

УТВЕЖДАЮ
Директор ГБУ «Кризисный
центр помощи женщинам и
детям»



Н.Б. Завьялова

2019

ПОЛОЖЕНИЕ
о Государственном бюджетном учреждении города Москвы
«Кризисный центр помощи женщинам и детям»
Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы

1. Общие положения

1.1. Государственное бюджетное учреждение города Москвы «Кризисный центр помощи женщинам и детям» Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы (далее - Учреждение) является учреждением государственной системы социального обслуживания, которое создано для выполнения работ, оказания услуг в целях обеспечения реализации предусмотренных федеральными законами, законами города Москвы, нормативными правовыми актами Правительства Москвы полномочий города Москвы в сфере социальной защиты населения.

1.2. Учреждение осуществляет свою деятельность на основе добровольного обращения граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации или социально опасном положении, и гарантирует соблюдение конфиденциальности, прав и свобод обратившихся.

1.3. Учреждение является юридическим лицом, действует на основании Устава, утвержденного приказом Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы от 26.11.2019 № 1242 и настоящего Положения.

1.4. В своей деятельности Учреждение руководствуется:

1.4.1. Действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации и города Москвы.

1.4.2. Национальными стандартами Российской Федерации в области социального обслуживания населения, устанавливающими государственные эталоны, образцы деятельности учреждений в части объемов, качества социальных услуг, порядка и условий их предоставления.

1.4.3. Уставом Учреждения, включающим в себя сведения о предмете, целях и видах деятельности Учреждения, порядке его формирования, категориях обслуживаемых лиц, организации деятельности и управления Учреждением, имуществе и финансовом обеспечении деятельности Учреждения, реорганизации, изменении типа, ликвидации Учреждения.

1.4.4. Настоящим Положением о Государственном бюджетном учреждении города Москвы «Кризисный центр помощи женщинам и детям» Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы.

1.4.5. Государственным заданием, ежегодно утверждаемым учредителем.

1.4.6. Регламентами предоставления государственных услуг, которые определяют порядок деятельности и документационное обеспечение работы сотрудников Учреждения.

1.4.7. Положениями о структурных подразделениях Учреждения, содержащими сведения о целях, задачах, функциях, категориях обслуживаемых граждан, правах и ответственности сотрудников подразделений.

1.5. Учреждение осуществляет свою деятельность на территории города Москвы.

1.6. Собственником имущества Учреждения является город Москва.

1.7. Учреждение является юридическим лицом, имеет обособленное имущество, самостоятельный баланс, лицевые счета в финансовом органе города Москвы, печать со своим наименованием, бланки, штампы. Учреждение от своего имени приобретает и осуществляет имущественные и неимущественные права, несет обязанности, выступает истцом и ответчиком в суде в соответствии с федеральными законами.

1.8. Учреждение взаимодействует с учреждениями социальной защиты населения, здравоохранения, образования, занятости, внутренних дел, общественными объединениями, религиозными организациями, благотворительными фондами, другими организациями и гражданами в целях эффективной социальной поддержки получателей услуг, находящихся в трудной жизненной ситуации.

1.9. В Учреждении действуют локальные нормативные акты, регламентирующие в соответствии с Трудовым законодательством Российской Федерации и иными федеральными законами, основные права, и обязанности работников и работодателя, устанавливающие порядок и условия оплаты труда работников Учреждения.

1.9.1 Коллективный договор заключается работниками и работодателем в лице их представителей и регистрируется в Департаменте труда и социальной защиты населения города Москвы.

1.9.2. Правила внутреннего трудового распорядка Учреждения утверждаются директором Учреждения

1.9.3. Положение об оплате труда и материальном стимулировании работников Учреждения утверждается директором по согласованию с работниками в лице их представителей.

1.10. Перечень структурных подразделений, наименование должностей, профессий с указанием квалификации, а также информация о количестве штатных единиц отражена в Штатном расписании, которое утверждается директором Учреждения (приложение).

1.11. Учреждение имеет обособленные подразделения – филиалы:

- Филиал «Надежда», расположенный по адресу: 125363, город Москва, улица Новопоселковая, дом 3Б.

- Филиал «Специализированный дом ребенка «Маленькая мама», расположенный по адресу: 119517, город Москва, улица Нежинская, дом 10, сокращенное наименование – Филиал «СДР «Маленькая мама».

1.12. Филиалы не являются юридическими лицами и действуют на основании утвержденных директором Учреждения настоящего Положения и Положений о филиалах «Надежда» и «Специализированный дом ребенка «Маленькая мама» соответственно.

1.13. Взаимоотношения между Учреждением и Филиалами строятся на основе административного подчинения в соответствии с настоящим Положением и Уставом Учреждения. Приказы директора Учреждения являются обязательными для исполнения руководством и сотрудниками Филиалов.

1.14. Учреждение несет ответственность за деятельность Филиалов.

1.15. При Учреждении создается Попечительский совет для:

- содействия в решении текущих и перспективных задач развития и эффективного функционирования Учреждения, улучшения качества его работы;
- содействия в привлечении финансовых и материальных средств для обеспечения деятельности Учреждения;
- содействия в совершенствовании материально-технической базы Учреждения;
- содействия в улучшении качества предоставляемых социальных услуг;
- содействия в повышении квалификации работников Учреждения, стимулировании их профессионального развития;
- содействия в повышении информационной открытости Учреждения;
- содействия в решении иных вопросов, связанных с повышением эффективности деятельности Учреждения.

2. Имущество и финансовое обеспечение деятельности учреждения

2.1. Имущество Учреждения закрепляется за ним на праве оперативного управления в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации.

2.2. Недвижимое имущество и особо ценное движимое имущество, закрепленное за Учреждением или приобретенное Учреждением за счет средств, выделенных ему Учредителем на приобретение этого имущества, подлежит обособленному учету в установленном порядке.

2.3. Земельный участок, необходимый для выполнения Учреждением уставных задач, предоставляется ему на праве постоянного (бессрочного) пользования.

2.4. Учреждение не вправе без согласия Собственника и Учредителя распоряжаться недвижимым имуществом и особо ценным движимым имуществом, закрепленным за ним на праве оперативного управления или приобретенным Учреждением за счет средств, выделенных ему Учредителем на приобретение такого имущества, включая передачу его в аренду, безвозмездное пользование, заключение иных договоров, предусматривающих переход прав владения и (или) пользования в отношении указанного имущества, закрепленного за Учреждением на праве оперативного управления, а также осуществлять его списание.

2.5. Учреждение не вправе совершать сделки, возможными последствиями которых является отчуждение или обременение имущества, закрепленного за Учреждением на праве оперативного управления, если иное не установлено нормативными правовыми актами Российской Федерации и правовыми актами города Москвы.

2.6. Остальным находящимся на праве оперативного управления имуществом Учреждение вправе распоряжаться самостоятельно, если иное не установлено нормативными правовыми актами Российской Федерации и правовыми актами города Москвы.

2.7. Источниками финансового обеспечения Учреждения являются:

2.7.1. Субсидии, предоставляемые Учреждению из бюджета города Москвы на возмещение нормативных затрат, связанных с оказанием Учреждением в соответствии с государственным заданием государственных услуг (выполнением работ).

2.7.2. Субсидии, предоставляемые Учреждению из бюджета города Москвы на иные цели.

2.7.3. Доходы Учреждения, полученные от осуществления приносящей доходы деятельности, в случаях предусмотренных настоящим Уставом, и приобретенное за счет этих доходов имущество.

2.7.4. Иные источники, не запрещенные нормативными правовыми актами Российской Федерации и правовыми актами города Москвы.

2.8. Учреждение в отношении денежных средств и имущества, закрепленного за Учреждением на праве оперативного управления, обязано согласовывать в случаях и в порядке, установленном нормативными правовыми актами Российской Федерации, правовыми актами города Москвы и настоящим Уставом следующее:

2.8.1. Совершение Учреждением крупных сделок и сделок, в совершении которых имеется заинтересованность.

2.8.2. Внесение Учреждением денежных средств (если иное не установлено условиями их предоставления) и иного имущества, за исключением особо ценного движимого имущества, закрепленного за ним Собственником или приобретенного учреждением за счет средств, выделенных ему Собственником на приобретение такого имущества, а также недвижимого имущества, в уставный (складочный капитал) хозяйственных обществ или передачу им такого имущества иным образом в качестве их учредителя или участника.

2.8.3. Передачу Учреждением некоммерческим организациям в качестве их учредителя или участника денежных средств (если иное не установлено условиями их предоставления) и иного имущества, за исключением особо ценного движимого имущества, закрепленного за Учреждением Собственником или приобретенного Учреждением за счет средств, выделенных ему Собственником на приобретение такого имущества, а также недвижимого имущества.

2.9. Учреждение не вправе размещать денежные средства на депозитах в кредитных организациях, а также совершать сделки с ценными бумагами, если

иное не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и правовыми актами города Москвы.

2.10. Информация об использовании закрепленного за Учреждением государственного имущества города Москвы включается в ежегодные отчеты Учреждения.

2.11. Доходы, полученные в результате осуществления Учреждением приносящей доходы деятельности, предусмотренной настоящим Уставом, а также приобретенное за счет этих доходов имущество поступают в самостоятельное распоряжение Учреждения.

3. Цель, задачи и основные направления деятельности учреждения

3.1. Целью создания Учреждения является оказание различных видов социальной помощи получателям социальных услуг и создание необходимых условий для обеспечения максимально полной социально-психологической реабилитации и адаптации их в обществе.

3.2. Учреждение осуществляет свою деятельность в соответствии с Федеральными законами от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации», от 24.04.2008 № 48-ФЗ «Об опеке и попечительстве», от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних», от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и законами города Москвы от 09.07.2008 №34 «О социальном обслуживании населения и социальной помощи в городе Москве» и от 07.10.2009 № 43 «О психологической помощи населению в городе Москве».

3.3. Для достижения цели деятельности, указанной в пункте 2.1, Учреждение осуществляет свою работу в стационарной и полустационарной формах.

3.4. Стационарное социальное обслуживание женщин, женщин с детьми, несовершеннолетних беременных и несовершеннолетних матерей, имеющих регистрацию по месту жительства в городе Москве, находящихся в трудной жизненной ситуации или социально опасном положении, в том числе подвергшихся любым формам насилия в семье предусматривает:

3.4.1. Предоставление социальных услуг их получателям при временном (на срок, определенный индивидуальной программой) круглосуточном пребывании в Учреждении. Получатели социальных услуг обеспечиваются койко-местом в помещении для временного пребывания в Учреждении, а также предоставлением им основных видов социальных услуг: социально-бытовых, социально-педагогических, социально-медицинских, социально-правовых, социально-трудовых, социально-психологических в соответствии с индивидуальной программой предоставления социальных услуг.

3.4.2. Оказание содействия в обеспечении реализации прав женщин, находящихся в кризисном и опасном для физического и психического состояния

здоровья, в том числе подвергшихся любым формам насилия в семье, признанных нуждающимися в социальном обслуживании.

3.4.3. Социально-психологическое сопровождение женщин и женщин с детьми в решении проблем мобилизации их собственных возможностей и внутренних ресурсов по преодолению сложных жизненных ситуаций.

3.4.4. Коррекцию внутрисемейных отношений получателей социальных услуг, содействие в восстановлении социальных связей.

3.4.5. Содействие в вопросах трудоустройства и профориентации получателей социальных услуг.

3.4.6. Проведение профилактических мероприятий, направленных на недопущение семейного неблагополучия (бытового насилия), в рамках межведомственного взаимодействия и на основании договоров о социальном партнерстве с организациями социальной защиты населения, образования, здравоохранения, внутренних дел, службы занятости, органами опеки и попечительства, общественными объединениями и иными организациями.

3.4.7. Предоставление временного проживания несовершеннолетним беременным, несовершеннолетним мамам и их детям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации или социально опасном положении, с предоставлением социально-бытовых, социально-педагогических, социально-медицинских, социально-правовых, социально-трудовых, социально-психологических, услуг.

3.4.8. Психологическую диагностику личности несовершеннолетней беременной, несовершеннолетней мамы, а также диагностика уровня их материнской компетентности, эмоционального взаимодействия с ребенком.

3.4.9. Проведение мероприятий по профилактике социального сиротства.

3.4.10. Сопровождение несовершеннолетних беременных до родов и в послеродовой период.

3.4.11. Создание условий несовершеннолетним беременным, несовершеннолетним мамам для получения дошкольного, общего образования в образовательных организациях, профессиональной ориентации и профессиональной подготовки.

3.4.12. Дополнительное образование несовершеннолетних беременных, несовершеннолетних мам путем реализации дополнительных общеразвивающих программ с целью адаптации в обществе и нормализации детско-родительских отношений.

3.5. Полустационарное социальное обслуживание предусматривает:

3.5.1. Предоставление получателям социальных услуг в определенное время суток следующих видов социальных услуг:

- срочные социальные услуги;
- социально-правовые услуги;
- социально-психологические услуги;
- социально-медицинские услуги;
- социально-педагогические услуги.

3.5.2. Первичный прием граждан, обратившихся в Учреждение, анализ ситуации и выявление проблем получателей социальных услуг, оказание содействия в формировании пакета документов для предоставления в

Уполномоченный орган на бумажном и электронном носителях, с занесением в информационную систему «Регистр получателей социальных услуг».

3.5.3. Проведение индивидуальных и групповых реабилитационных, психокоррекционных и развивающих занятий с получателями социальных услуг, направленных на урегулирование внутрисемейных отношений, в том числе налаживание детско-родительских отношений.

3.5.4. Проведение групповых занятий (тренингов) с получателями социальных услуг, направленных на развитие навыков самообслуживания, поведения в быту и общественных местах, самоконтроля, конструктивного взаимодействия со сверстниками и взрослыми, профилактику девиантного поведения.

3.5.5. Проведение лечебно-оздоровительных мероприятий: оздоровительных процедур, занятий в спортивном и тренажерном залах с целью восстановления физического здоровья получателей социальных услуг.

3.5.6. Предоставление социально-правовой помощи согласно индивидуальному запросу получателя социальных услуг.

3.6. Оказание психологической помощи населению включает.

3.6.1. Профессиональную поддержку и содействие заявителю в решении его психологических проблем, социальной адаптации, саморазвитии, самореализации, реабилитации, преодолении сложной психологической ситуации.

3.6.2. Психологическую помощь в следующих формах: очная (индивидуальная, групповая, краткосрочная, долгосрочная, неотложная, экстренная), дистантная – по телефону доверия.

3.7. Консультирование граждан, обратившихся в Учреждение, или их законных представителей (очно в Учреждении или дистантно посредством телекоммуникационных форм общения: телефонной связи, электронной почты) по вопросам предоставления услуг в Учреждении, реализации государственных гарантий, установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и правовыми актами города Москвы.

3.8. Мониторинг уровня обслуживания получателей социальных услуг, прогнозирование их потребностей в социальной помощи и подготовка предложений по развитию форм и видов социальных услуг, оказываемых Учреждением.

3.9. Разработку, апробацию и внедрение новых технологий, форм и методов социальной работы по социальной профилактике, коррекции, реабилитации, адаптации, досуговой деятельности и формированию навыков здорового образа жизни, правовой культуры получателей социальных услуг, а также иных граждан, обратившихся в Учреждение за социальной помощью.

3.10. Разработку социальных программ, информационных, методических и практических материалов для специалистов, работающих с проблемами семейного неблагополучия, насилия в семье и социального сиротства.

3.11. Организацию и проведение социально направленных мероприятий по проблемам семейного неблагополучия, насилия в семье и социального сиротства: конференций, круглых столов, семинаров, конкурсов, выставок и др.

3.12 Организацию обмена опытом с регионами России, зарубежными странами.

3.13. Повышение уровня информированности населения города Москвы о направлениях деятельности Учреждения, особенностях проблемы семейного насилия.

3.14. Осуществление взаимодействия с различными юридическими и физическими лицами (в том числе на договорной основе) по вопросам, связанным с реализацией полномочий Учреждения.

3.15. Привлечение государственных, муниципальных, негосударственных и общественных организаций к решению вопросов получателей социальных услуг по преодолению трудной жизненной ситуации.

3.16. Учреждение выполняет государственное задание, которое формируется и утверждается Учредителем.

3.17. Учреждение вправе сверх установленного государственного задания, выполнять работы и (или) оказывать услуги, относящиеся к его основным видам деятельности для граждан и юридических лиц за плату и на одинаковых при оказании одних и тех же услуг, условиях.

3.18. Учреждение вправе осуществлять виды деятельности, в том числе приносящие доход, не относящиеся к основным видам деятельности Учреждения, лишь постольку, поскольку это служит достижению цели, ради которой оно создано:

- социально-бытовые услуги;
- социально-правовые услуги;
- социально-психологические услуги;
- социально-медицинские услуги на основании полученной в установленном порядке лицензии;
- социально-педагогические услуги на основании полученной в установленном порядке лицензии.

Порядок определения платы за социальные услуги устанавливается Учредителем.

3.19. При исполнении государственного задания Учреждение оказывает социальные услуги бесплатно только гражданам, имеющим регистрацию по месту жительства в городе Москве и признанных уполномоченными органами нуждающимися в социальном обслуживании, за исключением психологической помощи, которая предоставляется без решения уполномоченных органов.

4. Порядок принятия и обслуживания граждан

4.1. Услуги в Учреждении предоставляются получателям социальных услуг в соответствии с нормативными документами, определяющими соответственно и порядок принятия граждан на обслуживание.

4.2. Социальные услуги женщинам и детям предоставляются в соответствии с постановлением Правительства Москвы от 26 декабря 2014 г. N 829-ПП «О социальном обслуживании граждан в городе Москве», которое определяет:

- порядок обращения о предоставлении социального обслуживания, рассмотрения указанных обращений и принятия решений по таким обращениям;
- составление индивидуальной программы получателя социальных услуг (ИППСУ);
- порядок обращения гражданина к поставщику социальных услуг для заключения договора о предоставлении социальных услуг;
- правила предоставления социальных услуг;
- условия платы за предоставление социального обслуживания;
- основания и порядок изменения условий платы за предоставление социальных услуг.

4.3. Порядок оказания и качество оказанных услуг определяется стандартами социальных услуг, утверждаемых приказами ДТСЗН.

4.4. Все социальные услуги, оказываемые Учреждением, согласно стандартов оказания социальных услуг, заносятся в РПСУ.

4.5. Психологическая помощь оказывается в соответствии с законом города Москвы от 07.10.2009 № 43 «О психологической помощи населению в городе Москве».

4.6. Временный приют это социальная услуга по оказанию гражданам, пострадавшим от насилия, социальных услуг в круглосуточном режиме отделениями стационарного обслуживания.

Временный приют предоставляется на время, необходимое для сбора документов и принятие решения уполномоченным органом о признании нуждающимся в социальном обслуживании женщин и женщин с детьми, не имеющих возможности проживания в семье в связи с насилием, установленным порядком.

Порядок оказания услуги разрабатывается Учреждением и конкретизирует правила предоставления социальных услуг женщинам и женщинам с детьми, пострадавшим от насилия в семье, отделениями стационарного обслуживания ГБУ «Кризисного центра помощи женщинам и детям» (далее гражданам), установленные постановлением Правительства Москвы от 26.12.2014 № 829-ПП «О социальном обслуживании граждан в городе Москве».

Действие указанного порядка распространяется на женщин и женщин с детьми, имеющих регистрацию по месту жительства в городе Москве.

4.7. Разовые услуги предоставляются в виде консультативной помощи на личном приеме или по «телефону доверия».

4.7.1. Личный прием проводится по предварительной записи к конкретному специалисту, либо по факту обращения к свободному специалисту, при этом заполняется Заявление установленного образца.

4.7.2. По «телефону доверия» факт обращения фиксируется в учетном журнале, допускается анонимное обращение.

4.7.3. Прием несовершеннолетних граждан осуществляется в присутствии их законных представителей.

4.7.4. Для получения разовых услуг необходимо предоставление паспорта и СНИЛС.

4.8. Социальное обслуживание предоставляется в соответствии с решением уполномоченного органа о предоставлении социальных услуг, указанных в индивидуальной программе получателя социальных услуг (ИППСУ).

4.9. Для получения решения уполномоченного органа на социальное обслуживание сотрудниками Учреждения оказывается содействие в подготовке на комиссию уполномоченного органа следующего перечня документов:

- Заявление о предоставлении социальных услуг, составленное по установленной форме.
- Паспорт или иной документ, удостоверяющий личность гражданина, в том числе свидетельство о рождении в отношении несовершеннолетнего гражданина, не достигшего 14-летнего возраста, содержащий сведения о месте жительства в городе Москве, а в случае отсутствия в указанном документе такой информации помимо документа, удостоверяющего личность гражданина, иной документ, содержащий сведения о месте жительства в городе Москве.
- Паспорт или иной документ, удостоверяющий личность одного из законных представителей несовершеннолетнего, либо недееспособного гражданина (в случае обращения о предоставлении социального обслуживания несовершеннолетнему гражданину или недееспособному гражданину).
- Документ, содержащий сведения об обстоятельствах, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности гражданина, для целей признания его нуждающимся в социальном обслуживании.
- Заключение медицинской организации о состоянии здоровья гражданина, в том числе об отсутствии заболеваний, являющихся противопоказаниями к социальному обслуживанию.
- Справка федерального государственного учреждения медико-социальной экспертизы, подтверждающая факт установления инвалидности (в случае обращения гражданина, являющегося инвалидом, о предоставлении социального обслуживания).
- Сведения о доходах гражданина и членов его семьи за последние 12 календарных месяцев, предшествующих обращению о предоставлении социального обслуживания (за исключением сведений о размерах пенсии по инвалидности и (или) по старости, которые выплачиваются Государственным учреждением - Отделением Пенсионного фонда Российской Федерации по г. Москве и Московской области и получают в рамках межведомственного взаимодействия) (в случае обращения о предоставлении социального обслуживания граждан, не относящихся к категориям граждан, указанных в части 1 статьи 31 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации", и категориям граждан, включенным в перечень, утвержденный нормативным правовым актом Правительства Москвы).
- Справка из Пенсионного фонда (при наличии);
- Справка из центра занятости о регистрации в качестве безработного (при наличии).
- Копия трудовой книжки.

4.10. Документы могут быть предъявлены в подлинниках или копиях,

заверенных в установленной форме.

4.11. Услуги гражданам, изъявившим желание получить их анонимно, не предоставляются.

4.12. Основанием для помещения в отделение стационарного обслуживания являются доказательства невозможности проживания по основному месту жительства, вследствие нарушения прав личности гражданина, обратившегося за помощью, и существование угрозы для физического и психологического здоровья женщины и ее детей.

При оформлении женщины предоставляют дополнительно следующие документы:

- медицинский полис женщины и ребенка;
- СНИЛС;
- документы, подтверждающие кризисную ситуацию (справка из травмпункта о снятии побоев, копии заявлений из ОВД и других организаций, куда женщина обращалась для выхода из кризисной ситуации, ходатайства из органов опеки и попечительства, КДН и др.);

4.13. Договор на оказание услуг заключается при получении решения уполномоченного органа в соответствии с ИППСУ, оказании платных услуг, а также при предоставлении временного приюта.

4.14. Договор может быть перезаключен:

- при изменении законодательства Российской Федерации или города Москвы;
- при изменении иных существенных условий, влияющих на порядок оказания услуг.

4.15. Договор может быть расторгнут:

- при возникновении у получателя социальных услуг, физического лица, медицинских противопоказаний к согласованным услугам;
- при неоднократных (2 раза и более раз) или грубых нарушениях получателем социальных услуг Правил приема и порядка оказания услуг;
- в одностороннем порядке при условии предварительного уведомления;

4.16. Расторжение договора оформляется письменным соглашением сторон.

4.17. Все изменения и дополнения к договору на оказание социальных услуг оформляются в письменном виде в форме соответствующего дополнительного соглашения, подписанного полномочными лицами.

4.18. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору на оказание социальных услуг стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством. На правоотношения с получателями социальных услуг, физическими лицами, распространяется действие Закона от 7.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

4.19. Снятие получателей социальных услуг с обслуживания производится по истечении срока реализации ИППСУ, Учреждение имеет право досрочно прекратить оказание услуг и отчислить получателя социальных услуг из Учреждения за нарушение правил внутреннего распорядка, отказ от сотрудничества со специалистами.

4.20. При отказе граждан от обслуживания, при условии, что такой отказ

может повлечь ухудшение их состояния, гражданам или их законным представителям должны быть разъяснены последствия принятого решения и получено письменное подтверждение о получении ими такой информации.

4.21. Порядок урегулирования споров:

4.21.1. Споры и разногласия, которые могут возникнуть в связи с исполнением договора на оказание услуг, его изменением и расторжением, разрешаются сторонами посредством переговоров.

4.21.2. Получатель социальных услуг имеет право предъявить претензию по качеству оказанных услуг как устно, так и в письменном виде не позднее 3-х дней с момента оказания услуги.

4.21.3. Письменная претензия рассматривается в срок 10 календарных дней с даты ее получения, посредством направления письменного ответа получателю социальных услуг.

4.21.4. В случае не достижения взаимного согласия споры по вопросу исполнения договора на оказание социальных услуг разрешаются в судебном порядке в соответствии с законодательством РФ.

5. Дополнительные и платные услуги

5.1. Дополнительные социальные услуги, в том числе не входящие в индивидуальную программу предоставления социальных услуг и при превышении периодичности предоставления социальных услуг, установленной стандартами социальных услуг, оказываются получателям социальных услуг в соответствии с решениями уполномоченных органов или за плату в соответствии с тарифами, утверждаемыми ДТСЗН. Порядок оказания и качество оказанных услуг определяется стандартами социальных услуг, утверждаемых приказами ДТСЗН.

5.2. Платные услуги в учреждении предоставляются в соответствии с «Тарифами на услуги, оказываемые ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям», утверждаемыми директором Учреждения по согласованию с ДТСЗН. Они предоставляются гражданам, не являющимся получателями социальных услуг, в том числе, не имеющим регистрации в городе Москве.

5.3. Денежные средства, взимаемые за предоставление социальных услуг, зачисляются на счет Учреждения и направляются на его развитие, улучшение социального обслуживания получателей социальных услуг сверх выделяемых ассигнований по субсидии на оказание государственных услуг.

6. Система качества социальных услуг

6.1. Учреждение имеет документально оформленную собственную систему (службу) контроля за деятельностью подразделений и сотрудников по оказанию социальных услуг на их соответствие государственным стандартам социального обслуживания, другим нормативным документам в области социального обслуживания населения, в том числе:

-ГОСТ Р 52881-2007 Типы учреждений социального обслуживания семьи и детей»;

-ГОСТ Р 52882-2007 Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания»;

-ГОСТ Р 5288-2007 Требования к персоналу учреждений социального обслуживания;

-ГОСТ Р 52885-2013 Социальные услуги семье;

-ГОСТ Р 52886-2017 Социальные услуги женщинам;

- ГОСТ Р 52888-2013 Социальные услуги детям;

- ГОСТ Р 53060-2008 Документация учреждений социального обслуживания;

- ГОСТ Р 53061-2019 Контроль качества социальных услуг детям;

- ГОСТ Р 53062-2017 Контроль качества социальных услуг женщинам;

- ГОСТ Р 53063-2014 Контроль качества социальных услуг семье;

- ГОСТ Р 54343-2011 Порядок и условия предоставления социальных услуг детям;

-ГОСТ Р 56831-2015 Услуги по профилактике обстоятельств, обуславливающих нуждаемость граждан в социальном обслуживании.

Работа Учреждения в области качества услуг направлена на полное удовлетворение нужд получателей социальных услуг, непрерывное повышение качества услуг и эффективности социальной адаптации и реабилитации граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации.

6.2. Система контроля включает этапы планирования, работу с получателями социальных услуг, оформление результатов контроля, выработку и реализацию мероприятий по устранению выявленных недостатков. Контроль качества социальных услуг заключается в проверке полноты, своевременности предоставления услуг, а также их результативности.

6.3. Основными факторами, влияющими на качество социальных услуг, предоставляемых населению Учреждением, являются:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Учреждение;

- условия размещения Учреждения;

- укомплектованность Учреждения специалистами и их квалификация;

- специальное и табельное техническое оснащение Учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);

- состояние информации об Учреждении, порядке и правилах предоставления услуг получателям социальных услуг;

- наличие собственной и внешней систем (служб) контроля деятельности Учреждения.

6.4. Получатель социальных услуг вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающих их компетентный выбор.

6.5. Состав информации об услугах в обязательном порядке должен быть (в соответствии с федеральным законом «О защите прав потребителей») следующим:

- перечень основных услуг, предоставляемых Учреждением;
- характеристика услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;
- наименование государственных стандартов социального обслуживания, требованиям которых должны соответствовать услуги;
- возможность получения оценки качества услуги со стороны получателя социальных услуг;
- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг;
- гарантийные обязательства Учреждения - исполнителя услуг.

6.6. Если предоставление недостоверной или недостаточно полной информации об услуге повлекло причинение вреда жизни, здоровью или имуществу получателю социальных услуг (вследствие производственных или иных недостатков услуги), он вправе предъявить Учреждению требования о возмещении причиненного вреда, в том числе и в судебном порядке.

6.7. Контроль качества предоставляемых Учреждением услуг осуществляется внутренней и внешней системами контроля:

6.7.1. Внутренняя система контроля качества организуется в соответствии с «Положением о качестве предоставляемых услуг населению».

6.7.2. Внешнюю систему контроля осуществляет Учредитель (ДТСЗН города Москвы), органы социальной защиты населения, здравоохранения и образования в пределах их компетенции, а также министерства, иные федеральные органы исполнительной власти и общественные организации.

6.8. Директор Учреждения несет полную ответственность за политику в области качества услуг, представляющую собой задачи, основные направления и цели Учреждения в области качества. Он должен обеспечить разъяснение и доведение этой политики до всех структурных подразделений и сотрудников Учреждения, четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала Учреждения, осуществляющего руководство, исполнение услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

6.9. При оценке качества услуги используют следующие критерии:

6.9.1. Полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями документов и ее своевременность.

6.9.2. Результативность (эффективность) предоставления услуги, оцениваемая косвенным методом, в том числе путем проведения социальных опросов, при этом должен быть обеспечен приоритет получателя социальных услуг в оценке качества услуги:

- степень улучшения психоэмоционального, физического состояния получателя социальных услуг;
- решение правовых, бытовых и других проблем получателя социальных услуг в результате взаимодействия с исполнителем услуги.

7. Управление Учреждением

7.1. Для качественного исполнения возложенных задач Учреждение имеет следующие подразделения и филиалы:

- административно-управленческий персонал и хозяйственная служба
 - отделение стационарного обслуживания;
 - отделение психологической помощи женщинам и детям;
 - отделение социальной реабилитации;
 - отделение консультативной и социально-правовой помощи женщинам и детям
 - организационно-аналитическое отделение;
 - отделение дневного пребывания детей и подростков «Безопасное детство».
- Филиал «Надежда»:
- отделение стационарного обслуживания;
 - отделение психологической помощи женщинам и детям;
 - отделение социальной реабилитации.
- Филиал «Специализированный дом ребенка «Маленькая мама»:
- отделение стационарного обслуживания;
 - отделение ранней адаптации детей.

7.2. Каждый филиал и отделение осуществляет свою деятельность в соответствии с Положением, утвержденным директором Учреждения.

7.3. Заведующий отделением назначается приказом директора Учреждения

7.4. Заведующий отделением несет персональную ответственность за своевременное предоставление плана работы и отчетной документации, полное и своевременное выполнение возложенных на подразделение задач, рациональную организацию труда специалистов, а также за обоснованность принимаемых решений, относящихся к компетенции руководителя подразделения.

7.5. Регламентирование процесса предоставления получателями социальных услуг обеспечивается правилами, должностными инструкциями, утверждаемыми директором Учреждения, в том числе:

7.5.1. Правила поведения граждан, обслуживаемых в Учреждении, определяют их права и обязанности как получателей социальных услуг Учреждения, характер их взаимоотношений с обслуживающим персоналом и между собой, степень ответственности за возможные нарушения режима Учреждения.

7.5.2. Должностные инструкции каждого специалиста Учреждения, устанавливают его права и обязанности, ответственность за оказываемые им социальные услуги, требования к его образованию, квалификации, профессиональной подготовке, деловым и моральным качествам, к соблюдению принципов гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности по отношению к получателям социальных услуг, необходимость проявлять к ним максимальную чуткость, вежливость, выдержку, предусмотрительность, учитывать их физическое и психическое состояние, а также требования этики взаимоотношений с получателями социальных услуг и их социальным окружением.

7.6. Предоставление социальных услуг осуществляется в специально оборудованных помещениях.

7.7. Для реализации основных задач специалисты отделений имеют право:

- самостоятельно разрабатывать и реализовывать рабочие программы.
- выбирать формы, методы и средства осуществления работы по социально-психологической, педагогической, медицинской и физической реабилитации получателей социальных услуг;
- проводить анализ работы отделения, осуществлять прогноз и подготовку предложений по повышению качественных показателей.

7.8. Категории граждан, объемы услуг, оказываемых бесплатно, график работы специалистов, а также иные дополнительные требования к социальным услугам, оказываемых отделениями, определяются государственным заданием.

7.9. Контроль деятельности структурных подразделений осуществляется директором Учреждения, заместителями директора Учреждения по направлению деятельности, руководителями соответствующих структурных подразделений, а также вышестоящими контролирующими организациями и структурами в пределах их компетенции.

7.10. Функциональное управление деятельностью Учреждения в целях обеспечения выполнения стоящих перед ним задач исполняет административно-управленческий персонал Учреждения.

На сотрудников административно-управленческого персонала возлагаются следующие задачи:

7.10.1. Сохранность документов, информации, содержащих сведения о деятельности Учреждения.

7.10.2. Организация работы по обеспечению взаимодействия между структурными подразделениями Учреждения.

7.10.3. Обеспечение взаимодействия между Учреждением и Филиалами по вопросам основной деятельности Филиалов.

7.10.4. Подготовка аналитических и справочных материалов по вопросам социального обслуживания населения.

7.10.5. Организация работы по оказанию социальных услуг на платной основе.

7.10.6. Обеспечение комплексной безопасности условий труда сотрудников.

7.11. Хозяйственная служба обеспечивает содержание помещений, работу инженерных систем, содержание и работу пищеблока, персонал обеспечивается оборудованием и расходными материалами.

8. Структурные подразделения Учреждения

8.1. Отделение стационарного обслуживания

8.1.1. Отделение осуществляет деятельность по предоставлению социальных услуг, предусматривающую круглосуточное социальное обслуживание по оказанию периодической, в том числе срочной консультативной помощи и временного приюта, получателю социальных услуг в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.

8.1.2. Социальные услуги в стационарной форме социального обслуживания предоставляются получателям социальных услуг круглосуточно при временном (на срок, определенный индивидуальной программой предоставления социальных услуг) проживании.

8.1.3. Деятельность отделения основывается на принципах:

- законности, доступности, приоритета интересов гражданина - получателя социальных услуг (далее – получатель социальных услуг);
 - добровольности его решения о получении услуг;
 - активного участия получателя социальных услуг в процессе социального обслуживания;
 - соблюдения конфиденциальности полученной информации;
 - профессионализма;
- эффективного обмена информацией по социальному сопровождению случая;
- последовательности и преемственности в соблюдении этапов оказания помощи;
 - индивидуальной ответственности специалиста;
 - оценки качества и эффективности оказанных социальных услуг.

8.1.4. Отделение призвано оказывать своевременную и эффективную помощь в реализации законных прав и интересов женщин и детей, содействовать получению социальной и психологической реабилитации, а также обеспечивать максимально полную своевременную адаптацию к жизни в обществе, семье, восстановлению социальных связей.

8.1.5. Основными задачами отделения являются:

- Предоставление круглосуточного обслуживания при временном проживании в соответствии с рекомендуемыми индивидуальными программами социального обслуживания.
- Реализация программ социального обслуживания получателей социальных услуг, выполнение индивидуального плана социального обслуживания, включая комплекс мероприятий, направленных на вывод из трудной жизненной (кризисной) ситуации.
- Поддержание и обеспечение жизнедеятельности женщин и женщин с детьми, остро нуждающихся в социальной поддержке.
- Оказание социальной поддержки получателю социальных услуг в мобилизации собственных возможностей и внутренних ресурсов для преодоления трудной жизненной ситуаций.
- Формирование у получателя социальных услуг навыков самостоятельного решения проблем.
- Помощь получателю социальных услуг в нормализации отношений в семье, создании благоприятного микроклимата, преодолении конфликтов и иных нарушений супружеских, родительских и иных внутрисемейных отношений.
- Оказание социально-психологической помощи женщинам в социальной адаптации к изменяющимся социально-экономическим условиям жизни.

- Привлечение различных государственных органов и общественных объединений к решению вопросов социальной помощи, координация их деятельности в этом направлении.

8.1.6. Получателями услуг отделения являются, имеющие регистрацию по месту жительства в городе Москве:

- Женщины в возрасте до 70 лет и женщины с несовершеннолетними детьми, способные к самообслуживанию, подвергшиеся любым формам насилия и не имеющие возможности проживать в семье, являющиеся получателями социальных услуг.

- Женщины с детьми при отсутствии возможности проживания по месту регистрации.

- Женщины, не достигшие возраста двадцати трех лет, завершившие пребывание в организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей до получения жилого помещения.

- Женщины и женщины с детьми при отсутствии работы и средств к существованию.

8.1.7. В отделении оказываются следующие виды социальных услуг: социально-бытовые; социально-медицинские; социально-психологические; социально-трудовые; социально-правовые, а также медицинские услуги.

8.1.8. Все виды деятельности имеют целью оказание помощи получателям социальных услуг в преодолении психотравмирующих ситуаций, восстановлении после стрессовых состояний, использовании внутренних ресурсов, выработке механизмов психологической защиты и дальнейшем жизнеустройстве.

8.1.9. Услуги, предоставляемые отделением, оказываются в соответствии с решением Уполномоченного органа бесплатно, с частичной или полной оплатой. При этом социальные услуги детям предоставляются бесплатно, социальные услуги женщинам, пострадавшим от насилия, также предоставляются бесплатно.

8.1.10. Информация о проводимой работе заносится в реестр получателей социальных услуг, в котором ведется электронное дело на каждого получателя социальных услуг.

8.1.11. В отделении проводится работа по межведомственному взаимодействию с органами опеки и попечительства, органами и учреждениями, оказывающими различные услуги семьям, женщинам и детям, а также учреждениями и организациями, предоставляющими социальные услуги.

8.1.12. Прием на социальное обслуживание в отделение стационарного обслуживания осуществляется с предварительным консультированием возможных получателей социальных услуг:

- На основании решений Уполномоченного органа о признании граждан нуждающимися в социальном обслуживании в стационарной форме;

- По личному заявлению женщины (женщины с детьми) для оказания временного приюта при наличии ситуации, требующей принятия решения безотлагательно, прием осуществляется круглосуточно.

8.1.13. Отказ в приеме на социальное обслуживание в отделение может быть по следующим причинам:

- Отсутствие свободных мест в отделении.

- Женщина не относится к категории обслуживаемых учреждением получателей социальных услуг.

- Наличие у получателя социальных услуг установленных медицинских противопоказаний.

- Нахождение получателя социальных услуг в состоянии алкогольного, наркотического опьянения.

- Наличие при себе огнестрельного или холодного оружия, взрывчатых веществ, а также лекарственных (психоактивных) или наркотических препаратов.

8.1.14. Права и обязанности получателей социальных услуг регламентируются документами, утвержденными руководителем учреждения.

8.1.15. Социальное обслуживание осуществляется в соответствии с индивидуальной программой предоставления социальных услуг, утвержденной Уполномоченным органом.

8.1.16. Женщине предоставляется возможность самостоятельно решать имеющиеся у нее проблемы, оказывая ей консультативную помощь, а при необходимости, сопровождение сотрудником учреждения.

8.1.17. Дети, установленным порядком, устраиваются в зависимости от возраста в школы или детские сады.

8.1.18. Ответственность за жизнь и здоровье несовершеннолетнего ребенка несёт мать.

8.1.19. Срочное социальное обслуживание проводится специалистами при обращении:

- Женщин за получением консультативной помощи в связи кризисной ситуацией и разъяснением порядка оформления приема на стационарное обслуживание.

- Получателей социальных услуг, завершивших пребывание в отделении, при обращении за консультативной помощью.

- Ближайшего окружения получателя социальных услуг при проведении примирения сторон и дальнейшим жизнеустройстве получателя социальных услуг.

8.1.20. Снятие с социального обслуживания осуществляется:

- На основании личного заявления получателя социальных услуг.

- По истечении срока договора.

- В связи с выполнением индивидуального плана социального обслуживания.

- На основании выявления у получателя социальных услуг противопоказаний для социального обслуживания в отделении (досрочное снятие с обслуживания в одностороннем порядке).

- В случае нарушения получателем социальных услуг договорных условий, Правил внутреннего распорядка (досрочное снятие с обслуживания в одностороннем порядке).

- В случае искажения, предоставления ложной информации о себе и ситуации, явившейся основанием для оказания услуг в стационарной форме (досрочное снятие с обслуживания в одностороннем порядке на основании приказа руководителя учреждения).

8.2. Отделение психологической помощи

8.2.1. Отделение предназначено для оказания психологической помощи человеку, семье или социальной группе в решении их психологических проблем, социальной адаптации, саморазвития, самореализации, реабилитации, преодоления сложной психологической ситуации.

8.2.2. Основные направления и виды деятельности отделения:

- психологическая помощь клиентам, находящимся в трудной жизненной ситуации, а также членам их семей;
- преодоление последствий посттравматических стрессовых расстройств;
- профилактика и психологическая коррекция негативных социальных проявлений - насилия в семье, социального сиротства, разрушения семьи; асоциального и зависимого поведения;
- снятие психологической нагрузки, вызванной конфликтной ситуацией в семье;
- разработка индивидуальных программ психологического сопровождения клиентов, в том числе с использованием ресурсов из различных источников;
- групповое, индивидуальное и семейное консультирование клиентов Учреждения;
- консультирование граждан по «телефону доверия»;
- проведение психологических тренингов по формированию и развитию у клиентов качеств, необходимых для самостоятельной жизни, социализации и преодолению трудных жизненных ситуаций.
- содействие в создании социально-психологической поддерживающей среды в окружении граждан;
- работа по психологическому просвещению и привлечению внимания населения к проблемам женщин, находящихся в трудной жизненной ситуации, через создание специальных страничек, блогов, групп в социальных сетях;
- участие в культурно-массовых мероприятиях города с целью оказания психологической помощи населению и информированию граждан об услугах Учреждения;
- организация и проведение мероприятий по психопрофилактике социальных проблем (конференции, круглые столы, семинары, тренинги) для населения города, специалистов системы социальной защиты населения и других ведомств;
- взаимодействие с представителями НКО и государственных организаций по вопросам психологической помощи клиентам Учреждения;
- проведение работы по созданию системы психологического просвещения населения, а также работников органов и организаций социальной сферы.

8.2.3. Виды психологической помощи:

- психологическая профилактика и психологическое просвещение;
- психологическое консультирование;
- психологическая поддержка и психологическое сопровождение;
- психологическая диагностика (анализ);

- психологическая реабилитация;
- психологическая коррекция;
- психологический тренинг.

8.2.4. Формы оказания психологической помощи разделяются в зависимости от:

- характера взаимодействия между клиентом и психологом (очная, дистанционная);
- количества участников (индивидуальная, групповая);
- временных параметров (краткосрочная, долгосрочная, неотложная, экстренная).

8.3. Отделение социальной реабилитации

8.3.1. Отделение социальной реабилитации предназначено для реализации программ социальной реабилитации женщин и детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, в полустационарных условиях.

8.3.2. Цель деятельности отделения – помощь в преодолении трудностей социальной адаптации получателей социальных услуг к жизни в обществе, семье, восстановление детско-родительских отношений, гармонизации взаимоотношений в семье, коррекция физического и психического развития детей, восстановление психоэмоционального состояния, коррекция речевого развития.

8.3.3. Основные задачи отделения:

- осуществление социально-психологической, социально- медицинской реабилитации;
- коррекция развития психических процессов и познавательной сферы у детей дошкольного возраста;
- оказание квалифицированной помощи в преодолении ошибок воспитания детей, и конфликтных ситуаций;
- коррекция психического и физического развития детей с интеллектуальной недостаточностью, средствами музыкально-ритмической деятельности;
- восстановление психоэмоционального состояния, формирование потребности в здоровом образе жизни;
- коррекция познавательной и коммуникативной сфер у детей, находящихся в стрессовой ситуации или переживших жестокое обращение;
- восстановление эмоционального состояния и приобретение навыков работы в группе путем создания совместных творческих работ, тренировки последовательности действий, погашения гиперактивности;
- адаптация получателей социальных услуг к жизни в обществе, семье, гармонизация взаимоотношений в семье;
- восстановление физического здоровья получателей услуг, посредством физиотерапии;
- подготовка методических материалов для занятий с получателями услуг, согласно рабочих программ.

- проведение открытых занятий, мастер-классов, семинаров, других методических мероприятий, способствующих распространению эффективного опыта работы;

- внедрение в практику работы отделения новых методов и форм социально-психологической и социально- медицинской реабилитационной работы.

8.3.4. Основные функции работы отделения :

- первичный прием получателя социальных услуг, оценка его индивидуальной нуждаемости (согласно запросу) в реабилитационных услугах, подтверждение ее необходимости, диагностика и составление комплексного индивидуального маршрута реабилитации, определение оптимального комплекса реабилитационных услуг, составление плана совместных действий;

- доведение до сведения получателя социальных услуг и (или) его законных представителей алгоритма и процедуры реализации программы по реабилитации, индивидуального маршрута реабилитации, получение письменного согласия на ведение случая;

- оценка результатов комплексной социально-психологической и социально-медицинской реабилитации;

- документирование хода социально-психологической и социально-медицинской реабилитации;

- выяснение удовлетворенности получателя социальных услуг и его ближайшего окружения, достигнутыми в ходе реализации индивидуального маршрута реабилитации результатами.

- выявление и разрешение спорных вопросов, возникающих в ходе работы с реабилитационным случаем.

- планирование деятельности по развитию реабилитационных услуг в организации.

8.4. Отделение консультативной и социально-правовой помощи женщинам и детям

8.4.1. Отделение создано для оказания консультативной, социально-правовой и срочной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации.

8.4.2. Целью деятельности отделения является:

- оказание помощи отдельным гражданам и социальным группам для предупреждения или преодоления трудной жизненной ситуации посредством предоставления социальных услуг или мер социальной поддержки;

- оказание срочной социальной помощи;

- оказание консультативных услуг получателям социальных услуг при оформлении на обслуживание в Учреждение;

- оказание социально-правовой помощи;

- деятельность по планированию, организации, контролю реализации социальных услуг и мер социальной поддержки населения.

8.4.3. Задачи отделения:

- оказание консультативно - информационной помощи по вопросам оказания социальных услуг в Учреждении;
- первичный прием получателей социальных услуг с целью постановки на обслуживание в Учреждение;
- занесение информации в информационную систему «Регистр получателей социальных услуг» (ИС РПСУ);
- создание и ведение автоматизированного архива данных получателей социальных услуг при полном взаимодействии со всеми структурными подразделения Учреждения;
- осуществление оперативного взаимодействия со всеми структурными подразделения Учреждения с целью осуществления координационной и организационной функции в ходе реализации индивидуальных программ предоставления социальных услуг (ИППСУ) и иных видов помощи, оказываемой в Учреждении.

8.4.4. Основные виды деятельности отделения:

- консультирование граждан, обратившихся в Учреждение, или их законных представителей (очно в Учреждении или дистанционно посредством телекоммуникационных форм общения: телефонной связи, электронной почты, ведение онлайн-консультаций в программе (вопрос-ответ) на сайте Учреждения) по вопросам предоставления услуг в Учреждении, реализации государственных гарантий, установленных федеральным и городским законодательством;
- формирование пакета документов для уполномоченного органа, формирование личных дел получателей социальных услуг, признанных нуждающимися, на бумажном и электронном носителе для структурных подразделений Учреждения (консультативной и социально-правовой помощи, социальной реабилитации, отделения дневного пребывания детей и подростков, психологической помощи), анализ ситуации и выявление проблем получателей социальных услуг;
- предоставление социально-правовой услуги, согласно индивидуальному запросу получателей социальных услуг;
- организация предоставления срочной социальной услуги разового характера (оказание юридических и иных консультаций);
- взаимодействие с государственными, общественными и иными организациям в рамках выполнения государственного задания;
- создание и ведение единой картотеки и автоматизированного архива данных получателей социальных услуг Учреждения;
- работа с «АСУ ГФ» «Единая система автоматизации централизованного представления государственных услуг и контроля исполнения функций и электронного документооборота;
- комиссионный выход на дом для обследования материально-бытовых и социальных условий проживания с целью составления акта о нуждаемости получателей социальных услуг;
- проведение анкетирования получателей социальных услуг с целью анализа качества и доступности предоставления государственных услуг, сравнение фактических показателей с плановыми показателями

государственного задания и выдача информации для принятия управленческих решений;

- закрытие личных дел получателей социальных услуг, архивирование;
- формирование отчетов по оказанию государственных услуг.
- консультирование граждан по вопросам, связанным с их правом на социальное обслуживание в государственной и негосударственной системах социальных служб и защиту интересов;
- консультирование граждан по социально-правовым вопросам (жилищного, гражданского, уголовного, семейного законодательства);
- содействие в осуществлении по отношению к гражданам мер социальной поддержки, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
- содействие в оформлении мер социальной поддержки и других установленных законодательством льгот и преимуществ семьям, находящимся в трудной жизненной ситуации;
- консультирование по вопросу алиментных обязательств;
- информирование по вопросу установления отцовства;
- оказание помощи в составлении документов (обращений, заявлений, ходатайств, запросов и др.);
- иные социальные услуги разового характера;
- организацию работы и оказание социальных услуг гражданам на платной основе.

8.5. Организационно-аналитическое отделение

8.5.1. Отделение создается с целью осуществления координации и организации работы структурных подразделений Учреждения, методической и аналитической, информационной и рекламно-просветительской деятельности, обеспечения взаимодействия с органами исполнительной власти и общественными организациями, разработки проектов локальных нормативных документов, оснащения Учреждения информационными технологиями, в том числе и интернет ресурсами, обеспечения функционирования всех информационных систем.

8.5.2. Организационная деятельность:

- осуществление оперативного взаимодействия с филиалами с целью осуществления координационной и организационной функции;
- подготовка планов и программ деятельности Учреждения;
- предоставление отчетности в вышестоящие организации;
- осуществление консультирования специалистов в рамках содержания деятельности Учреждения;
- взаимодействие с государственными и общественными организациями по продвижению и популяризации позитивного опыта Учреждения;
- организация сотрудничества с государственными, общественными, религиозными, негосударственными организациями с целью повышения качества и эффективности оказания социальных услуг, в том числе привлечения

благотворительной помощи, направленной на поддержание граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию, а также на развитие Учреждения.

8.5.3. Информационно-просветительская работа:

- организация и проведение, с целью обеспечения информационной открытости, рекламных акций, подготовка и размещение информации об услугах Учреждения в печатных, электронных СМИ городского, окружного и районного подчинения;

- создание и обновление контента официального сайта и страниц Учреждения в социальных сетях;

- разработка и тиражирование рекламно-информационных материалов по актуальным социальным проблемам в рамках деятельности Учреждения.

8.5.4. Методическая работа:

- изучение и обобщение статистических, аналитических и отчетных материалов о деятельности Учреждения;

- мониторинг законодательной базы;

- изучение, обобщение и систематизация передового российского и зарубежного опыта;

- организация разработки научно-методических и практико-ориентированных публикаций, пособий, рекомендаций по вопросам организации предоставления социальных услуг;

- организация и проведение научно-практических мероприятий для специалистов, оказывающих различные виды социальной помощи гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации;

- организация и проведение межведомственных методических семинаров, круглых столов, культурно-просветительских мероприятий.

8.5.5. Экспертно-аналитическая работа:

- проведение информационно-аналитической работы в рамках деятельности Учреждения;

- разработка и обоснование направлений, целей и задач исследований, методов их проведения, составление отчетной документации;

- участие в экспертизе и рецензировании программной деятельности Учреждения.

8.5.6. Взаимодействие с органами исполнительной власти и общественными организациями:

- осуществление межведомственного взаимодействия в вопросах социального обслуживания граждан – получателей социальных услуг.

8.5.7. Разработка проектов локальных нормативных документов:

- разработка проектов организационных локальных нормативных документов (проектов приказов, положений, распоряжений, планов мероприятий, указаний, инструкций и др.);

- разработка методических локальных нормативных документов.

8.5.8. Поддержание компьютерной техники и программного обеспечения в рабочем состоянии:

- поддержание в рабочем состоянии компьютерной техники, локальных вычислительных сетей, программного обеспечения;

- модернизация ЛВС и оборудование дополнительных рабочих мест;
- внедрение регламента по пользованию внутренней электронной почтой и организации ее деятельности;
- внедрение регламента по пользованию внутренним сетевым ресурсом;
- проведение обновления и корректировок программного обеспечения;
- проведение профилактических работ на технических средствах;
- консультирование сотрудников по вопросам пользования общесистемного программного обеспечения;
- консультативная помощь по электронному документообороту.

8.6. Отделение дневного пребывания детей и подростков «Безопасное детство»

8.6.1. Отделение предназначено для реализации программ социальной профилактики безнадзорности, правонарушений и социального неблагополучия среди несовершеннолетних, оказавшихся в обстоятельствах, ухудшающих условия их жизнедеятельности, трудной жизненной ситуации или социально-опасном положении.

8.6.2. Основные задачи отделения:

- профилактика девиантного и делинквентного поведения несовершеннолетних;
- выявление и устранение причин, способствующих безнадзорности и беспризорности несовершеннолетних совместно с другими субъектами системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних;
- организация и проведение мероприятий, направленных на выявление и развитие творческого потенциала ребенка;
- формирование здорового образа жизни у несовершеннолетних и мотивации к учебной деятельности.

8.6.3. Основные виды деятельности:

- выявление семей и детей, нуждающихся в конкретных видах и формах социально-экономических, социально-психологических, социально-бытовых и социально-педагогических услуг;
- разработка индивидуальных и групповых программ социальной профилактики несовершеннолетних;
- проведение занятий и мероприятий по профилактике табакокурения, токсикомании, наркомании, игромании;
- реализация профилактических программ, направленных на формирование здорового образа жизни; правовой культуры; усвоение правил поведения в чрезвычайных ситуациях;
- гражданско-патриотическое воспитание;
- организация содержательного досуга (экскурсии, интеллектуально-познавательные, физкультурно-оздоровительные и др. занятия);
- организация питания;

- изучение, апробация и внедрение инновационных разработок, программ, проектов в области профилактики отклоняющегося поведения среди несовершеннолетних;

- организация и проведение круглых столов, семинаров, мастер-классов и других практико-ориентированных мероприятий, способствующих распространению эффективного опыта работы сотрудников отделения.

8.6.4. Продолжительность социального обслуживания составляет от одного до трёх месяцев в год. При необходимости срок социального обслуживания получателей социальных услуг в отделении может быть продлен на основании приказа директора Учреждения.

8.6.5. Зачисление на обслуживание производится решением уполномоченного органа, установленным порядком.

9. Трудовой коллектив

9.1. На всех работников Учреждения распространяются трудовые и социальные гарантии, а также требования по охране труда и технике безопасности, установленные законодательством Российской Федерации и г. Москвы, Уставом Учреждения, Коллективным договором, настоящим Положением, локальными нормативными актами.

9.2. В своей профессиональной деятельности специалисты отделений имеют право:

- знакомиться с проектами решений руководителя Учреждения, касающимися его деятельности;

- вносить на рассмотрение руководителю предложения по вопросам организации и условий своей трудовой деятельности;

- пользоваться информационными материалами и нормативно-правовыми документами, необходимыми для исполнения своих должностных обязанностей;

- повышать свою квалификацию;

- привлекать специалистов всех структурных подразделений Учреждения для решения, возложенных на него обязанностей;

- в пределах своей компетенции вносить на рассмотрение руководителю предложения по улучшению деятельности Учреждения и совершенствованию форм и методов труда, замечания по деятельности персонала Учреждения, варианты устранения имеющихся в деятельности учреждения недостатков;

- запрашивать лично или по поручению непосредственного руководителя Учреждения от руководителей подразделений и специалистов информацию и документы, необходимые для выполнения его должностных обязанностей;

- привлекать специалистов всех (отдельных) структурных подразделений к решению задач, возложенных на него (с разрешения руководителя Учреждения);

- определять приоритетные направления практической работы с учетом специфики методической деятельности и основных задач Учреждения;

- участвовать в методической работе Учреждения, окружных и городских методических объединениях;

- разрабатывать и представлять инновационные предложения по

улучшению деятельности отделений, по изменению документации отделений;

- рассматривать вопросы и принимать решения строго в границах своей компетенции.

- участвовать в методических семинарах и учебных занятиях для специалистов отделений;

- участвовать в подготовке материалов для публикаций и освещения деятельности Учреждения в СМИ;

- участвовать в мероприятиях, обеспечивающих понимание, поддержку и реализацию политики в области качества социального обслуживания;

- участвовать в семинарах, мастер-классах и других методических мероприятиях, способствующих распространению эффективного опыта работы и росту профессионального мастерства сотрудников;

- пользоваться всеми трудовыми правами в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации

9.3. Сотрудники Учреждения обязаны:

9.3.1. Соблюдать законодательство Российской Федерации и г. Москвы, Устав Учреждения, и настоящее Положение.

9.3.2. Добросовестно исполнять трудовые обязанности, возложенные на них в соответствии с должностными инструкциями;

9.3.3. Соблюдать правила внутреннего трудового распорядка и иные локальные акты Учреждения, выполнять указания администрации Учреждения, требования по охране труда и пожарной безопасности.

9.3.4. Соблюдать порядок и дисциплину на территории обслуживания, бережно относиться к имуществу.

9.3.5. Своевременно ставить в известность администрацию о невозможности по уважительным причинам выполнять возложенные на них обязанности.

9.3.6. Не разглашать персональные данные сотрудников и получателей социальных услуг, ставшие известными в связи с выполнением трудовых обязанностей.

9.3.7. В своей деятельности соблюдать этические, моральные и нравственные нормы.

9.3.8. Принимать активное участие в общественной жизни Учреждения.

9.3.9. Сотрудники Учреждения исполняют иные обязанности в соответствии с законодательством Российской Федерации, города Москвы, Уставом Учреждения, настоящим Положением, трудовыми договорами, Правилами внутреннего трудового распорядка, должностными инструкциями и нормативными документами.

9.4. Система оплаты труда сотрудникам Учреждения, а также формы материального и (или) морального поощрения устанавливаются Коллективным договором, Положением об оплате труда и материальном стимулировании работников Учреждения.

9.5. В Учреждении могут функционировать профсоюзные и общественные организации, деятельность которых регулируется их уставами в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9.6. Регулирование трудовых отношений, обязательств по установлению условий труда, оплаты труда, занятости и социальных гарантий производится на основании Коллективного договора, заключенного между работодателем и работниками в лице их представителей.

9.7. Сотрудникам Учреждения могут производиться выплаты за качество, интенсивность и высокие результаты при наличии экономии фонда оплаты труда.

При установлении выплат за качество, интенсивность и высокие результаты учитываются:

- качество обслуживания контингента;
- инициативность и творческий подход;
- высокие результаты работы;
- применение в работе современных форм и методов работы, использование достижений науки и передового опыта;
- участие в инновационной деятельности;
- другие показатели.

Премии и иные стимулирующие выплаты, за исключением выплаты за стаж работы (выслугу лет), определяются по решению Комиссии по распределению стимулирующих выплат и премированию работников.

10. Реорганизация, изменение типа, ликвидация Учреждения

10.1. Учреждение может быть реорганизовано в порядке, предусмотренном нормативными правовыми актами Российской Федерации, правовыми актами города Москвы или по решению суда.

10.2. Изменение типа Учреждения осуществляется в порядке, установленном нормативными правовыми актами Российской Федерации и правовыми актами города Москвы.

10.3. Принятие решения о ликвидации и проведение ликвидации Учреждения осуществляются в порядке, установленном Правительством Москвы.

10.4. Имущество Учреждения, оставшееся после удовлетворения требований кредиторов, а также имущество, на которое в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и правовыми актами города Москвы может быть обращено взыскание по обязательствам Учреждения, передается ликвидационной комиссией в казну города Москвы.