

**Положение  
об отделении приема граждан и оказания срочных социальных услуг  
государственного учреждения Тульской области  
«Комплексный центр социального обслуживания населения № 2»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение регламентирует деятельность отделения приема граждан и оказания срочных социальных услуг (далее - Отделение) государственного учреждения Тульской области «Комплексный центр социального обслуживания населения №2» (далее – Комплексный центр; поставщик социальных услуг).

1.2. Отделение приема граждан и оказания срочных социальных услуг является структурным подразделением, подчиненным непосредственно директору Комплексного центра (его заместителю), и предназначено для осуществления на территории Алексинского, Заокского и Ясногорского районов Тульской области деятельности по приему граждан и оказанию срочных социальных услуг.

1.3. Место нахождения Отделения: Тульская область, город Алексин, ул. Героев-Алексинцев, д.25. Контактный телефон: 8 (48753) 49290.

1.4. Отделение приема граждан и оказания срочных социальных услуг в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, законами, указами и распоряжениями Правительства Российской Федерации, Федеральными законами, законами Тульской области, Указами Президента РФ, постановлениями Правительства РФ, нормативными правовыми актами Губернатора Тульской области, Правительства Тульской области, министерства труда и социальной защиты населения Тульской области, приказами Комплексного центра, Уставом Комплексного центра, настоящим Положением.

1.5. Нормативно-правовое регулирование основывается на:

- Конституции Российской Федерации;
- Гражданском кодексе Российской Федерации;
- Федеральном законе от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральном законе от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ (в ред. 28.12.2022 г.) «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановлении Правительства РФ № 1236 от 24.11.2014 г. (в ред. от

14.12.2020г.) «Об утверждении примерного перечня социальных услуг по видам социальных услуг»;

– Приказе Минтруда России № 500н от 30 июля 2014 г. (в ред. от 02.12.2020) «Об утверждении рекомендаций по определению индивидуальной потребности в социальных услугах получателей социальных услуг»;

– Законе Тульской области от 27.10.2014 г. № 2205-ЗТО «О регулировании отдельных отношений в сфере социального обслуживания граждан в Тульской области» (в ред. Законов Тульской области от 13.07.2015 № 2331-ЗТО; от 31.05.2018 №30-ЗТО; от 12.07.2018 № 53-ЗТО; от 01.03.2019 № 21-ЗТО, от 01.07.2019 № 53-ЗТО);

– Постановлении правительства Тульской области от 25.09.2012 г. № 527 (с изм. 15.12.2022 г.) «Об утверждении Положения о министерстве труда и социальной защите Тульской области»;

– Постановлении правительства Тульской области от 31.10.2014 г. № 543 «Об утверждении порядка межведомственного взаимодействия органов государственной власти Тульской области при предоставлении социальных услуг и социального сопровождения» («Сборник правовых актов и иной официальной информации»);

– Приказе министерства труда и социальной защиты Тульской области от 31.01.2019 г. № 56-осн «О внесении изменений в приказ министерства труда и социальной защиты Тульской области от 19 июля 2018 года № 373-осн «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления социальных услуг в сфере социального обслуживания граждан поставщиками социальных услуг»»;

– Приказом министерства труда и социальной защиты Тульской области от 31.03.2023 №183-осн «Об организации работы государственных учреждений социального обслуживания Тульской области с отдельными категориями граждан»;

– Приказом министерства труда и социальной защиты Тульской области от 22.05.2018 №245-осн «Об утверждении типового Положения о порядке предоставления специальных транспортных услуг государственными учреждениями Тульской области, подведомственными министерству труда и социальной защиты Тульской области»;

– Приказе министерства труда и социальной защиты Тульской области от 28.05.2018 г. № 258-осн (с изм. 09.08.2022 г.) «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Прием заявлений о предоставлении социальных услуг в организациях социального обслуживания Тульской области»;

– Приказе министерства труда и социальной защиты Тульской области от

19.07.2018 г. № 373-осн (с изм. 31.01.2019 г.) «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления социальных услуг в сфере социального обслуживания граждан поставщиками социальных услуг»;

– Приказе министерства труда и социальной Защиты Тульской области от 24.12.2014 г. № 470-осн «Об утверждении ведомственного перечня государственных услуг, оказываемых в качестве основных видов деятельности государственными учреждениями социального обслуживания населения, подведомственными министерству труда и социальной защиты Тульской области;

– Приказе министерства труда и социальной защиты Тульской области от 30.11.2021 № 718-осн «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Признание гражданина нуждающимся в социальном обслуживании».

1.6. Отделение осуществляет свою деятельность во взаимодействии с другими структурными подразделениями Учреждения, а также с учреждениями социальной защиты населения, здравоохранения, образования и другими объединениями, с общественными, религиозными организациями и формированиями, благотворительными фондами, волонтерами, частными лицами.

1.7. Укомплектованность Отделения специалистами, подбор специалистов должны осуществляться согласно образованию, квалификации, профессиональной подготовке, специалисты должны обладать знаниями и опытом, необходимыми для качественного оказания социальных услуг.

1.8. Обязанности, права и ответственность специалистов должны быть четко распределены и изложены в должностных инструкциях, регламентирующих их деятельность, в соответствии с Уставом.

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

2.1. Основная цель отделения - оказание неотложной помощи гражданам, нуждающимся в предоставлении срочных социальных услуг.

2.2. Основные задачи отделения срочной социальной помощи:

- выявление и учет граждан, нуждающихся в срочных социальных услугах;
- предоставление срочных социальных услуг гражданам в целях улучшения условий их жизнедеятельности и (или) расширения их возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности;
- содействие в реализации законных прав и интересов получателей услуг, в улучшении их социального и материального положения, а также психологического статуса путем реализации получателями социальных услуг

прав на качественное социальное обслуживание и доступную среду;

- внедрение в практику новых форм социального обслуживания в зависимости от характера нуждаемости граждан в социальной поддержке и социальных экономических условий, а также привлечение различных государственных муниципальных и негосударственных структур к решению вопросов оказания социальной помощи гражданам.

2.3. Основные направления деятельности отделения:

- прием граждан, остро нуждающихся в социальной поддержке, направленной на поддержание их жизнедеятельности;

- предоставление необходимой информации и консультирование в доступной форме получателей социальных услуг об их правах и обязанностях, о видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления;

- формирование банка вещей (одежды, обуви и других предметов первой необходимости) из средств спонсорской помощи, принятых от населения и (или) приобретенных за счет выделенных на эти цели средств;

- организация социального обслуживания с помощью выездной «Мобильной бригады»;

- организация работы по предоставлению специальных транспортных услуг (социальное такси);

- ведение учета получателей срочных социальных услуг и предоставленных отделением услуг в соответствии с установленными требованиями;

- организация внедрения в практику новых форм и видов социального обслуживания граждан, расширение перечня оказываемых услуг;

- проведение регулярного анализа работы отделения с целью повышения качества оказываемых услуг;

- участие в разработке различных программ и проектов, направленных на поддержание жизнедеятельности граждан, остро нуждающихся в социальной поддержке

- осуществление кураторства (деятельности по организации различных видов помощи отдельным категориям граждан) граждан, проходящих (проходивших) военную службу по контракту, либо заключивших контракт на добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации, и принимающих (принимавших) участие в специальной военной операции, проводимой с 24.02.2022 г., или призванных на военную по мобилизации и членов их семей.

### **3. Организация деятельности Отделения**

3.1. Социальное обслуживание получателей социальных услуг в отделении основывается на соблюдении прав человека и уважении достоинства личности,

носит гуманный характер и не допускает унижения чести и достоинства человека, реализуется в соответствии со стандартами социальных услуг.

3.2. Деятельность работников Отделения по предоставлению социальных услуг получателям социальных услуг осуществляется в строгом соответствии с принципами, установленными ст. 4 Федерального закона № 442-ФЗ от 28.12.2013г. «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», а именно:

- равный, свободный доступ граждан к социальному обслуживанию вне зависимости от их пола, расы, возраста, национальности, языка, происхождения, места жительства, отношения к религии, убеждений и принадлежности к общественным объединениям;
- адресность предоставления социальных услуг;
- приближенность поставщиков социальных услуг к месту жительства получателей социальных услуг, достаточность количества поставщиков социальных услуг для обеспечения потребностей граждан в социальном обслуживании, достаточность финансовых, материально-технических, кадровых и информационных ресурсов у поставщиков социальных услуг;
- сохранение пребывания гражданина в привычной благоприятной среде;
- добровольность;
- конфиденциальность.

#### **4. Порядок и условия предоставления социальных услуг**

4.1. Предоставление срочных социальных услуг в целях оказания неотложной помощи осуществляется в сроки, обусловленные нуждаемостью получателя социальных услуг, без составления ИППСУ и без заключения договора о предоставлении социальных услуг.

4.2. Срочные социальные услуги предоставляются получателям социальных услуг бесплатно.

4.3. Гражданин признается нуждающимся в социальном обслуживании в случае, если существуют обстоятельства, которые ухудшают или могут ухудшить условия его жизнедеятельности:

- наличие в семье инвалида или инвалидов, в том числе ребенка-инвалида или детей-инвалидов, нуждающихся в постоянном постороннем уходе;
- наличие ребенка или детей (в том числе находящихся под опекой, попечительством), испытывающих трудности в социальной адаптации;
- наличие внутрисемейного конфликта, в том числе с лицами с наркотической или алкогольной зависимостью, лицами, имеющими пристрастие к азартным играм, лицами, страдающими психическими расстройствами, наличие насилия в семье;

4.4. Основанием для предоставления срочных социальных услуг является поданное в письменной или электронной форме заявление гражданина или его законного представителя о предоставлении срочных социальных услуг.

4.5. Обращение к поставщику социальных услуг органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, а также медицинских, образовательных или иных организаций, не входящих в систему социального обслуживания, с информацией о совершеннолетних гражданах, нуждающихся в предоставлении срочных социальных услуг, является основанием для принятия решения о предоставлении срочных социальных услуг.

4.6. Подтверждением предоставления срочных социальных услуг является акт о предоставлении срочных социальных услуг по форме, содержащий сведения о получателе срочных социальных услуг и поставщике социальных услуг, видах, предоставленных срочных социальных услуг, сроках, дате и об условиях их предоставления.

4.7. Акт о предоставлении срочных социальных услуг составляется в двух экземплярах и подтверждается подписью получателя социальных услуг. Один экземпляр акта о предоставлении срочных социальных услуг выдается на руки получателю социальных услуг, второй – остается у поставщика социальных услуг.

4.8. Перечень срочных социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг получателям социальных услуг, установлен Федеральным Законом от 28.12.2013 №442-ФЗ:

- обеспечение бесплатным горячим питанием или наборами продуктов;
- обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости;
- содействие в получении временного жилого помещения;
- содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг;
- содействие в получении экстренной психологической помощи, в том числе с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей;
- содействие в госпитализации: обращение в медицинское учреждение, контроль за доставкой и приемом получателя социальной услуги на госпитализацию;
- содействие в оформлении документов;
- содействие в решении вопросов занятости;
- содействие в организации ритуальных услуг и захоронения умершего получателя социальных услуг.

## **5.Права и обязанности получателей социальных услуг**

5.1. При обращении в отделение получатели срочных социальных услуг имеют право на:

- уважительное и гуманное отношение;
- получение бесплатно в доступной форме информации о своих правах и обязанностях, видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости для получателя социальных услуг, о возможности получения этих услуг бесплатно, а также о поставщиках социальных услуг;
- выбор поставщика социальных услуг;
- отказ от предоставления социальных услуг, факт отказа фиксируется в индивидуальной программе предоставления социальных услуг;
- защиту своих прав и законных интересов в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной при оказании услуг;
- участие в пересмотре индивидуальной программы предоставления социальных услуг;
- социальное сопровождение в соответствии со статьей 22 Федерального закона Российской Федерации от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

5.2. При обращении в отделение получатели срочных социальных услуг обязаны:

- соблюдать правила поведения получателей социальных услуг (приложение 1).

## **6. Права и обязанности поставщика социальных услуг**

6.1. Права поставщика социальных услуг:

- вести персонифицированный учет получателей социальных услуг, путем внесения сведений в регистр получателей социальных услуг в соответствии с утвержденным порядком в автоматизированную систему «Адресная социальная помощь»;
- привлекать к сотрудничеству (по согласованию с руководством Учреждения) специалистов других структурных подразделений Учреждения или организаций, являющихся социальными партнерами Учреждения, с целью улучшения качества работы.

6.2. Обязанности поставщика социальных услуг:

- осуществлять свою деятельность в соответствии законодательством Российской Федерации;
- предоставлять бесплатно в доступной форме получателям социальных услуг или их законным представителям информацию об их правах и обязанностях,

о видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости для получателей социальных услуг либо о возможности получать их бесплатно;

- использовать информацию о получателях социальных услуг в соответствии с установленными законодательством Российской Федерации о персональных данных требованиями о защите персональных данных;

- предоставлять уполномоченному органу субъекта Российской Федерации информацию для формирования регистра получателей социальных услуг;

- осуществлять социальное сопровождение;

- исполнять иные обязанности, связанные с реализацией прав получателей социальных услуг на социальное обслуживание.

## **7. Заключительные положения**

7.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента его утверждения.

7.2. В настоящее Положение могут быть внесены изменения, путем издания соответствующего приказа, подписанного директором Комплексного центра.

## **Приложение 1**

к Положению об отделении приема  
граждан и предоставления срочных  
социальных услуг



## **ПРАВИЛА**

### **внутреннего распорядка для получателей социальных услуг в отделении приема граждан и предоставления срочных социальных услуг**

1. Получатель услуг имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны работников Учреждения;
- выбор Учреждения и формы социального обслуживания;
- информацию о своих правах, обязанностях и условиях оказания социальных услуг;
- согласие на социальное обслуживание;
- отказ от социального обслуживания;
- конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной работнику Учреждения при оказании социальных услуг;
- защиту своих прав и законных интересов, в том числе в судебном порядке;
- прием и оказание срочных социальных услуг специалистами Отделения согласно следующему графику:
  - понедельник-пятница: с 8.00 до 17.00 часов, обеденный перерыв с 12.00. до 12.48 часов;
  - суббота-воскресенье: выходной.

2. Получатель услуг обязан:

- соблюдать правила поведения при приеме и срочном социальном обслуживании;
- гарантировать создание условий для выполнения социальным работником своих должностных обязанностей и условий договора о социальном обслуживании;
- не допускать грубого и нетактичного поведения, нецензурной брани;
- находиться в трезвом состоянии, курить на территории Учреждения;
- соблюдать правила пожарной безопасности, правила техники безопасности, санитарно-гигиенические правила;
- в случае возникновения внештатной ситуации (пожар, террористический акт и др.) выполнять указания сотрудников Учреждения;
- возместить в полном объеме ущерб, причиненный имуществу Учреждения по вине получателя социальных услуг;
- сообщать об обнаруженных недостатках социального обслуживания заведующему отделением (директору) Учреждения.

3. Социальный работник при осуществлении социального обслуживания граждан обязан:

- по первому требованию Заказчик предоставить исчерпывающую информацию о порядке и условиях социального обслуживания;
- незамедлительно принять меры к устранению недостатков, допущенных при социальном обслуживании;

