразделением бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Когалымский комплексный центр социального обслуживания населения» (далее – учреждение).

1.2. Отделение предназначено для работы с населением города Когалыма по принципу участковой социальной службы (административно-территориальное обслуживание граждан, проживающих на территории социального участка) (далее - участковая социальная служба, социальный участок) в соответствии с утвержденными нормативами численности населения на социальном участке.

1.3. Отделение в своей деятельности руководствуется:  
Конституцией Российской Федерации;  
Указами Президента Российской Федерации;  
Федеральными законами Российской Федерации;  
постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации;  
национальными стандартами Российской Федерации;  
законами Ханты-Мансийского автономного округа – Югры;  
постановлениями и распоряжениями Губернатора и Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры;  
приказами Департамента социального развития Ханты – Мансийского автономного округа – Югры;  
иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и

Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, положениями, инструкциями, методическими материалами, относящимися к деятельности отделения;

Уставом учреждения;

Политикой и целями в области качества;

Стандартами учреждения;

настоящим Положением, иными локальными документами учреждения, инструкциями, методическими материалами, относящимися к деятельности отделения.

1.4. Отделение осуществляет свою деятельность во взаимодействии с другими структурными подразделениями учреждения, Управлением социальной защиты населения по городу Когалыму Департамента социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, органами местного самоуправления, иными организациями, учреждениями, предприятиями, независимо от форм собственности по вопросам, отнесенным к компетенции отделения.

1.5. Деятельность отделения строится на принципах адресности, гуманизма, общедоступности, добровольности, конфиденциальности.

1.6. Настоящее Положение вступает в силу с момента его утверждения и действует до принятия нового.

## **2. Цели, задачи и направления деятельности отделения**

Целью деятельности отделения является создание эффективной модели индивидуальной работы специалистов по работе с семьей с гражданами, семьями, несовершеннолетними, повышение доступности и качества социальной помощи.

2.1. Основными задачами отделения являются:

раннее выявление и профилактика социального неблагополучия, обстоятельств, обуславливающих нуждаемость граждан, семей в социальном обслуживании;

предоставление социальной помощи гражданам, семьям, семьям с детьми, находящимся в трудной жизненной ситуации, в кризисной ситуации, социально опасном положении из числа лиц, проживающих на территории социального участка;

социальный патронаж получателей социальных услуг, прошедших курс социальной реабилитации в учреждении и нуждающихся в контроле за недопущением обстоятельств, обуславливающих нуждаемость граждан в социальном обслуживании;

содействие социальной адаптации, ресоциализации, социальной реабилитации лиц без определенного места жительства, лиц, освободившихся из мест лишения свободы, наркозависимых лиц и членов их семей;

содействие в оказании помощи лицам, пострадавшим от правонарушений или подверженным риску стать таковыми;

организация социального сопровождения и социального патроната граждан, семей посредством межведомственного взаимодействия с органами внутренних дел, опеки и попечительства, территориальными комиссиями по делам несовершеннолетних, учреждениями и организациями образования, здравоохранения, культуры, физической культуры и спорта, центром занятости населения, товариществами собственников жильцов, иными организациями, общественными объединениями для разрешения возникших проблем и обстоятельств, обуславливающих нуждаемость граждан в социальном обслуживании, социальном сопровождении.

2.2. Отделение осуществляет деятельность по следующим основным направлениям:

2.2.1. деятельность службы «Социальный патруль»;

2.2.2. деятельность службы «Экстренная детская помощь»;

2.2.3. деятельность пункта проката технических средств реабилитации;

2.2.4. социальное сопровождение семей, граждан, признанных нуждающимися в социальном обслуживании;

2.2.5. деятельность телефонной службы «Помощь»;

2.2.6. деятельность, связанная с обращениями граждан;

2.2.7. профилактическая и социально-реабилитационная работа с: семьями с детьми (семьи, находящиеся в социально опасном положении, семьи с детьми-инвалидами);

гражданами пожилого возраста (женщины старше 55 лет, мужчины старше 60 лет);

инвалидами и их семьями;

семьями, имеющими в своем составе инвалидов;

лицами без определенного места жительства, лицами, освободившимися из мест лишения свободы, наркозависимыми лицами и членами их семей;

гражданами, оказавшимися в трудной жизненной ситуации и нуждающиеся в социальной помощи и (или) реабилитации, в том числе (далее - граждане, семьи, несовершеннолетние).

2.2.8. Оказание психологической и юридической помощи гражданам, обратившимся в отделение, признанным нуждающимися в социальном обслуживании, в том числе оказание необходимой помощи гражданам на платной основе.

2.3. Отделение осуществляет иные направления деятельности, определенные локальными актами учреждения, приказами Департамента социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

### **3. Функции отделения**

3.1. Отделение в соответствии с возложенными задачами осуществляет следующие функции:

- организационная;
- диагностико-прогностическая;
- социально-реабилитационная;
- профилактическая;
- просветительская;
- информационная;
- правозащитная;
- контрольно-аналитическая.

3.1.1. Организационная функция:

- организация зачисления в отделение граждан (в том числе несовершеннолетних) на полустационарную форму социального обслуживания; снятие с социального обслуживания;

- заключение договоров на предоставление социальных услуг;

- формирование личных дел получателей социальных услуг;

- разработка и реализация планов мероприятий по различным направлениям деятельности отделения;

- участие в разработке планов мероприятий по реализации на территории муниципального образования деятельности в интересах семьи и детей, граждан пожилого возраста и инвалидов, отдельных категорий граждан (в т.ч. возвратившихся из мест лишения свободы, лиц без определенного места жительства);

- участие в методической деятельности учреждения, разработка информационно-методических материалов, социальных программ, проектов;

- привлечение добровольцев (волонтеров) в процесс социального обслуживания получателей социальных услуг;

- организация и участие в проведении мониторинга качества предоставления социальных услуг;

- выполнение требований стандартов системы менеджмента качества учреждения, требований бережливого производства;

- проведение мероприятий по повышению профессионального уровня специалистов отделения, улучшению качества предоставляемых социальных услуг.

3.1.2. Диагностико-прогностическая функция:

- сбор, обработка, изучение и учет информации о гражданах, нуждающихся в социальном обслуживании;

- оценка индивидуальной потребности семьи, гражданина, несовершеннолетнего в социальных услугах;

- психологическая, социальная диагностика и выявление проблем, внутренних ресурсов граждан и семей на разных этапах социального обслуживания.

### 3.1.3. Социально-реабилитационная функция:

предоставление социальных услуг, обеспечение реализации мероприятий социального сопровождения на основе межведомственного взаимодействия в объемах, установленных индивидуальной программой предоставления социальных услуг;

разработка и реализация плана мероприятий в рамках межведомственной индивидуальной профилактической и реабилитационной работы в отношении несовершеннолетних и семей, поставленных на профилактический учет в соответствии с постановлением муниципальной комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав;

проведение индивидуальных и групповых социально-психологических, социально-педагогических консультаций, бесед по вопросам развития, возрастных особенностей детей, внутрисемейных, детско-родительских, межличностных отношений и др.;

психологическая и педагогическая коррекция эмоционально-волевой и поведенческой сферы, конфликтных взаимоотношений в семье, родителей с детьми, неадекватных родительских установок воспитания ребенка, когнитивных процессов, социальной адаптации и дезадаптации и др. с использованием современных психологических методов и технологий;

проведение психологических тренингов, направленных на развитие коммуникативных навыков, повышение самооценки, восстановление детско-родительских, внутрисемейных, супружеских отношений; снятие тревожности, нервно-психической напряженности, преодоление неадекватных форм поведения и т.д.;

формирование позитивных интересов у несовершеннолетних посредством проведения встреч, круглых столов, диспутов, групповых бесед и т.д.;

проведение или содействие в проведении социокультурных мероприятий (экскурсии, выставки, конкурсы и пр.);

формирование у несовершеннолетних гражданской идентичности, культуры толерантности, социальной компетентности в сфере этнического и межконфессионального взаимодействия, здорового образа жизни; нравственное и половое воспитание;

содействие в организации досуга, занятости, оздоровления и отдыха несовершеннолетних, нуждающихся в социальном обслуживании;

содействие социальной адаптации, реабилитации лиц, освободившихся из мест лишения свободы, лиц без определенного места жительства, наркозависимых лиц и членов их семей;

содействие в получении экстренной психологической помощи, оказание консультационной психологической помощи, в том числе посредством телефонной связи;

освоение и использование традиционных и инновационных методик и технологий социальной работы.

#### 3.1.4. Профилактическая функция:

обеспечение принятия своевременных мер по защите прав и законных интересов несовершеннолетних, признанных нуждающимися в социальном обслуживании, посредством межведомственного взаимодействия с органами и учреждениями системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, иными заинтересованными органами и учреждениями;

предоставление услуг по профилактике обстоятельств, обуславливающих потребность гражданина в социальном обслуживании, в том числе гражданам, не признанным нуждающимися в социальном обслуживании.

#### 3.1.5. Просветительская функция:

размещение в средствах массовой информации, на интернет-сайте учреждения, в социальных сетях статей, информационных материалов о деятельности отделения, статей и информационных материалов по актуальным вопросам социального обслуживания;

подготовка и распространение памяток, листовок, буклетов профилактического и просветительского характера среди получателей социальных услуг;

организация или участие в работе круглых столов и встреч с представителями различных муниципальных органов и структур по вопросам социального обслуживания и иных видов социальной поддержки;

проведение просветительской работы среди получателей социальных услуг и на социальных участках;

участие в организации и проведении семинаров, конференций и других мероприятий по направлениям деятельности отделения.

#### 3.1.6. Информационная функция:

предоставление информации (в письменной или устной форме) о социальном обслуживании семей, находящихся в трудной жизненной ситуации, лиц, возвратившихся из мест лишения свободы, лиц без определенного места жительства об индивидуальной профилактической работе с несовершеннолетними и их родителями и пр., о деятельности отделения согласно установленным срокам предоставления, по запросу;

информирование получателей социальных услуг учреждения, граждан города о деятельности отделения посредством распространения памяток, листовок, буклетов и т.д.;

информирование население города Когалыма по вопросам социального обслуживания и иных видов социальной поддержки;

участие в проведении «дней открытых дверей» для граждан, общественных организаций, социально-ориентированных некоммерческих организаций.

#### 3.1.7. Правозащитная функция:

применение в работе нормативных актов, направленных на защиту

прав и законных интересов граждан.

3.1.8. Контрольно-аналитическая функция:  
анализ и систематизация информации;  
обеспечение учета и внесения специалистами отделения социальных услуг в автоматизированной системе ППО АСО;  
проведение социологических опросов и анкетирования граждан;  
контроль своевременности и качества выполнения специалистами отделения порученных им работ;  
мониторинг эффективности предоставления социальных услуг специалистами отделения;  
систематический мониторинг исполнения государственного задания, закрепленного за отделением;  
анализ достижения плановых показателей исполнения государственного задания, закрепленного за отделением, подготовка предложений по их корректировке;  
выявление несоответствий системы менеджмента качества и выработка результативных корректирующих действий;  
своевременное предоставление материалов для анализа системы менеджмента качества со стороны руководства;  
подготовка и представление отчетной документации о деятельности отделения в соответствии с утвержденными формами и установленным порядком;  
анализ результатов и определение эффективности деятельности отделения.

#### **4. Организация деятельности отделения**

4.1. Управление деятельностью отделения осуществляет заведующий отделением, назначаемый и освобождаемый от должности приказом директора учреждения.

4.2. Заведующий отделением:  
руководит деятельностью отделения и обеспечивает выполнение стоящих перед отделением задач и функций;  
принимает в пределах своей компетенции решения и проверяет их исполнение;  
проводит совещания по вопросам, входящим в компетенцию отделения;  
вносит предложения директору учреждения о распределении должностных обязанностей работников, по подбору и расстановке кадров, поощрению и привлечению к дисциплинарной ответственности, снижению материального стимулирования специалистов отделения;  
контролирует своевременное и качественное выполнение специалистами отделения порученных им работ;

организует работу методического объединения специалистов отделения;

организует и контролирует исполнение государственного задания, закрепленного за отделением;

организует работу по выявлению несоответствий системы менеджмента качества в отделении и выработке результативных и корректирующих действий по устранению несоответствий, своевременному предоставлению материалов для проведения анализа системы менеджмента качества;

проводит техническую учебу со специалистами отделения по ознакомлению с вновь принятыми нормативными правовыми актами, локальными актами учреждения, иными документами, разъяснению порядка и условий их применения; инструктаж по охране (внеплановый, целевой), в том числе противопожарной и антитеррористической безопасности, производственной санитарии в соответствии с действующими инструкциями;

осуществляет контроль за проведением инструктажей по комплексной безопасности с получателями социальных услуг в отделении;

проводит и осуществляет контроль за состоянием антикоррупционной работы в отделении;

выполняет поручения заместителя директора, курирующего работу отделения.

4.3. Специалист по работе с семьей осуществляет:

изучение инфраструктуры социального участка, сбор и обобщение информации о социальной картине зоны обслуживания (социального участка), а также индивидуальной информации о гражданах, семьях;

создание условий для информирования граждан, семей, проживающих на территории социального участка, о порядке и условиях получения социальных услуг в учреждениях социального обслуживания автономного округа, услуг социального сопровождения, возможности вовлечения в культурную жизнь;

первичный прием гражданина (диагностика, выявление нуждаемости в получении социальных услуг, прогнозирование проблем, индивидуальная оценка нуждаемости граждан в социальной помощи (объеме и видах социальных услуг, услуг социального сопровождения, мер социальной поддержки). Сбор, анализ информации в течение 3 рабочих дней с момента выявления проблемы;

содействие в предоставлении срочных социальных услуг;

проведение обследования материально-бытовых условий проживания граждан, семей, содействие гражданам в подготовке необходимых документов для признания нуждающимися в социальном обслуживании, предоставления полагающихся мер социальной поддержки;

выбор технологии работы со случаем;



предложения в проект индивидуальной программы предоставления социальных услуг (далее - ИППСУ) (составление перечня мероприятий с максимальным использованием ресурсов учреждения, в том числе раздела «Социальное сопровождение») в течение 5 рабочих дней с момента обращения гражданина;

содействие реализации выбранных технологий работы и мер воздействия с учетом рекомендации ИППСУ с момента обращения гражданина в учреждение, но не позднее 15 рабочих дней с момента утверждения ИППСУ (сопровождение граждан, мотивация выполнения мероприятий ИППСУ), подготовка проекта заключения по результатам реализации ИППСУ, предложений в перечень мероприятий по корректировке ИППСУ с учетом индивидуальной нуждаемости, произошедших изменений;

формирование, своевременную (не реже 1 раза в полугодие) актуализацию паспорта участка с указанием всех возможных социальных партнеров, социальных паспортов граждан, семей, проживающих на территории социального участка;

совместно с заведующим отделением оценку эффективности деятельности социальных служб с учетом изменений выявленной проблемы и факторов, ее обусловивших, по заранее определенным качественным и количественным показателям (рассмотренным в динамике);

проведение индивидуальной работы по профилактике обстоятельств, обуславливающих нуждаемость граждан в социальном обслуживании, семейного неблагополучия, социального сиротства, безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, в том числе просветительско-профилактической направленности;

деятельность по социальному сопровождению семей с детьми, отдельных категорий граждан, признанных нуждающимися в социальном обслуживании;

работу по обращениям граждан, организаций;

своевременное внесение данных в информационные системы учета (автоматизированную систему обработки информации (далее - АСОИ), предоставление статистической, аналитической отчетности и иной информации по направлению деятельности отделения;

контроль за соблюдением гражданином условий социального контракта, выполнения программы социальной адаптации;

проверку целевого использования средств бюджета Ханты-Мансийского автономного округа в течение срока действия социального контракта, не реже одного раза в квартал.

4.4. Психолог отделения осуществляет:

предоставление психологических услуг и помощи гражданам, семьям, в том числе при проведении подомового обхода совместно со специалистом по работе с семьей;

профилактику и психологическую коррекцию негативных социальных проявлений в поведении социальных групп и отдельных лиц (асоциальное и конфликтное поведение, социальное сиротство и другое) в рамках социального обслуживания и социального сопровождения.

4.5. Юрисконсульт отделения осуществляет:

оказание юридической помощи, направленной на защиту прав и интересов граждан, семей, в пределах компетенции;

консультирование граждан по правовым вопросам;

оказание социально-правовых услуг.

4.6. Работа отделения строится на основе годовых, полугодовых планов работы отделения, перспективных планов работы учреждения.

4.7. Режим работы отделения и специалистов устанавливается локальными актами учреждения.

4.8. Квалификационные требования, права, обязанности и ответственность работников отделения определяются трудовым договором, должностными инструкциями, локальными актами учреждения.

4.9. В отделении ведется документация в соответствии с утвержденной номенклатурой дел учреждения.

## **5. Организация социального обслуживания в отделении**

5.1. Виды социальных услуг, предоставляемых в отделении, определяются перечнем социальных услуг, разрабатываемым в соответствии с нормативно-правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа – Югры и утверждаемым в учреждении в установленном порядке.

5.2. Прием и зачисление на социальное обслуживание в отделение, порядок и условия предоставления социальных услуг, прекращение их предоставления в отделении регламентируются нормативно-правовыми актами Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры и локальными актами учреждения.

5.3. Виды, объемы, периодичность, условия и сроки предоставления социальных услуг, количество курсов, мероприятия по социальному сопровождению определяются индивидуальной программой предоставления социальных услуг, разработанной и утвержденной в уставном порядке.

5.4. Социальное сопровождение граждан в соответствии с рекомендациями ИППСУ направлено на улучшение возможностей граждан, семей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности и осуществляется, в том числе, по следующим направлениям:

содействие в трудоустройстве (помощь в оформлении документов);  
защите прав и законных интересов получателей социальных услуг;  
получении юридических услуг, в том числе бесплатно; прохождении

медико-социальной экспертизы (сопровождение в медицинские организации и бюро медико-социальной экспертизы в пределах населенного пункта, помощь в оформлении документов для установления инвалидности);

содействие в обучении родственников практическим навыкам общего ухода за тяжелобольными получателями социальных услуг, получателями социальных услуг, имеющими ограничения жизнедеятельности, в том числе детьми-инвалидами;

содействие в обеспечении техническими средствами реабилитации и средствами ухода;

оказание помощи в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг;

оказание помощи в подготовке необходимых запросов, оформлении и восстановлении документов получателя социальных услуг;

оказание помощи родителям или законным представителям детей-инвалидов (инвалидов, признанных в установленном порядке недееспособными), воспитываемых дома, в обучении таких детей (инвалидов) навыкам самообслуживания, общения и контроля, направленным на развитие личности;

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

оказание помощи и координация деятельности по социальному сопровождению семей с детьми, отдельных категорий граждан, признанных нуждающимися в социальном обслуживании;

иные помощь и содействие.

## **6. Права и обязанности работников отделения**

6.1. Работники отделения имеют право:

на социальные гарантии, предусмотренные законодательством Российской Федерации и Ханты-Мансийского автономного округа - Югры;

на создание условий для выполнения возложенных на них обязанностей;

получать для ознакомления и использования в работе нормативные правовые акты, локальные акты, инструкции, необходимые для обеспечения деятельности отделения, выполнения возложенных на отделение задач;

знакомиться с проектами документов, касающихся деятельности отделения;

вносить на рассмотрение руководства учреждения предложения по вопросам, относящимся к компетенции отделения, в том числе по улучшению деятельности отделения и учреждения, совершенствованию методов работы;

запрашивать и получать в установленном порядке от структурных подразделений учреждения, органов исполнительной власти автономного округа и муниципальных образований, юридических лиц независимо от форм собственности материалы, информацию, необходимую для решения вопросов, входящих в компетенцию отделения (по согласованию с руководством учреждения);

взаимодействовать с заинтересованными структурами города в решении вопросов по организации и предоставлению социальных услуг;

представлять учреждение в различных органах и организациях по вопросам, входящим в компетенцию отделения;

участвовать в научно-методических семинарах и конференциях по профилю деятельности учреждения;

осуществлять просветительскую работу, сотрудничать со средствами массовой информации по освещению работы отделения;

повышать свою профессиональную квалификацию.

6.2. Работники отделения обязаны:

осуществлять свою деятельность в соответствии с действующими федеральными, региональными и иными нормативными правовыми документами;

соблюдать Кодекс этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания;

соблюдать требования нормативных правовых актов в сфере антикоррупционной деятельности;

представлять в установленном порядке отчетность и информацию по вопросам, входящим в компетенцию отделения;

обеспечивать безопасность жизни и здоровья получателей социальных услуг;

содействовать обмену информацией и обобщению опыта учреждений социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа - Югры;

развивать направления деятельности отделения в области инновационных технологий;

выполнять служебные поручения руководства учреждения;

сохранять полную конфиденциальность имеющейся и получаемой информации.

## **7. Ответственность**

7.1 . Заведующий отделением несет персональную ответственность за выполнение возложенных на отделение задач и функций, соблюдение действующего законодательства, исполнение приказов, соблюдение сроков предоставления отчетности (информации), сохранность имущества и документов, находящихся в ведении отделения, указаний вышестоящего

руководства, организацию труда работников отделения, обеспечение соблюдения работниками отделения исполнительской и трудовой дисциплины.

7.2. Работники отделения несут персональную ответственность в соответствии с нормами действующего законодательства за:

ненадлежащее исполнение или неисполнение возложенных на них обязанностей, определенных трудовым договором, должностной инструкцией, приказами учреждения, настоящим Положением.

разглашение конфиденциальной информации, полученной в процессе своей профессиональной деятельности;

несоблюдение сроков предоставления отчетности (информации);

недостоверность информации, представленной руководителю учреждения, в вышестоящие органы, средства массовой информации;

сохранность имущества и документов, находящихся в ведении отделения;

несоблюдение Кодекса этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждения социального обслуживания;

совершение коррупционных правонарушений, в порядке и пределах, предусмотренных действующим законодательством.