



УТВЕРЖДЕНО  
Директор ОГАУСО ЦСППСиД

Л.А. Миронова

2023

**Административный регламент предоставления  
социально-психологических услуг, социально-педагогических услуг, социально-  
правовых услуг «Предоставление социально-психологической помощи населению»  
Областным государственным автономным учреждением социального обслуживания  
«Центр социально-психологической помощи семье и детям»**

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящий административный регламент предоставления социально-психологических услуг разработан в целях оказания социально-психологической помощи гражданам.

1.2. Получателями Услуги являются жители Ульяновской области, нуждающиеся в предоставлении социально - психологической помощи.

1.3. К видам Услуги относятся: Предоставление социального обслуживания в полустационарной форме, включая оказание социально-психологических услуг, социально-педагогических услуг, социально-правовых услуг, в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, срочных социальных услуг в соответствии с государственным заданием. Учреждение оказывает социально-психологические, социально-педагогические, социально-правовые, срочные услуги, экстренную помощь, в том числе по телефону доверия.

К видам услуг относится:

### **Социально-психологические услуги:**

- социально-психологическое консультирование;
- социально-психологический патронаж;
- оказание консультационной психологической помощи (анонимно);
- проведение занятий в группах взаимоподдержки, клубах общения.

### **Социально-педагогические услуги:**

- социально-педагогическая коррекция, включая диагностику и консультирование;
- формирование позитивных интересов
- организация досуга (праздники, экскурсии и другие культурно-досуговые мероприятия);
- организация и проведение клубной и кружковой работы для формирования и развития интересов получателей социальных услуг.

## **1.4. Категория получателей социально – психолого – педагогических и юридических услуг.**

### **Признание гражданина нуждающимся в социальном обслуживании:**

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

- 1) полная или частичная утрата способности либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности;
- 2) наличие в семье инвалида или инвалидов, в том числе ребенка-инвалида или детей-инвалидов, нуждающихся в постоянном постороннем уходе;
- 3) наличие ребенка или детей (в том числе находящихся под опекой, попечительством), испытывающих трудности в социальной адаптации;
- 4) отсутствие возможности обеспечения ухода (в том числе временного) за инвалидом, ребенком, детьми, а также отсутствие попечения над ними;
- 5) 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;

б)отсутствие определенного места жительства, в том числе у лица, не достигшего возраста двадцати трех лет и завершившего пребывание в организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;

7)отсутствие работы и средств к существованию;

8)наличие иных обстоятельств, которые нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации признаны ухудшающими или способными ухудшить условия жизнедеятельности граждан.

2.Уполномоченный орган субъекта Российской Федерации или уполномоченная организация принимают решение о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании либо об отказе в социальном обслуживании в течение пяти рабочих дней с даты подачи заявления. О принятом решении заявитель информируется в письменной или электронной форме. Решение об оказании срочных социальных услуг принимается немедленно.

3.Решение об отказе в социальном обслуживании может быть обжаловано в судебном порядке.

## **2. Стандарт предоставления социальной помощи**

2.1.Предоставление социальных услуг Областным государственным автономным учреждением социального обслуживания «Центр социально-психологической помощи семье и детям» (далее – Центр) Российская Федерация, 432017, Ульяновская область, г. Ульяновск, ул. Ленина, д.104

Контактный телефон 42-00-29, 42-00-17, 41-68-84 электронный адрес:

cspp-semya@yandex.ru

2.2.Результатом предоставления Услуг является оказание квалифицированной социально-психологической, педагогической, правовой помощи гражданам Ульяновской области.

2.3.Услуги оказываются постоянно в течение рабочего дня, определенного Правилами внутреннего распорядка. Экстренная психологическая помощь по телефону, предоставляется круглосуточно.

2.4.Закреплена возможность и обеспечивается получение Услуги конфиденциально и /или анонимно.

2.5.Предоставление Услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» №210 от 27.07.2010 г.;

Федеральным законом «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» №181 от 24.11.1995 г.;

Федеральный закон "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации" от 24.07.1998 N 124-ФЗ

Федеральным законом «Об основах системы профилактики безнадзорности и беспризорности несовершеннолетних» №120 от 24.06.1999 г.

Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» №59 от 02.05.2006 г.;

Федеральный закон "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" от 28.12.2013 N 442-ФЗ

Постановлением Минтруда Российской Федерации «Об утверждении Методических рекомендаций по организации деятельности государственного (муниципального) учреждения «Центр психолого-педагогической помощи населению» от 24.11.2008 г.;

Постановлением Минтруда Российской Федерации «Об утверждении Методических рекомендаций по организации деятельности государственного (муниципального) учреждения «Центр экстренной психологической помощи по телефону» от 19.07.2000 г.; ПРИКАЗ Министерства труда и социальной защиты населения РФ от 8 августа 2023 г. N 648н «Об утверждении примерного порядка предоставления социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания».

Письмо Минобрнауки России от 10 февраля 2015 г. № ВК-268/07 «О совершенствовании деятельности центров психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи»

ГОСТ Р 52142-2013 Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг

ГОСТ Р 52143-2013 Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг

ГОСТ Р 52495-2005 Социальное обслуживание населения. Термины и определения

ГОСТ Р 52496-2019 Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг

ГОСТ Р 52497-2005. Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания

ГОСТ Р 52498-2005 Социальное обслуживание населения. Классификация учреждений социального обслуживания

Закон Ульяновской области «О регулировании некоторых вопросов в сфере социального обслуживания населения на территории Ульяновской области»

Закон Ульяновской области «О мерах социальной поддержки детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, на территории Ульяновской области»

Постановление Правительства Ульяновской области «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Ульяновской области»

## 2.6. Категории потребителей услуг:

-Гражданин полностью или частично утративший способность либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности,

-Гражданин при наличии иных обстоятельств, которые ухудшают или способны ухудшить условия его жизнедеятельности,

-Гражданин при отсутствии работы и средств к существованию,

-Гражданин при наличии 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,

-Гражданин при отсутствии возможности обеспечения ухода (в том числе временного) за инвалидом, ребенком, детьми, а также отсутствие попечения над ними,

-Гражданин при наличии в семье инвалида или инвалидов, в том числе ребенка-инвалида или детей-инвалидов, нуждающихся в постоянном постороннем уходе,

-Гражданин при отсутствии определенного места жительства, в том числе у лица, не достигшего возраста двадцати трех лет и завершившего пребывание в организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей,

-Гражданин при наличии ребенка или детей (в том числе находящихся под опекой, попечительством), испытывающих трудности в социальной адаптации.

2.7. Документы, предоставляемые для получения Услуги, должны соответствовать следующим требованиям:

-тексты документов написаны разборчиво;

-фамилии, имена, отчества написаны полностью и соответствуют паспортным данным;

-в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных исправлений;

-документы исполнены синими или черными чернилами от руки, имеют подписи и печать;

-документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

Основанием для отказа в приеме документов является не предоставление гражданином предусмотренных документов и несоблюдение требований к ним.

На основании особенностей формы предоставления услуг, разработаны следующие варианты.

#### 2.8. Документы, сопровождающие предоставление услуг:

Для получения услуги, Получатель предъявляет документы удостоверяющие личность или документы законного представителя.

1. Получатель услуг, признанный органами социальной защиты, нуждающимся в получения социальных услуг с разработанной для него индивидуальной программой получения социальных услуг (ИППСУ).

##### а) Получатель услуг предъявляет:

-информацию об ИППСУ (ИППСУ, ксерокопию ИППСУ и др);

-документ удостоверяющий личность;

##### б) Поставщик услуг оформляет:

-договор;

-согласие на обработку персональных данных;

-разрабатывает индивидуальную программу реабилитации (ИПР) в соответствии с ИППСУ и с потребностями получателя услуг;

-журнал регистрации (сектор первичного приема);

-журнал подтверждающий очное или дистанционное посещение получателем услуг специалистами Центра (сектор первичного приема);

-журнал учета рабочего времени и видов работа специалиста;

-продукты деятельности, протоколы сессий, продукты деятельности получателя услуг, материалы диагностик и тд. Для подтверждения проведения дистанционных видов работ-скриншоты.

2. Получатель срочных социальных услуг (персонифицированных):

##### а) Получатель срочных социальных услуг предъявляет:

-документ, удостоверяющий личность;

-заявление на оказание срочных услуг;

-согласие на обработку персональных данных;

##### б) Поставщик услуги оформляет:

-акт выполненных работ;

-журнал регистрации (сектор первичного приема);

-журнал подтверждающий очное или дистанционное посещение получателем услуг специалистами Центра (сектор первичного приема);

-журнал учета рабочего времени и видов работа специалиста;

-продукты деятельности, протоколы сессий, продукты деятельности получателя услуг, материалы диагностик и тд. Для подтверждения проведения дистанционных видов работ-скриншоты.

3. Получатель срочных социальных услуг, обращающихся (АНОНИМНО):

##### а) Получатель, желающий получить социальные услуги (анонимно) не предъявляет документы удостоверяющие личность;

##### б) Поставщик услуг фиксирует факт оказания услуги в следующих документах:

-журнал регистрации (сектор первичного приема);

-журнал подтверждающий очное или дистанционное посещение получателем услуг специалистами Центра (сектор первичного приема);

-журнал учета рабочего времени и видов работа специалиста;

-протоколы сессий, продукты деятельности получателя услуг, материалы диагностик и тд. Для подтверждения проведения дистанционных видов работ-скриншоты.

4. Получатель нуждающийся в долгосрочной реабилитации, обратившийся по собственной инициативе или по направлению органов систем профилактики (по 120 ФЗ), (формат индивидуальная работа).

##### а) Получатель предъявляет:

-документ удостоверяющий личность;

-направления, письма, ходатайства от органов системы профилактики.

б)Поставщик оформляет:

-договор;

-составляет программу реабилитации с учетом потребностей клиента с учетом запросов организации систем профилактики, являющимся инициаторами обращений за оказания услуг;

-согласие на обработку персональных данных;

-журнал регистрации (сектор первичного приема);

-журнал подтверждающий очное или дистанционное посещение получателем услуг специалистами Центра (сектор первичного приема);

-журнал учета рабочего времени и видов работа специалиста;

-продукты деятельности, протоколы сессий, продукты деятельности получателя услуг, материалы диагностик и тд. Для подтверждения проведения дистанционных видов работ-скриншоты.

5.Получатель услуг, нуждающийся в долгосрочной, развивающе - коррекционной работе (групповая форма).

а)Получатель предъявляет:

-документ подтверждающий личность;

-заявление на участие в групповой работе;

б)Поставщик оформляет:

-договор;

-программу групповой коррекционной развивающей работы;

-материалы диагностики, продукты деятельности;

-с согласия получателя услуг, может вестись видео съемка и фотографирование;

6.Получатель услуг находящийся (переживающий) чрезвычайную/экстремальную ситуацию:

а)Получатель услуг :

-подтверждающие документы не требуются;

б)Поставщик услуг оформляет:

-журнал подтверждающий очное или дистанционное посещение получателем услуг специалистами Центра (сектор первичного приема);

-журнал учета рабочего времени и видов работа специалиста;

-продукты деятельности, протоколы сессий, продукты деятельности получателя услуг, материалы диагностик и тд. Для подтверждения проведения дистанционных видов работ-скриншоты.

7.Получатели профилактико-просветительских услуг (участники лекций, тренингов, клубов, бесед и тд):

а)Получатель услуг:

-документы для получения услуг не требуется;

б)Поставщик услуг оформляет:

-журнал учета рабочего времени и видов работа специалиста;

-конспекты, тексты бесед и лекций и д.р.

-оформляет акт выполненных работ.

2.8.1.Конкретное содержание Услуги (оказание психолого-педагогической, методической, консультационной и др. помощи), формат (очное консультирование, консультирование по телефону, консультирование с использованием дистанционных технологий) и продолжительность ее оказания определяется при обращении за получением Услуги, исходя из потребностей ее получателя и ИППСУ при ее наличии.

2.8.2.Услуга может быть оказана:

-очно (очная консультация) - в помещении по месту проживания обучения ребенка получателя Услуги, а также в рамках проведения мероприятий, связанных с вопросами

образования детей и обеспечения психолого-педагогического сопровождения их обучения и воспитания, в случае участия в них специалиста (выездная очная консультация);  
-дистанционно (дистанционная консультация) - с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии консультанта с получателем Услуги. Обратиться за экстренной психологической помощью граждан может ежедневно в любое время суток бесплатно по телефону:42-00-25; 8 800 2000 122.

-в формате письменного ответа на запрос родителей (законных представителей), обозначенный в процессе опроса/ анкетирования/тестирования.

2.8.3.Для срочных и долгосрочных получения Услуги в Центре предусмотрена предварительная запись различными способами (телефон, лично), с указанием сведений для заполнения Журнала.

2.8.4.Для получения Услуги получатели Услуги могут не предоставлять персональные данные и получить услугу анонимно. В этом случае, в Журнале указываются только те данные, которые сообщил получатель Услуги (с занесением отметки «Анонимно» в поле Журнала «Фамилия Имя Отчество (при наличии) получателя Услуги»).

2.8.5.Персональные данные собираются, кодируются и вносятся в утвержденные для общего пользования регистрационные и отчетные документы Службы под определенным кодом. При этом Центр организует служебное (не для общего пользования) хранение и обработку персональных данных. При оказании Услуги обеспечивается соблюдение требований к защите персональных данных при их обработке, в том числе в информационных ресурсах, предусмотренных законодательством Российской Федерации в сфере защиты персональных данных. Информация, полученная консультантом в ходе оказания Услуги и (или) Центром в рамках работы, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации запрещается, обязанность соблюдать конфиденциальность информации закреплена в трудовых договорах, должностных инструкциях, гражданско-правовых договорах.

2.8.6.Получатель Услуги обозначает тему своего запроса в ходе предварительной записи в Центре или непосредственно в момент оказания Услуги. Реализация Услуги осуществляется в течение 3 календарных дней со дня предварительной записи.

2.8.7.При получении запроса на оказание Услуги в любой форме от получателя Услуги, Центр имеет право определить консультанта, наиболее компетентного в оказании Услуги.

2.8.8.Допускается оказание Услуги ее получателю непосредственно в момент обращения в Центр. Получатель Услуги вправе обратиться за оказанием Услуги вновь каждый раз, когда у него возникает такая потребность. Рассмотрение каждого нового обращения учитывается как отдельная Услуга.

2.8.9.В ходе оказания Услуги консультант не выполняет за получателя Услуги те или иные виды действий (не заполняет формы документов, не изготавливает копии документов, не ведет переговоров с третьими лицами от имени получателя Услуги, не представляет интересы получателя Услуги в органах и организациях и т.н.). Консультант не готовит письменный ответ по итогам оказания Услуги.

2.8.10.Консультант может осуществить распечатку готовой информации получателю Услуги на бумажном носителе по его просьбе в объеме одного листа формата А4 и по запросу получателя Услуги консультант может направить на адрес указанной им электронной почты нормативные правовые акты и методические документы, а также

ссылки на электронные ресурсы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на которых получатель Услуги может получить необходимую информацию. Запись на электронные носители информации, представленные получателем Услуги, консультантом не осуществляется.

2.8.11. Осуществление аудио / видео записи в ходе оказания Услуги по инициативе Центра, либо консультанта запрещается по любым мотивам, за исключением случаев, когда получатель Услуги дал на это свое письменное согласие. Получатель Услуги имеет право вести аудио/видео фиксацию оказания Услуги при предварительном информировании Службы, личной согласии консультанта.

2.8.12. Специалист первичного приема рекомендуется предложить получателю Услуги оценить качество оказанной Услуги (устно, письменно, через сеть «Интернет») в любой удобной форме (опросный лист, анкета и прочее). Оценка качества оказанной Услуги может быть произведена непосредственно после ее оказания, но не позднее трех календарных дней с момента оказания Услуги. Произвести оценку качества Услуги получатель Услуги может на федеральном портале информационно-просветительской поддержки Получатель услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.8.13. Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц с получателями Услуги при ответе на телефонные звонки, устные или письменные обращения.

2.8.14. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты Центра подробно и в корректной форме информируют обратившихся по вопросам предоставления социально-психологического обслуживания в Центре. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа или организации, в которую позвонил гражданин, фамилии, имени, отчеству и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. Во время разговора специалисты четко произносят слова, избегают параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывают разговор по причине звонка на другой аппарат. Консультация должна проводиться без больших перерывов, лишних слов и эмоций. В конце консультирования специалист должен кратко подвести итоги и перечислить действия, которые следует предпринять заявителю.

2.8.15. Ответ на письменное обращение дается в простой, четкой, понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона специалиста, оформившего отчет.

2.8.16. Требования к помещениям для предоставления Услуги:

- центральный вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей наименование Центра;
- места для заполнения необходимых документов оборудуются стульями, обеспечиваются бланками документов, письменными принадлежностями;
- места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для граждан и оптимальным условиям работы специалистов. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для размещения в здании, но не может быть менее 3 мест;
- помещение для непосредственного взаимодействия специалистов с гражданами организовано в виде кабинета для ведущего прием специалиста;
- кабинеты для приема граждан оборудованы информационными табличками с указанием номера кабинета;
- стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны.

2.8.17. Показателями доступности и качества Услуги являются соблюдение сроков предоставления услуги и отсутствие жалоб от граждан.

2.8.18. Информация об услуге предоставляется:

- непосредственно в помещении Центра;
- на официальном сайте в сети Интернет <http://www.cspp-semya.ru>
- по телефону - 8(8422) 420017



-в социальных сетях - группа в ВК <https://vk.com/club46300883>

2.8.19. Часы приема граждан специалистами Центра:

-рабочие дни: понедельник-суббота;

-выходные дни: воскресенье;

-часы работы: 8.00 час.- 19:00 (по графику специалистов);

-работа телефона доверия – круглосуточно.

2.8.20. Принятие решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении услуги.

2.8.21. Общий срок административных процедур не должен превышать трех дней.

2.8.22. Все граждане, обратившиеся в учреждение, получают услуги в соответствии с перечнем услуг, указанным в государственном задании учреждения. Срок ожидания услуги не может превышать 1 месяц.

### **3. Организация социально – психологического, педагогического обслуживания клиента**

3.1. Организация психологического, педагогического, юридического консультирования, психодиагностики, индивидуальной психо- и педагогической коррекции, психопрофилактической работы, психологических тренингов, проведение групп взаимной поддержки и клубов, социального патронажа, а также консультирование по телефону экстренной психологической помощи происходит по специально утвержденному графику.

3.2. Ответственными за выполнение данных видов деятельности являются специалисты Центра и заведующие психологическими отделениями Центра.

3.3. При предоставлении Услуг по психологической и педагогической коррекции, и социально - психологической и педагогического патронажа. При определении нуждаемости в долгосрочном сопровождении, принимается решение о заключении договора и разрабатывается ИПР в течении 5 дней после заключения договора.

3.4. Программа реабилитации клиента корректируется в случае необходимости при изменении психо-эмоционального состояния клиента

3.5. Продолжительность реализации программы реабилитации определяется в зависимости от потребностей клиента и необходимости его в реабилитации, а также регулируется объемом услуг, гарантированных в соответствии с постановлением Правительства Ульяновской области № 385-П.

3.6. Осуществление социально-психологического обслуживания

### **4. Качество социально-психологического обслуживания**

4.1. Качество социально-психологического обслуживания в ОГАУСО ЦСППСИД обеспечивается уровнем квалификации специалистов. Уровень профессионализма сотрудников соответствует потребностям клиентов.

-Центр должен располагать необходимым количеством специалистов, имеющих соответствующую профессиональную подготовку, специальные профессиональные навыки и опыт, необходимые для оказания услуги в соответствии с потребностью клиента.

-Допуск специалистов к оказанию Услуги проводится на основе документов, подтверждающих его квалификацию и опыт работы.

-Все специалисты периодически проходят аттестацию.

4.2. Количество определяется наличием необходимых материально – технической базы для оказания услуг клиентам.

4.3. Существует утвержденные методические материалы для работы с клиентами в том числе утвержденный психодиагностический пакет.

4.4. Центр осуществляет контроль за реализацией коррекционных, развивающих, реабилитационных программ (контроль за ведением документации, открытые занятия, взаимопроверки, супервизии, консилиумы).

4.5. Клиенты ознакомились с программой реабилитации, с результатами диагностики, имеют возможность формулировать запросы на изменения ИПР.

4.6. Клиенты имеют доступ к консультационным услугам специалистов на весь период реализации долгосрочной ИПР.

4.7. Обеспечиваются сроки, периодичность и обеспечение предоставляемых услуг.

4.8. Существуют помещения для проведения индивидуальных консультаций и собеседования.

4.9. Программа социально-психологической реабилитации оформлена надлежащим образом, имеются подписи ответственного специалиста.

## **5. Содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг**

5.1. Содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг проводится юристом отделения консультативной и социально-правовой помощи женщинам и детям (при его отсутствии юристом учреждения):

-понедельник-четверг с 08-00 до 17-00;

-пятница с 08-00 до 17-00.

5.2. Специалист первичного приема, передает информацию о наличии получателя юридической срочной социальной помощи юристу, который оказывает услугу в свободное или по согласованию с клиентом в удобное для него время.

5.3. При оказании услуги содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг проводится:

-консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание и защиту своих интересов;

-содействие клиентам в решении вопросов, связанных с социальной реабилитацией, пенсионным обеспечением и другими социальными выплатами, получением установленных законодательством льгот и преимуществ, защитой и соблюдением прав детей на воспитание и заботу о них или в решении других правовых вопросов;

-выяснение жизненной ситуации клиента, информирование клиента о путях реализации его законных прав, разъяснение права на получение бесплатной юридической помощи согласно Федеральному закону от 21.11.2011 № 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации».

5.4. На оказание услуги содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг отводится 30-60 минут.

## **6. Отказ в предоставлении социальных услуг.**

1) Гражданину или получателю социальных услуг может быть отказано, в том числе временно, в предоставлении социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, или в полустационарной форме, в связи с наличием медицинских

противопоказаний, перечень которых утверждается федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере здравоохранения. Такой отказ возможен только при наличии соответствующего заключения уполномоченной медицинской организации.

2) Предоставление социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, или в полустационарной форме, возобновляется после получения заключения уполномоченной медицинской организации об отсутствии медицинских противопоказаний, указанных в части 3 настоящей статьи.

3) В случае, если гражданину или получателю социальных услуг отказано в предоставлении социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, или в полустационарной форме, в связи с наличием медицинских противопоказаний, поставщики социальных услуг информируют медицинскую организацию по месту жительства гражданина или получателя социальных услуг о необходимости оказания ему медицинской помощи, в том числе медицинского наблюдения.

## **7. Предъявление претензий**

7.1. Центр гарантирует клиенту возможность письменного обжалования действий любого сотрудника Центра, рассмотрение жалобы или претензии и получение официального ответа руководства Центра.

7.2. Клиенты не имеют ограничений на подачу жалоб в письменной форме, всегда получают официальный ответ и содействие в направлении жалобы в вышестоящую организацию.

7.3. Центр проводит анализ поступивших жалоб и предложений, готовит отчеты и принимает меры по устранению причин и внедрению предложений.

7.4. Порядок подачи жалоб доступен для клиентов.

7.5. Ответ заявителю или его законному представителю направляется в течение 30 дней с момента подачи жалоб в письменном виде.

7.6. Проводится рассмотрение всех жалоб, что подтверждается соответствующими документами.

7.7. Обеспечена доступность информации о вышестоящей организации и ее руководителях.

7.8. Осуществляется регулярный контроль за рассмотрением жалоб клиентов.

7.9. Показатели:

1) Существует журнал жалоб и предложений.

2) Существуют материалы проверок жалоб и принятых по ним решений.

3) На информационном стенде имеется информация о вышестоящей организации и ее руководителях, с указанием адреса.

#### 7.10.Результат:

1)Клиенты уверены, что их жалобы и предложения будут рассмотрены и по ним будут приняты меры и, что их обращения в вышестоящую организацию не повлекут каких-либо ограничений на получение услуг Центра.

#### **8.Прекращение предоставления услуги**

8.1.Центр имеет право прекратить предоставление Услуг при нарушении требований, а также в случае отказа клиента или его представителя от услуги.

8.2.Клиент или его законные представители имеют информацию о требованиях к клиенту при предоставлении Услуг и последствиях нарушения требований.

8.3.В случае нарушения клиентом установленных требований курирующий специалист выносит вопрос о целесообразности дальнейшего предоставления Услуг на консилиум.

8.4.Добровольный отказ от Услуг предоставляется клиентом или его представителем в письменном виде.

8.5.Решение о прекращении Услуг по инициативе Центра, принимает консилиум и оформляет отдельным протоколом.

8.6.В случае добровольного отказа от Услуг она может быть возобновлена по письменному заявлению клиента или его представителя, при наличии необходимых документов.

#### **9.Порядок и формы контроля за предоставлением Услуг.**

9.1.Контроль предоставления Услуг со стороны клиента.

9.2.Клиент, получивший Услуги, имеет информацию о сущности предоставляемой услуги, об осуществляемой программе реабилитации и имеет возможность высказывать свое отношение к оказанию услуги в виде жалоб и предложений.

9.3.Контроль предоставления услуг специалистами Центра.

9.4.Специалисты, работающие с клиентами (психолог, социальный педагог, специалист по социальной работе, юрисконсульт) проводят самоконтроль, вносят сведения о проделанной работе в индивидуальный журнал.

9.5.Специалисты Центра один раз в месяц предоставляют заведующей отделением Центра отчет о проделанной работе по социально-психологическому обслуживанию клиента с указанием количества предоставленных услуг.

9.6.Персональная ответственность специалистов Центра закреплена в их должностных инструкциях в соответствии с законодательством.

9.7.Контроль за предоставлением Услуг закреплен за заместителем директора по реабилитационной работе

9.8.Заместитель директора по реабилитационной работе анализирует и контролирует работу специалистов учреждения, работающих с клиентами.

9.9. Заместитель директора по реабилитационной работе организует методический контроль за работой специалистов и отчетной документацией. В Центре организуются супервизии работы специалистов, а также методический анализ проведенных занятий.

9.10. Персональная ответственность заместителя директора по РВР закреплена в его должностной инструкции в соответствии с законодательством.

## **10. Порядок и формы контроля за исполнением административного регламента**

10.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, по предоставлению Услуг и принятием решений заместителем директора по реабилитационной работе и заведующими отделений, осуществляется директором Центра.

10.2. Директор Центра анализирует отчеты заместителя директора по реабилитационной работе и заведующих отделениями.

10.3. В случае выявления нарушения прав граждан, положений настоящего административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Ульяновской области директором Центра осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

Об использовании рабочего времени специалистами ОГАУСО ЦСПП СиД

Нормативы продолжительности различных видов работ педагога-психолога ОГАУСО ЦСПП СиД

№	Вид работ	Среднее время (час)	Примечание
1	Индивидуальное психологическое консультирование	1,5	Из расчета на одну консультацию
2	Индивидуальная психодиагностика с написанием заключения	1,5-4,5	Из расчета на одно обследование
3	Психологическая коррекция		
3.1	индивидуальная	1,5-3	Из расчета одного человека
3.2	групповая	1,5-3	40 часов в одну группу
4	Психопрофилактическая работа	1,5	
5	Психологические тренинги	До 40 часов	Подготовка и проведение
6	Методическая работа: Подготовка, участие, проведение учебно-методических занятий, семинаров, мастер классов и др.	6	
7	Ежедневное итоговое оформление документации	4	
8	Занятия в клубах общения	1,5	На одно занятие
9	Работа на телефоне экстренной психологической помощи	12	1 смена
10	Профилактическая работа	1,5	На одну встречу
11	Подготовка и проведение социально-психолого-педагогического консилиума, оформление результатов	3-4	На один консилиум
12	Нагрузка педагога-психолога в неделю	36	

Нормативы продолжительности различных видов работ социального педагога ОГАУСО ЦСПП СиД

№	Виды работ	Среднее время (час)	Примечание
---	------------	---------------------	------------

1	Социально-педагогическое консультирование (первичный прием)	3 часа в день	0,5 часа на одного клиента
2	Социально-педагогический патронаж	До 6 часов в неделю	1-1,5 часа на семью
	Социально-психологическая коррекция		
	индивидуальная	1,5-3	Из расчета на одного человека
	групповая	1,5-3	40 часов на одну группу
	Профилактическая работа	1,5 часа	На одну встречу
	Взаимодействие с учреждениями и ведомствами системы профилактики	До 1 часа в неделю	
	Методическая работа	3 часа в неделю	
	Подготовка и проведение массовых мероприятий	3-4,5 часа в месяц	
	Работа с документацией	До 4,5 часа в неделю	
	Занятие в клубах общения	1,5	На одно занятие
	Подготовка к проведению социально-психолого-педагогического консилиума, оформление результатов	3-4	На один консилиум
	Нагрузка социального педагога в неделю	36	