

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение инклюзивного высшего образования  
**«Московский государственный  
гуманитарно-экономический университет»**

**ВОЛГОГРАДСКИЙ ФИЛИАЛ ФГБОУ ИВО «МГГЭУ»**

## **ОТЧЕТ**

### **ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКЕ**

студента 3 курса группы ПС-3220-О

специальности 40.02.01 «Право и организация социального обеспечения»

Саранцева Юлия Дмитриевна

(фамилия, имя, отчество)

Волгоград 2023

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	2
1. Характеристика ГКУ «Центр социальной защиты населения по Дзержинскому району Волгограда».....	3
2. Прием граждан по вопросам социальной защиты. Работа с письменными и устными обращениями граждан.....	9
3. Получение социальных услуг в электронном виде на ЕПГУ.....	16
Заключение.....	19
Список использованной литературы.....	20
Приложения.....	21

## Введение

Я, Саранцева Юлия Дмитриевна, проходила производственную преддипломную практику в Центре социальной защиты населения по Дзержинскому району Волгограда, расположенного по адресу г. Волгоград, ул. Полесская, д. За, в период с 20.04.2023 по 17.05.2023 года.

Основной целью практики является ознакомление с органами пенсионного фонда, органами социальной защиты населения, занятости населения и работой их структурных подразделений Функции структурных подразделений.

Учреждение осуществляет свою деятельность в сфере социальной поддержки населения, нуждающегося в государственной социальной помощи и поддержке, на территории района.

Целью создания Учреждения является:

- реализация государственной политики в сфере социальной поддержки населения, нуждающегося в государственной социальной помощи и поддержке, на территории района;
- обеспечение эффективного функционирования системы социальной поддержки населения района;
- осуществление мероприятий по реализации программ по социальной поддержке населения, семейной и демографической политики.

В своей деятельности Учреждение руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, нормативно-правовыми актами Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации, Уставом ГКУ ЦСЗН по Дзержинскому району (Приложение №1), а также принятыми в соответствии с ними нормативными актами Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Министерств и Ведомств Российской Федерации.

Схема структуры ГКУ "Центр социальной защиты населения по Дзержинскому району Волгограда" - см. Приложение №2.

## **1. Характеристика ГКУ «Центр социальной защиты населения по Дзержинскому району Волгограда»**

Я проходила практику в Государственном казенном учреждении «Центр социальной защиты населения по Дзержинскому району Волгограда» (ГКУ «ЦСЗН» по Дзержинскому району Волгограда).

Организационно-правовая форма базы практики - государственное казенное учреждение.

Руководство: директор учреждения - Ковалева Ольга Васильевна, заместитель директора - Макарова Виктория Александровна.

График работы организации:

Понедельник 8:30 – 17:30

Вторник 8:30 – 17:30

Среда 8:30 – 17:30

Четверг 8:30 – 17:30

Пятница 8:30 – 17:30

Суббота и воскресенье – выходные дни.

Согласно Уставу ГКУ ЦСЗН Дзержинскому району Волгограда имеет в своей структуре следующие подразделения:

- руководство
- отдел бухгалтерского учета и отчетности
- отдел предоставления мер социальной поддержки отдельным категориям граждан
- отдел (сектор) государственной социальной помощи населению
- отдел (сектор) по социальной защите ветеранов и инвалидов
- отдел (сектор) по делам семьи
- отдел (сектор) автоматизации

- отдел (сектор) по работе с клиентами «Одно окно»
- административно-правовой отдел (сектор).

Каждое подразделение организации выполняет определенные функции. И если говорить в общем, то в их функции входит следующее:

1. Установление правового статуса.

Выдача удостоверений: «Ветеран труда»; «Ветеран труда Волгоградской области»; «Дети Сталинграда»; «Ветеран Великой Отечественной Войны»; «члена семьи погибших (умерших) военнослужащих».

2. Обеспечение мер социальной поддержки ветеранов, военнослужащих и членов их семей:

- Предоставление мер социальной поддержки ветеранов труда и ветеранов военной службы;
- Предоставление мер социальной поддержки военнослужащих, сотрудников органов внутренних дел и федеральных органов исполнительной власти, ставших инвалидами вследствие увечья, заболевания, полученных при исполнении обязанностей военной службы по призыву;
- Предоставление мер социальной поддержки родителей и детей погибших или умерших военнослужащих, сотрудников органов внутренних дел, федеральной службы безопасности, прокуратуры Российской Федерации, Следственного комитета Российской Федерации, органов уголовно-исполнительной системы Министерства юстиции Российской Федерации;
- Предоставление мер социальной поддержки ветеранов труда Волгоградской области;
- Предоставление мер социальной поддержки тружеников тыла;
- Предоставление мер социальной поддержки бывших военнослужащих 1927-1928 годов рождения;
- Предоставление мер социальной поддержки участников Сталинградской битвы;
- Предоставление мер социальной поддержки членов семей военнослужащих.

3. Обеспечение мер социальной поддержки иных категорий граждан:
- Предоставление мер социальной поддержки реабилитированным лицам и лицам, признанным пострадавшими от политических репрессий;
  - Предоставление мер социальной поддержки гражданам, находившимся в несовершеннолетнем возрасте в период с 23 августа 1942 года по 2 февраля 1943 года на территории, охваченной боевыми действиями, соответствующей административно-территориальному делению города Сталинграда по состоянию на указанный период;
  - Предоставление мер социальной поддержки по оплате жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, источником финансового обеспечения которых являются субвенции из федерального бюджета;
  - Предоставление компенсации расходов на уплату взноса на капитальный ремонт общего имущества в многоквартирных домах, расположенных на территории Волгоградской области;
  - Предоставление компенсации членам семей погибших (умерших) военнослужащих и сотрудников некоторых федеральных органов исполнительной власти в связи с расходами по оплате жилых помещений, коммунальных и других видов услуг;
  - Предоставление компенсации военнослужащим, гражданам, призванным на военные сборы и членам семей, пенсионное обеспечение которых осуществляется ПФ РФ;
  - Предоставление компенсации на проведение ремонта индивидуальных жилых домов, членам семей военнослужащего, потерявших кормильца.
4. Обеспечение мер социальной поддержки гражданам, имеющим детей:
- Предоставление ежемесячного пособия на ребенка из малоимущей семьи и ежемесячного пособия на ребенка опекунам (попечителям);
  - Предоставление мер социальной поддержки многодетным семьям;

- Предоставление ежемесячной денежной выплаты семьям, имеющим третьего ребенка и последующих детей, рожденных после 31 декабря 2012 года, нуждающимся в поддержке;
- Предоставление ежемесячной денежной выплаты родителю (усыновителю), осуществляющему уход за ребенком-инвалидом;
- Предоставление ежеквартальной денежной выплаты родителю (усыновителю), осуществляющему уход за ребенком-инвалидом, которому определена 3 степень ограничения жизнедеятельности;
- Назначение и выплата дополнительного единовременного пособия малоимущей семье при рождении (усыновлении) ребенка;
- Предоставление родительского капитала гражданам, проживающим на территории Волгоградской области;
- Предоставление родительского капитала семьям, имеющим третьего ребенка или последующих детей, родившихся не ранее 1 января 2016 года;
- Предоставление пособия по беременности и родам женщинам, уволенным в связи с ликвидацией организаций;
- Предоставление единовременного пособия женщинам, вставшим на учет в медицинских организациях в ранние сроки беременности, уволенным в связи с ликвидацией организаций;
- Предоставление единовременного пособия при рождении ребенка;
- Предоставление единовременного пособия при передаче ребенка на воспитание в семью;
- Предоставление ежемесячного пособия по уходу за ребенком лицам, не подлежащим обязательному социальному страхованию, а также уволенным (прекратившим деятельность, полномочия) в установленном порядке;
- Предоставление единовременного пособия беременной жене военнослужащего, проходящего военную службу по призыву;

- Предоставление ежемесячного пособия на ребенка военнослужащего, проходящего военную службу по призыву;
- Предоставление ежемесячной компенсационной выплаты нетрудоспособным женщинам, уволенным в связи с ликвидацией организации, если они находились на момент увольнения в отпуске по уходу за ребенком и не получают пособия по безработице;
- Предоставление мер социальной поддержки студентов из числа ветеранов боевых действий и студентов, являющихся детьми из многодетных семей;
- Предоставление ежемесячных пособий родителям, супругам и детям граждан, смерть которых явилась последствием террористического акта, совершенного 24 августа 2004 г. на борту самолета ТУ-134, следовавшего рейсом № 1303 «Москва-Волгоград».

5. Предоставление государственной социальной помощи малоимущим гражданам:

- Предоставление адресного социального пособия жителям Волгоградской области;
- Материальная помощь малоимущим гражданам на погребение;
- Справка для получения юридической помощи;
- Справка студентам из малоимущих семей на получение социальной стипендии;
- Социальное пособие на погребение (если умерший на день смерти не являлся работающим или пенсионером);
- Предоставление компенсации затрат на газификацию жилья.
- Предоставление единовременного социального пособия семьям и одиноко проживающим гражданам:
  - единовременного социального пособия на частичное возмещение произведенных расходов, связанных с ремонтом, либо приобретением жизненно необходимых бытовых приборов, приобретением твердого топлива, оплатой проезда к месту лечения, реабилитации или обследования;



- единовременного социального пособия на первичное приобретение и установку индивидуальных приборов учета энергетических ресурсов;

- единовременного социального пособия гражданам, утратившим жизненно необходимое имущество в результате стихийных бедствий и других ЧС.

6. Предоставление иных государственных услуг:

- Регистрация семьи в качестве многодетной и выдача удостоверения многодетной семьи;

- Обеспечение прав на отдых и оздоровление детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, детей-инвалидов и других категорий, относящихся к ведению органов социальной защиты населения;

- Содействие в организации семейных воспитательных групп и семей патронатных воспитателей;

- Проведение информационно-разъяснительной работы по оказанию социальной помощи детям;

- Участие в проведении профилактических рейдов по семьям, находящимся в трудной жизненной ситуации, в социально опасном положении;

- Участие в проведении областных творческих и познавательных конкурсах для детей и подростков;

- Участие в проведении районных мероприятий по формированию здорового образа жизни, по повышению авторитета семьи и пропаганде семейных ценностей, духовности и нравственности, укрепления связи поколений.

## **2. Прием граждан по вопросам социальной защиты. Работа с письменными и устными обращениями граждан**

В соответствии с Конституцией граждане Российской Федерации имеют право направлять личные и коллективные обращения (заявление, предложение, жалобу) в государственные органы и должностным лицам, которые в пределах своей компетенции обязаны рассмотреть эти обращения, принять по ним решения и дать мотивированный ответ в установленный срок.

Обращения граждан бывают разного характера. Чаще всего обращения оформляются в устной и письменной форме.

Работа с письменными обращениями граждан в ГКУ «Центр социальной защиты населения по Дзержинскому району» ведется в соответствии с «Инструкцией о работе с предложениями, заявлениями и жалобами граждан в органах, на предприятиях, в учреждениях и организациях социального обеспечения».

Руководитель учреждения несет персональную ответственность за правильную организацию работы с письменными обращениями граждан. Это важный участок работы любого учреждения, тем более социальной защиты. Важно помнить, что за каждым письмом стоит человек и не просто человек, а человек больной, инвалид, пожилой, одинокий, заслуженный, но теперь беспомощный, и вовремя полученный ответ на письмо, возможно, вернет его к жизни или даст силы для преодоления невзгод. Работники органов социальной защиты населения должны об этом помнить постоянно.

Среди письменных обращений, поступающих в ГКУ «Центр социальной защиты населения по Дзержинскому району», особое внимание уделяется обоснованным жалобам. Инструкция по работе с письменными обращениями граждан устанавливает несколько этапов работы с ними, начиная с приема и регистрации писем и заканчивая их анализом.

Особое внимание обращают на сроки рассмотрения писем, ведь нарушение этих сроков – это невыполнение трудовых обязанностей, что может повлечь наложение дисциплинарного взыскания и даже увольнение.

Работники ГКУ ЦСЗН грамотно и обоснованно составляют ответ на письмо, чтобы заявитель получил исчерпывающие ответы на все интересующие

их вопросы. Как правило, ведущий специалист ежеквартально проводит анализ поступивших писем, который затем рассматривается на технической учебе или собрании коллектива.

Устные обращения граждан рассматриваются на личном приеме.

Для регистрации обращений граждан ведутся карточки регистрации приема граждан по личным вопросам. В карточке регистрации с личного приема разборчивым почерком указываются:

- 1) дата приема;
- 2) фамилия, имя, отчество обратившегося;
- 3) место жительства обратившегося;
- 4) категория обратившегося;
- 5) краткое содержание и причина устного обращения;
- 6) результат рассмотрения;
- 7) сведения о результатах приема;
- 8) фамилия, инициалы, подпись должностного лица, осуществившего

прием.

Все данные и результат рассмотрения обращения вводятся специалистом, ответственным за прием и регистрацию обращений в программу «Контакт».

Карточки с личного приема подшиваются в специальные папки и хранятся в течение трех лет, после чего передаются в архив ЦСЗН.

Во время личного приема гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых вопросов и получить на него соответствующий ответ в сроки, установленные законодательством для рассмотрения таких обращений.

Заявления граждан, принятые в ходе личного приема, передаются специалисту, ответственному за регистрацию, для дальнейшей работы.

Принятые в ходе личного приёма письменные обращения регистрируются, учитываются и рассматриваются в порядке, предусмотренном Инструкцией. Регистрационный номер и дата вписываются в графу «Примечание» электронной учётной карточки личного приёма граждан.

Если разрешение вопроса, с которым обратился заявитель, не входит в компетенцию ЦСЗН, ему разъясняется, куда и в каком порядке следует обратиться.

Существует явная проблема коммуникации между работниками социальных служб и пожилыми людьми, инвалидами. Для сотрудника ГКУ «Центр социальной защиты населения по Дзержинскому району» основной целью является нахождение общего языка с такими людьми. Взаимоотношения в первую очередь основываются на уважении, как со стороны работника, так и со стороны инвалида или пенсионера.

Сотрудники ГКУ ЦСЗН придерживаются следующих общих правил этикета в общении с пожилыми людьми и инвалидами (см. Приложение №3 – Порядок действий работников по оказанию помощи при предоставлении услуг инвалидам и маломобильным группам населения, в том числе в случае применения кнопок вызова персонала):

1. Когда вы разговариваете с человеком с инвалидностью, обращайтесь непосредственно к нему, а не к его сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

2. Если Вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать. Если Вы не поняли, не стесняйтесь – переспросите.

3. Обращайтесь с детьми с инвалидностью по имени, а с подростками и старше – как со взрослыми.

4. Разговаривая с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, пока он сам закончит фразу. Не поправляйте и не договаривайте за него. Не стесняйтесь переспрашивать, если вы не поняли собеседника.

5. Когда Вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы Ваши и его глаза были на одном уровне. Вам будет легче разговаривать, а вашему собеседнику не понадобится запрокидывать голову.

Главное в общении с лицами пожилого возраста и инвалидами – стремиться к взаимопониманию, не обманывать, вызывать доверие, не повышать голос, объяснять что-либо доступным для человека языком.

Одним из последних этапов является подготовка дела для хранения или уничтожения. На каждого получателя социальных услуг в ГКУ «Центр социальной защиты населения по Дзержинскому району» формируется личное дело, комплектующееся основными обязательными документами, необходимыми для предоставления социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания, в форме социального обслуживания на дому.

Личное дело ведется со дня приема получателя социальных услуг на полустационарное социальное обслуживание, в форме социального обслуживания на дому и до момента прекращения предоставления социальных услуг.

В соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 11 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» учреждение имеет право запрашивать соответствующие органы государственной власти, а также органы местного самоуправления и получать от указанных органов информацию, необходимую для организации социального обслуживания и ведения личного дела получателя социальных услуг.

Каждый вновь прибывший получатель социальных услуг вносится в журнал учета прибытия/выбытия получателей социальных услуг с проставлением порядкового номера, даты прибытия и номера ИППСУ.

Личному делу присваивается порядковый номер. Номер личного дела имеет цифробуквенное обозначение. Личное дело формируется по форме N-00/0000, где N-первая буква фамилии получателя социальных услуг, 00-регистрационный номер, имеет сквозную нумерацию, 0000-год, в котором сформировано личное дело.

Для получателей социальных услуг, получающих социальные услуги в

полустационарной форме социального обслуживания, в форме социального обслуживания на дому на момент утверждения данного Положения, регистрационный номер личного дела присваивается в соответствии со списочным составом. На титульном листе личного дела указывается наименование Учреждения, структурный код, номер личного дела, дата прибытия (и впоследствии выбытия), фамилия, имя, отчество получателя социальных услуг, дата рождения.

Документы в личном деле располагаются по мере их поступления. Делопроизводство ведётся на русском языке.

Личное дело получателя социальных услуг ведётся по разделам:

Первый раздел личного дела содержит постоянный набор документов, предоставленных получателем социальных услуг при его приеме на полустационарное социальное обслуживание, в форме социального обслуживания на дому в соответствии с Постановлением правительства области от 05.12.2014 года № 1090:

Во втором разделе личного дела должны храниться в хронологическом порядке документы, относящиеся к личности получателя социальных услуг, сформированные со дня приема получателя социальных услуг на социальное обслуживание и до момента прекращения предоставления социальных услуг:

- договор о предоставлении социальных услуг;
- договор о предоставлении дополнительных услуг;
- приказ руководителя учреждения о зачислении получателя социальных услуг на социальное обслуживание в Учреждение. Издаётся руководителем на основании заключенного договора о предоставлении социальных услуг в течение одного рабочего дня со дня поступления получателя социальных услуг на обслуживание в Учреждение;
- дополнительное соглашение к договору о предоставлении социальных услуг социального обслуживания;
- согласие на обработку персональных данных;
- анкеты-опросники получателей услуг об оказании социальных услуг.

Третий раздел личного дела содержит: общую переписку; иные документы, сформированные со дня приема получателя социальных услуг и до момента прекращения предоставления социальных услуг в и отражающие деятельность учреждения.

Документы по мере их поступления формируются в личном деле по разделам в хронологической последовательности.

Личное дело формируется в отдельную непрозрачную папку в течение трех рабочих дней с момента заключения договора о предоставлении социальных услуг.

Для учёта документов, помещенных в личное дело, составляется опись документов личного дела по форме согласно. Листы описи документов из личного дела нумеруются отдельно от документов, помещенных в личное дело.

Доступ к документам личного дела получателей социальных услуг имеют сотрудники Учреждения. Изучение Личного дела происходит исключительно в кабинете в присутствии специалиста, ответственного за хранение личных дел. Выдача личных дел сотрудникам не осуществляется.

Личные дела подлежат регистрации в журнале регистрации личных дел (см. Приложение № 4). Страницы журнала регистрации личных дел нумеруются, прошиваются и скрепляются подписью и печатью Учреждения.

Личные дела включаются в номенклатуру Учреждения под общим заголовком «Личные дела получателей социальных услуг» с указанием срока хранения в соответствии с требованиями законодательства.

Личные дела хранятся в вертикальном положении в закрытом шкафу; размещаются в алфавитном порядке. На лицевой стороне папки наносится фамилия, имя, отчество получателя социальных услуг. Переданные на хранение личные дела хранятся в специальном помещении, изолированном для доступа посторонних лиц, по дате выбытия получателя социальных услуг. При смене получателем социальных услуг поставщика социальных услуг, предоставляющего социальные на основании заявления получателя социальных услуг (законного представителя) или при прекращении предоставления

социальных услуг личное дело получателя социальных услуг, сформированное Учреждением, остается в Учреждении, как подтверждение факта предоставления социальных услуг.

Работник, ответственный за ведение, учет и хранение личных дел, обязан обеспечить надежную сохранность личных дел и конфиденциальность сведений при их хранении. В соответствии со статьей 6 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» сведения, содержащиеся в личном деле получателя социальных услуг, составляют информацию конфиденциального характера или служебную информацию. Разглашение информации о получателях социальных услуг влечет за собой ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.



### **3. Получение социальных услуг в электронном виде на ЕПГУ**

Для обеспечения доступности и качества, повышения уровня жизни и удобства граждан существует возможность получения социальных услуг в электронном формате, используя Единый портал государственных и муниципальных услуг.

Преимущества получения социальных услуг в электронном виде посредством Портала заключаются, в доступности получения информации, связанной с получением услуг. Перед подачей электронного заявления заявитель имеет возможность ознакомиться с порядком предоставления услуг и органами власти, ответственными за их исполнение, в упрощении процедур получения услуг. Формы электронных заявлений на Портале максимально упрощены и понятны заявителям, в информированности гражданина на каждом этапе работы по его заявлению. После обращения за услугой через Портал заявитель в личном кабинете сможет отследить статус заявления и получить результат предоставления услуги. Воспользоваться услугами можно в течение 24 часов в сутки и семь дней в неделю.

Процедура регистрации на портале госуслуг довольно проста. На нем представлены удобные формы интерактивных заявлений, а также сокращенные сроки оказания услуг.

Самыми востребованными региональными услугами являются земельные вопросы, образование, здравоохранение, ЖКХ, социальные льготы и выплаты и другие актуальные наиболее часто задаваемые вопросы гражданами. Обращаем внимание, что для получения полного доступа ко всем возможностям портала госуслуг достаточно один раз пройти процедуру регистрации и подтверждения личности в одном из центров обслуживания. При себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность (паспорт) и страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования (СНИЛС). Электронные услуги

Во-первых, электронные услуги - это повышение доступности государственных и муниципальных услуг. Если раньше можно было получить

услугу, только лишь придя в кабинет чиновника, ожидая очереди, теряя время, то в настоящее время значительный перечень услуг доступен без личного посещения госоргана. То есть заявление на получение той или иной услуги не нужно относить в кабинет служащего, он его получит через специальную компьютерную программу. А результат предоставления некоторых услуг можно также получить в электронном виде.

Для доступа к электронным услугам созданы специальные федеральные, региональные и муниципальные сайты (порталы) государственных и муниципальных услуг. Зайти на них могут все желающие, подключенные к сети Интернет.

Интерфейс порталов разработан с целью максимального удобства и простоты выполнения запроса на получение услуги для обычного человека. Федеральный портал госуслуг доступен по адресу: [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru).

Плюсы использования электронных услуг:

- возможность получения государственных и муниципальных услуг из любой точки местонахождения, в удобное время;
- сокращение временных затрат, связанных с получением государственных услуг (экономится время граждан, необходимое для поездки, а также проведения в очереди для получения услуг);
- уменьшение финансовых издержек граждан (направить заявку для получения государственных услуг можно из любой точки местонахождения посредством сети Интернет в удобное время, не тратя денег на поездку в транспорте до места, где ведется прием граждан);
- сокращение количества предоставляемых документов (нет необходимости предоставлять документы, находящиеся в распоряжении органов власти);
- ликвидация бюрократических проволочек вследствие внедрения электронного документооборота;
- снижение коррупционных рисков, возникающих при личном общении с чиновниками (нет необходимости личного обращения в орган

власти, граждане имеют возможность самостоятельно подготовить пакет необходимых документов и взаимодействуют с органом власти через "Личный кабинет" на портале госуслуг);

- информирование гражданина на каждом этапе работы по его заявлению (электронные сообщения, подтверждающие поступление заявлений и готовность документов направляются гражданам в виде СМС или электронного письма);

- встроенная система оплаты и возможность получения документов в удобное время.

Во-вторых, электронные услуги - это отмена необходимости предоставления заявителями для получения услуги документов, которые находятся в распоряжении органов власти. Государственные и муниципальные служащие теперь обязаны сами заботиться о получении необходимых документов, которые ранее должны были представить граждане. Единый портал государственных услуг доступен любому пользователю в любое время и организован таким образом, чтобы обеспечить гражданам простой и эффективный поиск информации по государственным и муниципальным услугам.

Обратиться дистанционно граждане могут также по вопросам выплат, субсидий, льгот. Президентом были введены новые выплаты и льготы. Все они могут быть оформлены дистанционно без личной явки в многофункциональный центр.

## Заключение

За время прохождения практики я выполняла следующие виды работ: ознакомление с правилами внутреннего трудового распорядка организации; рассмотрение обращения граждан; изучение оснований назначения пенсий, пособий, компенсаций; изучение приемов делового общения и правил культуры в профессиональной деятельности; анализ должностных инструкций на базе практики; ознакомление с функциями структурных подразделений организации; подготовка отчета по практике, знакомство с основными принципами и стандартами оказания государственных и муниципальных услуг, правовыми и регуляторными документами, важными для эффективного и высококачественного предоставления услуг гражданам, работа с гражданами: общение с ними, консультирование, помощь в заполнении заявлений и документов, регистрация обращений.

Научилась работать с компьютером и программными системами, используемыми в ЦСЗН для работы с запросами, электронной почтой и базами данных, ознакомилась с технологиями и методами управления качеством и процессами оказания услуг.

Студент группы \_\_\_\_\_

## **Список использованной литературы**

### **Нормативно – правовые акты**

1. «Конституция Российской Федерации» (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020).

### **Интернет – ресурсы**

2. Справочно-правовая система Консультант Плюс. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/> (дата обращения: 16.05.2023).

3. Справочно-правовая система ГАРАНТ. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.garant.ru/> (дата обращения: 16.05.2023).

4. Образовательная платформа Юрайт. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/> (дата обращения: 16.05.2023).

## Приложения

## Приложение №1

### Устав организации

**СОГЛАСОВАНО**

Распоряжением Комитета по  
управлению государственным  
имуществом Администрации  
Волгоградской области

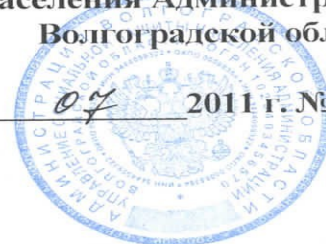
от «14» 07 2011 г. № 1344-р



**УТВЕРЖДЕН**

Приказом Управления социальной  
защиты населения Администрации  
Волгоградской области

от «14» 07 2011 г. № 440



### УСТАВ

государственного казенного учреждения  
«Центр социальной защиты населения  
по Дзержинскому району Волгограда»

## 1. Общие положения

1.1. Государственное казенное учреждение «Центр социальной защиты населения по Дзержинскому району Волгограда» (далее - Учреждение) создано на основании постановления Администрации Волгоградской области от 27 июня 2011 г. № 296-п «Об изменении типа государственных учреждений, подведомственных Управлению социальной защиты населения Администрации Волгоградской области, и о внесении изменений в постановление Администрации Волгоградской области от 16 марта 2009 г. № 44-п «Об утверждении перечня государственных бюджетных учреждений, тип которых не подлежит изменению».

1.2. Полное наименование Учреждения – государственное казенное учреждение «Центр социальной защиты населения по Дзержинскому району Волгограда».

Официальное сокращенное наименование: ГКУ ЦСЗН по Дзержинскому району Волгограда.

1.3. Учреждение является некоммерческой организацией, созданной для оказания государственных услуг, выполнения работ и исполнения государственных функций в целях осуществления в пределах своей компетенции государственной политики в области социальной поддержки граждан пожилого возраста, ветеранов, членов семей погибших (умерших) военнослужащих, бывших несовершеннолетних узников фашистских концлагерей, жертв политических репрессий, инвалидов, семей с детьми, детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, безнадзорных, беспризорных детей, несовершеннолетних, оказавшихся в иной трудной жизненной ситуации, нуждающихся в социальной помощи и социальном обслуживании на территории района.

1.4. В своей деятельности Учреждение руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, нормативно-правовыми актами Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации, Управления социальной защиты населения Администрации Волгоградской области, Уставом (Основным законом) Волгоградской области, законами Волгоградской области, постановлениями Главы Администрации Волгоградской области и Администрации Волгоградской области, настоящим Уставом и другими нормативными правовыми актами.

1.5. Функции и полномочия Учредителя в отношении Учреждения осуществляет Управление социальной защиты населения Администрации Волгоградской области (далее - Учредитель), в порядке и пределах, определенных законодательством Российской Федерации.

1.6. Учреждение вправе создавать филиалы и открывать представительства.

Филиалы и представительства осуществляют деятельность от имени создавшего их учреждения. Учреждение несет ответственность за

деятельность своих филиалов и представительств.

1.7. Местонахождение и юридический адрес Учреждения: 400107, г. Волгоград, ул. Комиссара Хорошева, 30 а.

## **2. Правовой статус Учреждения**

2.1. Учреждение создано в соответствии с требованиями Гражданского кодекса Российской Федерации, Федерального закона от 12.01.1996 г. № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях», является юридическим лицом, имеет самостоятельный баланс, обособленное имущество, лицевые счета в органах казначейства, расчетный счет в ГРКЦ ГУ Банка России по Волгоградской области для учета операций со средствами Фонда социального страхования Российской Федерации, печать с изображением Государственного герба Российской Федерации, штампы и бланки со своим наименованием.

2.2. Учреждение самостоятельно выступает в качестве истца и ответчика в гражданском, арбитражном и третейском суде.

2.3. Учреждение создается без ограничения срока деятельности.

2.4. Учреждение может осуществлять приносящую доход деятельность.

## **3. Предмет, цели и виды деятельности Учреждения**

3.1. Учреждение осуществляет свою деятельность в сфере социальной поддержки населения, нуждающегося в государственной социальной помощи и поддержке, на территории района.

3.2. Целью создания Учреждения является:

реализация государственной политики в сфере социальной поддержки населения, нуждающегося в государственной социальной помощи и поддержке, на территории района;

обеспечение эффективного функционирования системы социальной поддержки населения района;

осуществление мероприятий по реализации федеральных и региональных заказов и целевых программ по социальной поддержке населения, семейной и демографической политики.

3.3. Основным видом деятельности Учреждения является предоставление социальных услуг без обеспечения проживания.

3.4. Основные задачи Учреждения:

содействие повышению качества жизни наиболее нуждающихся и социально незащищенных категорий граждан;

обеспечение реализации законодательных и других нормативных правовых актов Российской Федерации и Волгоградской области в части предоставления мер социальной поддержки, а так же оказания различных видов помощи отдельным категориям граждан, нуждающихся в государственной социальной помощи или поддержке;

осуществление мероприятий в пределах своей компетенции по повышению эффективности деятельности системы социальной защиты



населения, формированию и реализации семейной политики на территории Волгоградской области, а также по оказанию государственной социальной помощи в соответствии с действующим законодательством;

реализация государственных региональных программ по оказанию гражданам адресной государственной социальной поддержки, семейной демографической политики;

реализация ведомственных целевых программ и участие в разработке и реализации долгосрочных областных целевых программ;

осуществление функций государственного заказчика по закупке товаров, выполнению работ и услуг для государственных нужд в установленном законодательством порядке;

заключение гражданско-правовых договоров, государственных контрактов и иных договоров на выполнение мероприятий, предусмотренных долгосрочными областными целевыми программами, ведомственными целевыми программами, постановлениями и распоряжениями Главы Администрации Волгоградской области;

заключение договоров с отделениями Управления федеральной почтовой связи Волгоградской области – филиала ФГУП «Почта России», кредитными организациями на территории Волгоградской области на доставку мер социальной поддержки гражданам;

заключение соглашения об информационном взаимодействии с организациями, предоставляющими гражданам жилищные и коммунальные услуги в целях предоставления мер социальной поддержки по оплате жилого помещения и коммунальных услуг;

организация работы по исполнению государственных функций и предоставлению государственных услуг:

прием документов, для назначения и выплаты мер социальной поддержки и государственной социальной помощи гражданам Волгоградской области, единовременного пособия беременной жене военнослужащего, проходившего военную службу по призыву, ежемесячного пособия на ребенка военнослужащего, проходящего военную службу по призыву, единовременного пособия при всех формах устройства детей, лишенных родительского попечения, в семью;

прием документов для осуществления компенсационных выплат вкладчикам, которым причинен ущерб на финансовом и фондовом рынках;

прием документов для награждения орденом «Родительская слава», почетными знаками Администрации Волгоградской области «Материнская Слава», «Забота о детстве»;

выдача справок для получения мер соцподдержки о выплатах по месту требования, для получения бесплатной юридической помощи и (или) социальной стипендии, о признании граждан малоимущими;

выдача удостоверений, свидетельств «Ветеранам труда», «Ветеран труда Волгоградской области», многодетным семьям;

выдача дополнительных аттестатов и направлений;

выдача субъектам системы профилактики безнадзорности и

правонарушений несовершеннолетних направления о помещении несовершеннолетних в государственные специализированные учреждения (отделения);

запрос документов граждан из других регионов, инстанций, в том числе о выплате адресной государственной социальной помощи; для предоставления и оплаты дополнительных выходных дней в месяц одному из работающих родителей (опекуну, попечителю) для ухода за детьми-инвалидами; для предъявления в другие районы, регионы о назначении и выплате государственной социальной помощи;

консультирование граждан при личном и письменном обращении, по телефону;

обеспечение прав на отдых и оздоровление отдельных категорий детей, в том числе предоставление путевок на отдых и оздоровление, сопровождение детей к месту отдыха и оздоровления;

организация, участие и проведение мероприятий, в выездных приемных днях совместно с другими организациями района к праздничным и памятным датам, семинаров, круглых столов, участие в профилактических рейдах;

работа по межведомственному взаимодействию, участие в работе межведомственных Комиссий, взаимодействие с общественными организациями, ТОСами, администрациями сельских поселений;

информационно-разъяснительная работа среди населения, публикации в СМИ, печатная продукция, видеоролики социальной направленности;

представительство в судах;

проведение обследования объектов социальной, транспортной и инженерной инфраструктуры для инвалидов и маломобильных групп населения;

обеспечение реализации программы кадрового обеспечения, подготовки и повышения квалификации, организации проведения аттестации работников Учреждения;

осуществляет координацию деятельности учреждений социального обслуживания населения, находящихся на территории района;

организация обучения, переподготовки и повышения квалификации сотрудников учреждения;

осуществление иных полномочий в сфере социальной защиты населения в соответствии с действующим законодательством

3.5. Направления деятельности Учреждения могут корректироваться в зависимости от социально-демографической и экономической ситуации, нуждаемости детей и семей в конкретных видах социальной поддержки и других факторов.

#### **4. Имущество и финансовое обеспечение Учреждения**

4.1. Имущество закрепляется за Учреждением на праве оперативного управления Комитетом по управлению государственным имуществом

Администрации Волгоградской области и является государственной собственностью Волгоградской области.

4.2. Учреждение в отношении закрепленного за ним имущества осуществляет в пределах, установленных законом и в соответствии с целями своей деятельности, права владения, пользования и распоряжения им.

4.3. Учреждение не вправе отчуждать или иным способом распоряжаться закрепленным имуществом без согласования с Комитетом по управлению государственным имуществом Администрации Волгоградской области и Учредителем.

4.4. Имущество и средства Учреждения отражаются в балансе и используются в соответствии с действующим законодательством.

4.5. При осуществлении оперативного управления имуществом, отраженным в балансе, Учреждение обязано:

- эффективно использовать имущество;
- обеспечивать сохранность и использовать имущество строго по целевому назначению;
- не допускать ухудшения технического состояния имущества (это требование не распространяется на ухудшения, связанные с нормативным износом этого имущества в процессе эксплуатации);
- осуществлять капитальный и текущий ремонт закрепленного за Учреждением имущества (при этом не подлежат возмещению любые производственные улучшения имущества).

4.6. Собственник имущества вправе изъять излишнее, неиспользуемое или используемое не по назначению имущество, закрепленное им за учреждением, либо приобретенное учреждением за счет средств, выделенных ему собственником на приобретение этого имущества. Имуществом, изъятим у казенного предприятия, собственник этого имущества вправе распорядиться по своему усмотрению.

4.7. Контроль за использованием по назначению и сохранностью государственного имущества, закрепленного за Учреждением на праве оперативного управления, осуществляет Комитет по управлению государственным имуществом Администрации Волгоградской области.

4.8. Земельные участки предоставляются Учреждению на праве постоянного (бессрочного) пользования.

4.9. Источниками формирования имущества Учреждения являются:  
бюджетные средства;  
имущество, закрепляемое за Учреждением органом по управлению имуществом области;

имущество, переданное Учреждению в качестве дара, пожертвования или по наследству.

4.10. Финансовое обеспечение деятельности Учреждения осуществляется за счет средств областного бюджета на основании бюджетной сметы, утвержденной Учредителем.

Расходование денежных средств производится Учреждением в порядке, установленном бюджетным законодательством Российской

Федерации и иными нормативными правовыми актами, регулируемыми бюджетные правоотношения.

4.11. Учреждение не вправе выступать учредителем (участником) юридических лиц.

4.12. Учреждение не имеет права предоставлять и получать кредиты (субсидии, займы), приобретать ценные бумаги.

4.13. Учреждение отвечает по своим обязательствам, находящимся в его распоряжении, денежными средствами. При недостаточности указанных денежных средств субсидиарную ответственность по обязательствам Учреждения несет собственник его имущества.

4.14. Доходы от приносящей доход деятельности Учреждения в полном объеме поступают в областной бюджет.

Безвозмездные поступления от физических и юридических лиц, в том числе гранты, премии и добровольные пожертвования отражаются на лицевых счетах учреждения и используются по целевому назначению.

## **5. Структурные подразделения Учреждения**

5.1. Учреждение имеет в своей структуре следующие подразделения:

руководство

отдел бухгалтерского учета и отчетности

отдел предоставления мер социальной поддержки отдельным категориям граждан

отдел (сектор) государственной социальной помощи населению

отдел (сектор) по социальной защите ветеранов и инвалидов

отдел (сектор) по делам семьи

отдел (сектор) автоматизации

отдел (сектор) по работе с клиентами «Одно окно»

административно-правовой отдел (сектор)

другие подразделения, создаваемые с учетом необходимости и имеющихся возможностей, деятельность которых не противоречит направлениям деятельности Учреждения.

5.2. Структурные подразделения не являются юридическими лицами. Правовой статус и функции структурного подразделения Учреждения определяются положением о нем.

5.3. Нормативная штатная численность Учреждения и его структурных подразделений определяется в соответствии с Нормативами численности работников Учреждения, утвержденными постановлением Главы Администрации Волгоградской области.

## **6. Организация деятельности и управление Учреждением**

6.1. Учреждение осуществляет самостоятельную хозяйственную деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящим Уставом.

6.2. Потребности Учреждения в товарах, работах, услугах, необходимых для осуществления его функций, обеспечиваются за счет средств областного бюджета путем заключения государственных контрактов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных нужд в порядке, установленном Федеральным законом от 21 июля 2005 года № 94-ФЗ «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд».

6.3. Учреждение строит свои отношения с другими учреждениями, предпринимателями, организациями и гражданами во всех сферах хозяйственной деятельности на основе договоров (контрактов).

6.4. Учреждение имеет право по согласованию с Учредителем приобретать или арендовать основные средства за счет имеющихся у него финансовых ресурсов, приобретение недвижимого имущества осуществляется по согласованию с Комитетом по управлению государственным имуществом Волгоградской области.

6.5. Учреждение обязано:

- составить бюджетную смету Учреждения и обеспечить ее утверждение в порядке, установленном учредителем;

- нести ответственность в объеме компенсации за нарушение договорных, кредитных, расчетных обязательств, правил хозяйствования, установленных действующим законодательством Российской Федерации;

- возмещать ущерб, причиненный нерациональным использованием земли и других природных ресурсов, окружающей среды, нарушением правил безопасности производства, санитарно-гигиенических норм и требований по защите здоровья работников, населения и потребителей продукции;

- обеспечить своих работников безопасными условиями труда и нести ответственность в установленном законе порядке за ущерб, причиненный здоровью работника при исполнении трудовых обязанностей;

- вести бухгалтерский учет и статистическую отчетность результатов хозяйственной и иной деятельности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

6.6. Управление Учреждением осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящим Уставом.

6.7. Учреждение возглавляет директор, назначаемый и освобождаемый от занимаемой должности начальником Управления социальной защиты населения Администрации Волгоградской области в порядке, установленном трудовым законодательством Российской Федерации.

6.8. Директор Учреждения действует в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, настоящим Уставом, трудовым договором, а также другими обязательными для него положениями и нормативными актами.

6.9. Директор Учреждения осуществляет текущее руководство деятельностью учреждения и подотчетен Учредителю.

6.10. Директор Учреждения по вопросам, отнесенным законодательством Российской Федерации к его компетенции, действует на принципах единоначалия.

6.11. Директор Учреждения выполняет следующие функции и обязанности по организации и обеспечению деятельности учреждения:

- добросовестно и эффективно осуществляет руководство Учреждением, планирует его деятельность, организует и обеспечивает стабильную и устойчивую деятельность Учреждения, направленную на достижение целей и выполнение задач, определенных действующим законодательством, государственными стандартами социального обслуживания населения Волгоградской области и Уставом Учреждения;

- самостоятельно решает все вопросы деятельности Учреждения, за исключением тех, которые относятся к компетенции Учредителя и иных органов;

- действует без доверенности от имени Учреждения, представляет его интересы в государственных органах, судах, предприятиях, учреждениях, организациях;

- обеспечивает разработку и документальное оформление системы качества Учреждения, внедрение и контроль эффективности системы качества, организацию и общее руководство работами по обеспечению качества;

- несет ответственность за разработку государственного задания на плановый период и осуществляет анализ и контроль за его исполнением;

- обеспечивает своевременное и качественное выполнение всех договоров и обязательств Учреждения;

- обеспечивает развитие материально-технической базы Учреждения в соответствии с установленными нормами и требованиями;

- обеспечивает целевое использование и содержание в надлежащем состоянии закрепленного на праве оперативного управления за Учреждением имущества, организует своевременное проведение его капитального и текущего ремонта;

- утверждает штатное расписание Учреждения в пределах выделенных ассигнований;

- утверждает локальные нормативные акты, содержащие нормы трудового права;

- в соответствии с трудовым законодательством осуществляет прием на работу и увольнение работников, организует повышение их профессиональной квалификации и переподготовку, решает вопросы поощрения и привлечения работников к дисциплинарной ответственности;

- прием заместителя директора и главного бухгалтера осуществляется по согласованию с Учредителем;

- в пределах своей компетенции издает приказы и распоряжения, обязательные для всех работников Учреждения;

- обеспечивает соблюдение норм делопроизводства, сохранность документов Учреждения, передачу архивных документов на хранение в

архивные органы в установленном порядке;

- организует бухгалтерский учет, утверждает учетную политику Учреждения, обеспечивает соблюдение действующего законодательства при выполнении финансово-хозяйственных операций и осуществляет при этом необходимый контроль;

- обеспечивает соблюдение договорной и финансовой дисциплины, целевое использование бюджетных средств, предоставляемых Учреждению;

- обеспечивает ведение государственной статистической, бухгалтерской, налоговой и иной отчетности, утвержденной в установленном порядке и своевременное ее предоставление в соответствующие органы и Учредителю;

- обеспечивает своевременную уплату Учреждением в полном объеме всех установленных законодательством Российской Федерации налогов, сборов и обязательных платежей;

- обеспечивает своевременную выплату заработной платы и иных выплат работникам Учреждения;

- в пределах, установленных настоящим Уставом, распоряжается денежными средствами в соответствии с утвержденной бюджетной сметой и имуществом, принадлежащим Учреждению на праве оперативного управления, заключает договоры, инициирует размещение заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных нужд, выдает доверенности;

- открывает лицевые счета в органах казначейства, расчетный счет в ГРКЦ ГУ Банка России по Волгоградской области для учета операций со средствами Фонда социального страхования Российской Федерации;

- представляет по требованию Учредителя для проверки любую документацию по деятельности Учреждения не позднее трех рабочих дней с момента получения соответствующего требования;

- незамедлительно информирует Учредителя о начале проведения проверок деятельности Учреждения контрольными и правоохранительными органами и их результатах, а также о чрезвычайных ситуациях и происшествиях;

- в случае невозможности лично управлять Учреждением (болезнь, отпуск, командировка) незамедлительно извещает об этом Учредителя;

- регистрирует в установленном законом порядке изменения и дополнения к Уставу, принятые Учредителем;

- решает иные вопросы, отнесенные законодательством Российской Федерации, Уставом Учреждения к компетенции директора.

## **7. Трудовой коллектив Учреждения**

7.1. Трудовой коллектив Учреждения составляют все граждане, участвующие своим трудом в его деятельности на основе трудового договора.

7.2. Отношения работников в Учреждение, возникшие на основе

трудовых договоров, регулируются законодательством Российской Федерации о труде.

#### 7.3. Трудовой коллектив Учреждения:

- рассматривает вопрос о необходимости заключения коллективного договора с администрацией Учреждения;

- рассматривает и решает вопросы самоуправления трудового коллектива в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

- определяет порядок проведения собрания (конференции) трудового коллектива и нормы представительства;

- принимает решение о создании постоянно действующего органа, осуществляющего полномочия трудового коллектива или наделении полномочиями, существующего в Учреждении органа;

- принимает решения в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.4. Форма, система и размеры оплаты труда работников Учреждения устанавливаются в соответствии с действующим законодательством.

7.5. Сведения личного характера, ставшие известные работникам Учреждения при оказании социальных услуг, составляют профессиональную тайну. Работники виновные в разглашении профессиональной тайны, несут ответственность в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

### **8. Учет, отчетность и контроль деятельности Учреждения**

8.1. Учреждение ведет оперативный бухгалтерский учет и статистическую отчетность своей деятельности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

8.2. Учреждение ежегодно представляет Учредителю отчет о результатах деятельности и об использовании закрепленного за ним государственного имущества в порядке, установленном законодательством Волгоградской области. Данные отчеты после утверждения и согласования размещаются на сайте Волгоградской области в сети Интернет с учетом требований законодательства Российской Федерации о защите государственной тайны.

8.3. Соответствующий контроль за деятельностью Учреждения осуществляет Учредитель и иные органы, на которые в соответствии с действующим законодательством возложена проверка деятельности государственных учреждений.

Контроль за распоряжением имуществом, закрепленным за Учреждением на праве оперативного управления, осуществляет Комитет по управлению государственным имуществом Администрации Волгоградской области.

8.4. За искажение государственной отчетности должностные лица Учреждения несут установленную законодательством дисциплинарную,



трудовых договоров, регулируются законодательством Российской Федерации о труде.

#### 7.3. Трудовой коллектив Учреждения:

- рассматривает вопрос о необходимости заключения коллективного договора с администрацией Учреждения;

- рассматривает и решает вопросы самоуправления трудового коллектива в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

- определяет порядок проведения собрания (конференции) трудового коллектива и нормы представительства;

- принимает решение о создании постоянно действующего органа, осуществляющего полномочия трудового коллектива или наделении полномочиями, существующего в Учреждении органа;

- принимает решения в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.4. Форма, система и размеры оплаты труда работников Учреждения устанавливаются в соответствии с действующим законодательством.

7.5. Сведения личного характера, ставшие известные работникам Учреждения при оказании социальных услуг, составляют профессиональную тайну. Работники виновные в разглашении профессиональной тайны, несут ответственность в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

### **8. Учет, отчетность и контроль деятельности Учреждения**

8.1. Учреждение ведет оперативный бухгалтерский учет и статистическую отчетность своей деятельности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

8.2. Учреждение ежегодно представляет Учредителю отчет о результатах деятельности и об использовании закрепленного за ним государственного имущества в порядке, установленном законодательством Волгоградской области. Данные отчеты после утверждения и согласования размещаются на сайте Волгоградской области в сети Интернет с учетом требований законодательства Российской Федерации о защите государственной тайны.

8.3. Соответствующий контроль за деятельностью Учреждения осуществляет Учредитель и иные органы, на которые в соответствии с действующим законодательством возложена проверка деятельности государственных учреждений.

Контроль за распоряжением имуществом, закрепленным за Учреждением на праве оперативного управления, осуществляет Комитет по управлению государственным имуществом Администрации Волгоградской области.

8.4. За искажение государственной отчетности должностные лица Учреждения несут установленную законодательством дисциплинарную,

административную и уголовную ответственность.

## **9. Реорганизация и ликвидация Учреждения**

9.1. Решение о реорганизации или изменении типа Учреждения, его ликвидации принимается Администрацией Волгоградской области по представлению Учредителя.

9.2. Реорганизация, изменение типа, ликвидация Учреждения осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации в порядке, установленном Администрацией Волгоградской области.

9.3. Имущество Учреждения, оставшееся после удовлетворения требований кредиторов, передается ликвидационной комиссией в казну Волгоградской области.

9.4. При ликвидации и реорганизации Учреждения, высвобождаемым работникам гарантируется соблюдение их прав и интересов в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9.5. При ликвидации или реорганизации Учреждения образовавшиеся в процессе осуществления его деятельности архивные документы в упорядоченном состоянии передаются правопреемнику, а при его отсутствии передаются на государственное хранение.

9.6. Ликвидация Учреждения считается завершенной, а Учреждение - прекратившим существование, после внесения об этом записи в единый государственный реестр юридических лиц.

9.7. Изменения и дополнения в настоящий Устав утверждаются Учредителем, согласовываются с Комитетом по управлению государственным имуществом Волгоградской области и регистрируются в установленном законом порядке.

Инспекция ФНС России по  
Кержинскому району г. Волгограда

Выдано Свидетельство о  
государственной регистрации

№ 4000 200 11 года

ОГРН 400003005610



Иванов, Илья Иванович  
№ 12 (свидетельство)  
Иванов  
И. И. Иванов





УПРАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ  
АДМИНИСТРАЦИИ ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

№ 440

14.07.2011

Волгоград

Об утверждении Устава государственного казенного учреждения «Центр социальной защиты населения по Дзержинскому району Волгограда»

В соответствии с постановлением Администрации Волгоградской области от 27 июня 2011 года № 296-п «Об изменении типа государственных учреждений, подведомственных Управлению социальной защиты населения Администрации Волгоградской области, и о внесении изменений в постановление Администрации Волгоградской области от 16 марта 2009 г. № 44-п «Об утверждении перечня государственных бюджетных учреждений, тип которых не подлежит изменению» приказываю:

1. Утвердить Устав государственного казенного учреждения «Центр социальной защиты населения по Дзержинскому району Волгограда».
2. Наделить директора государственного казенного учреждения «Центр социальной защиты населения по Дзержинскому району Волгограда» Нариманову Ольгу Андреевну полномочиями выступать от имени Управления социальной защиты населения Администрации Волгоградской области, как учредителя, по вопросам, связанным с государственной регистрацией Устава учреждения, утвержденного настоящим Приказом, в том числе подписывать и представлять в регистрационные органы все необходимые документы, получать на руки свидетельство о регистрации Устава.
3. Приказ Управления от 01.12.2010 г. № 757 «Об утверждении Устава ГУ «Центр социальной защиты населения Дзержинскому району Волгограда» признать утратившим силу.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя начальника Управления по финансово-экономическим вопросам и социальной поддержке населения Л.Ю. Заботину.

Е.А. Харичкин

Начальник Управления



*Л.Ю. Заботина*  
Заместитель начальника  
Управления по финансово-экономическим  
вопросам и социальной  
поддержке населения



КОМИТЕТ ПО УПРАВЛЕНИЮ ГОСУДАРСТВЕННЫМ ИМУЩЕСТВОМ  
АДМИНИСТРАЦИИ ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ  
**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

14.07.2011

№ 1344-р

Волгоград

О согласовании устава государственного казенного учреждения «Центр социальной защиты населения по Дзержинскому району Волгограда»

В соответствии со статьей 10 Закона Волгоградской области от 06.12.1999 № 335-ОД «О порядке управления и распоряжения государственной собственностью Волгоградской области», постановлением Администрации Волгоградской области от 20.12.2010 № 691-п «Об утверждении Порядка создания, реорганизации, изменения типа и ликвидации государственных учреждений Волгоградской области, а также утверждения уставов государственных учреждений Волгоградской области и внесения в них изменений» и обращением Управления социальной защиты населения Администрации Волгоградской области от 01.07.2011 № 34-16-24/1215-4489:

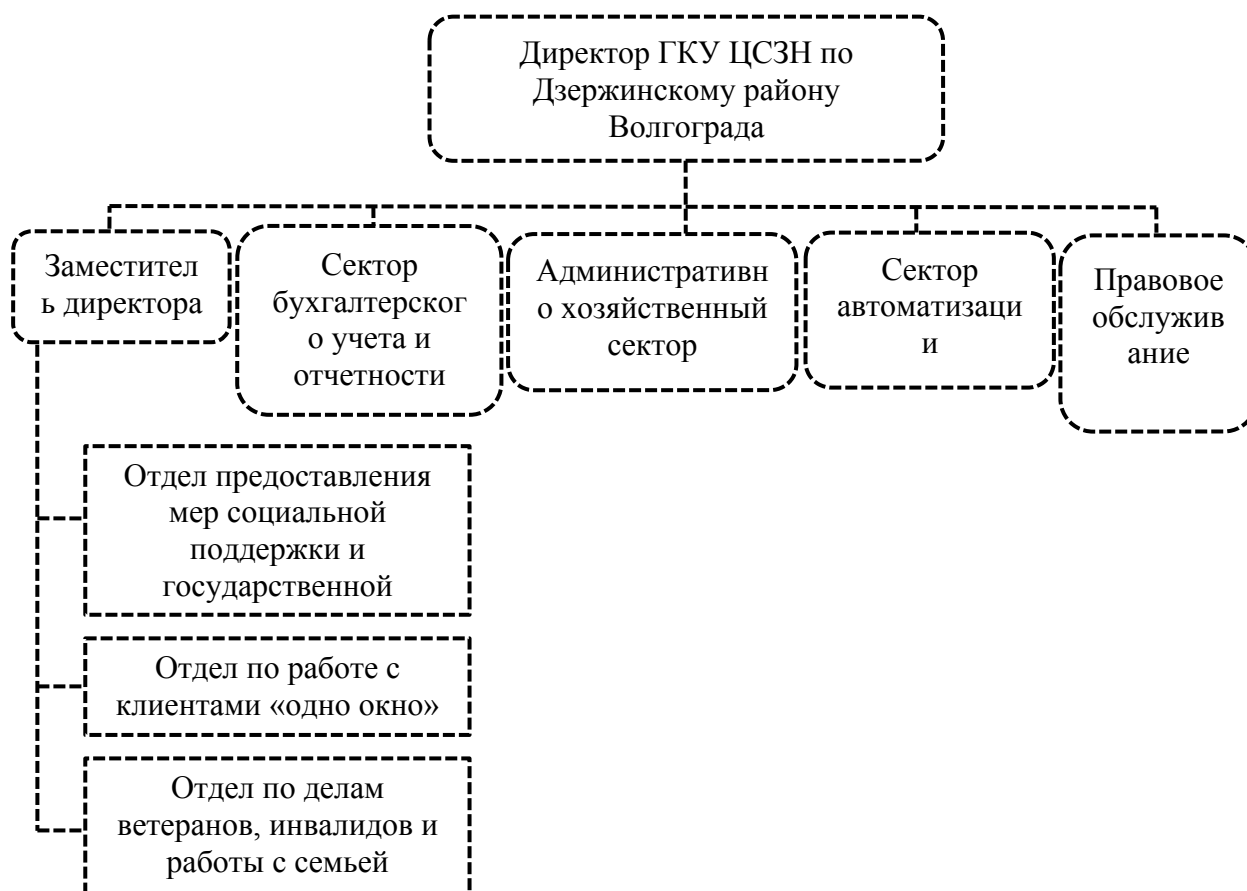
1.Согласовать устав государственного казенного учреждения «Центр социальной защиты населения по Дзержинскому району Волгограда» в части наделения и распоряжения государственным имуществом.

И.о.заместителя председателя Комитета

Р.И.Слезин



Структура учреждения



## ПОРЯДОК

**действий работников Государственного казенного учреждения « Центр социальной защиты населения по Дзержинскому району Волгограда» по оказанию помощи при предоставлении услуг инвалидам и маломобильным группам населения, в том числе в случае применения кнопок вызова персонала**

### 1. Общие положения

**1.1.** Настоящий порядок действий работников по оказанию помощи при предоставлении услуг инвалидам и маломобильным группам населения государственного казенного учреждения «Центр социальной защиты населения по Дзержинскому району » (далее – Порядок, далее ГКУ ЦСЗН по Дзержинскому району) разработан в соответствии с требованиями Федерального закона от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федерального закона от 03.05.2012 г. № 46-ФЗ «О ратификации Конвенции о правах инвалидов», Федеральным законом от 01.12.2014 г. № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.07.2015 г. № 527-н «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи», приказа Комитета социальной защиты населения Волгоградской области от 12.10.2016 г. № 1324 «О реализации приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.07.2015 г. № 527–н «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи».

**1.2.** Настоящий Порядок разработан с целью обеспечения и создания инвалидам и маломобильным группам населения (далее – МГН) комфортных условий предоставления социальных услуг в ГКУ ЦСЗН по Дзержинскому району.

**1.3.** Порядок включает правила предоставления услуг инвалидам и МГН в отношении тех категорий, для которых отсутствует возможность адаптировать учреждение полностью или на период до реконструкции или капитального ремонта объекта.

**1.4.** Ответственными за организацию работы по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов и МГН являются специалисты в соответствии с приказом директора ГКУ ЦСЗН по Дзержинскому р-ну.

**1.5.** В ГКУ ЦСЗН по Дзержинскому району обеспечивается создание инвалидам и МГН следующих условий доступности объекта в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

- размещение информации о порядке оказания услуг на официальном сайте в сети «Интернет»;
- возможность получения информации о порядке оказания услуг посредством телефонной связи;
- возможность беспрепятственного входа в учреждение и выхода из него;
- содействие инвалиду и МГН при входе в объект и выхода из него, информирование о доступных маршрутах общественного транспорта;
- возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работников учреждения;

- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью работника учреждения;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения;
- обеспечение допуска в учреждение собаки – проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденных приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 г. № 386-н;
- обеспечение допуска сопровождающего сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, либо иного лица, владеющего жестовым языком.

## **2. Термины и определения**

**2.1.** Инвалид – лицо, имеющее нарушения здоровья со стойкими расстройствами функций организма, обусловленные заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящими к ограничению жизнедеятельности и вызывающими необходимость социальной защиты.

**2.2.** Маломобильные группы населения (МГН) – люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении в получении услуги, необходимой информации, или при ориентировании в пространстве инвалиды, люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди преклонного возраста, люди с детскими колясками.

**2.3.** Люди с ограниченными возможностями – инвалиды и другие маломобильные группы населения (МГН).

**2.4.** Помощь в преодолении барьеров – помощь в передвижении на территории учреждения, входа в зону предоставления услуги и выхода из нее, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с помощью кресла – коляски.

**2.5.** Визуальные средства информации – носители информации о предоставлении услуг в виде зрительно различимых текстов, знаков, символов, световых сигналов, предназначенных, в том числе, для людей с нарушением функций органов зрения и слуха.

**2.6.** Комфортность – совокупность условий, обеспечивающих положительные психологические и физиологические ощущения при совершении путешествия, а также удобство пользования государственными услугами при соответствии их требованиям безопасности, а также санитарным, экологическим и гигиеническим требованиям.

**2.7.** Ограничение жизнедеятельности – полная или частичная утрата лицом способности или возможности самостоятельно передвигаться по учреждению, общаться и заниматься определенными видами деятельности.

**2.8.** Сопровождающее лицо – сотрудник учреждения или другое физическое лицо, сопровождающее лицо с ограниченными физическими возможностями во время предоставления услуги.

**2.9.** Путь движения – пешеходный путь, используемый МГН, в том числе инвалидами на креслах-колясках, для перемещения по прилегающему участку, а также внутри учреждения.

**2.10.** Система средств информации (информационные средства) для МГН – совокупность носителей информации, обеспечивающих для МГН своевременное ориентирование в пространстве, безопасность и удобство передвижения.

**2.11.** Процесс обслуживания – совокупность операций, выполняемых сотрудником учреждения при предоставлении государственной услуги.

**2.12.** Условия обслуживания – совокупность фактов, воздействующих на потребителя в процессе оказания услуги.

**2.13.** Ситуационная помощь – это помощь, оказываемая ответственным специалистом инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать все услуги, оказываемые населению, наравне с другими лицами;



**2.14.** Тифлотехнические средства – средства, облегчающие людям с недостатками зрения работу и усвоение информации.

**2.15.** Тактильные средства информации – носители информации, передаваемой инвалидам по зрению и воспринимаемой путем осязания

### **3. Информационное сопровождение**

**3.1.** Визуальная текстовая информация о предоставлении услуг располагается на информационных стендах учреждения и соответствует оптимальному восприятию этой информации инвалидами с учетом ограничений их жизнедеятельности.

**3.2.** Размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов и МГН к месту предоставления услуги, осуществляется с учетом ограничений их жизнедеятельности:

- на информационных стендах учреждения;
- на официальном сайте ГКУ ЦСЗН по Дзержинскому району;

**3.3.** Информирование инвалидов и лиц с ограниченными возможностями о порядке предоставления услуг производится специалистами учреждения:

- по телефону: 8(8442) 43-53-71, 43-53-46.
- в электронном виде с помощью официального сайта ГКУ ЦСЗН по Дзержинскому району.

### **4. Порядок действий сотрудников при оказании помощи инвалидам и другим МГН**

**4.1.** При получении специалистом информации об обращении через кнопку вызова, расположенную на входе в учреждение, или нахождении такого гражданина у входа в учреждение, специалист:

- выходит навстречу к маломобильному гражданину или инвалиду и уточняет, в какой помощи он нуждается, цель его посещения учреждения;
- уточняет о необходимости оказания ему помощи для попадания внутрь здания.

**4.2.** В случае необходимости, инвалиду или маломобильному гражданину оказывается ситуационная помощь при входе в здание, подъеме и спуске с лестницы.

**4.3.** Действия ответственного специалиста при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину, находящемуся внутри помещения учреждения:

- при встрече с инвалидом или маломобильным гражданином ответственный специалист должен сообщить свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и выяснить, по какому вопросу обратился гражданин. В зависимости от физических особенностей человека, личный прием осуществляется в холле первого этажа (при сложностях с передвижением), или в кабинете ответственного специалиста.

**4.4.** В случае сопровождения инвалида или маломобильного гражданина в кабинет, ответственный специалист должен соблюдать следующие нормы:

- инвалиду, передвигающемуся на коляске, предлагается оказание помощи - катить коляску. Начинать катить коляску надо медленно. Если на пути встречается дверь, необходимо предложить помочь ее открыть;

- инвалид, испытывающий трудности при передвижении, сопровождается только в кабинеты, расположенные на первом этаже здания. При сопровождении оказывается необходимая помощь, которая может быть оказана при передвижении по зданию;

- инвалиду с нарушением слуха предлагается следовать за собой. Слова сопровождаются доступными и понятными жестами. В кабинете необходимо указать рукой место, куда инвалид может присесть;

- инвалиду с нарушением зрения необходимо предложить помощь по сопровождению в кабинет. Предложить незрячему гражданину самому выбрать, с какой стороны ему удобно идти (обычно это свободная от трости сторона), при передвижении инвалид держится за

специалиста рукой. Проходя двери или узкие проходы, всегда идти впереди, рукой направляя инвалида так, чтобы он шел следом за специалистом. В кабинете, необходимо подвести инвалида к стулу и направить его руку на спинку стула;

- инвалиду с нарушениями интеллекта предлагается следовать за собой, перед ним открывается дверь, и предлагается занять место посетителя.

#### **4.5. Организация личного приема инвалида с нарушением слуха:**

- для привлечения внимания необходимо назвать инвалида по имени и отчеству, а в случае отсутствия реакции, слегка прикоснуться к его руке или привлечь внимание жестом руки;

- в случае сложностей с устным общением предлагается вести диалог в письменном виде;

- при возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалидом, ответственный специалист комментирует документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с личным обращением инвалида. В случае предоставления неполного комплекта документов, ответственный специалист в письменном виде сообщает инвалиду перечень недостающих документов;

- соблюдаются общие этические нормы общения с инвалидами с нарушением слуха – не указывается на грамматические ошибки, не делаются замечания по устной речи, так как многие инвалиды с нарушением слуха неграмотны.

#### **4.6. Организация личного приема инвалида с нарушением зрения:**

- при общении необходимо учитывать постоянную необходимость инвалида в ориентации в пространстве. Если ответственный специалист перемещается по кабинету или покидает его – свои действия сопровождает голосом. Если в ходе личного приема возникла необходимость приглашения других специалистов, нужно представить их и дать им возможность выразить голосом свое присутствие;

- при возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалидом, не нарушается порядок их расположения. Необходимо комментировать свои действия и называть документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с личным обращением инвалида. В случае предоставления неполного комплекта документов необходимо сообщить в письменном виде информацию о недостающих документах, а также, по просьбе инвалида, записать информацию на его диктофон;

- в случае необходимости подписи инвалида на документе ответственный специалист полностью читает его, убеждается в понятии инвалидом изложенной информации, а также предлагает помощь в подписании документа – располагает документ под активную руку, направляет указательный палец этой руки в место, где должна начаться подпись;

- необходимо соблюдать общие этические нормы общения с инвалидом с нарушением зрения – избегать излишней жестикюляции, в случае необходимости чтения документа предупредить инвалида о начале действия, обеспечить отсутствие шумовых явлений в кабинете (отключить или максимально снизить громкость сигналов телефонов, находящихся в кабинете);

#### **4.7. Организация личного приема инвалида с интеллектуальными нарушениями:**

- при обращении необходимо использовать конкретные формулировки, изложенные доступным и понятным языком. Речь должна быть спокойной, без колебаний тембра и скорости изложения информации. При возможности устная информация должна сопровождаться иллюстрированными или письменными материалами.

**4.8.** В случае, если вопрос, по которому обратился инвалид или маломобильный гражданин не находится в ведении ответственного специалиста, специалист приглашает компетентного сотрудника учреждения. До прибытия сотрудника, ответственный специалист направляет посетителя с ограничением передвижения к месту ожидания и обеспечивает его сопровождение до места ожидания следующими методами:

- инвалиду с нарушением слуха ладонью указывается на стул в зоне ожидания (приглашающий жест) и предлагается на него сесть;

- инвалиду с нарушением зрения сначала дается возможность сориентироваться в пространстве. Необходимо прикоснуться к его плечу или руке, предложить пройти к месту

ожидания, сопровождая движение или поддержкой инвалида за локоть/руку, или направлять его словами (немного левее, правее).

**4.9.** В случае присутствия вместе с инвалидом или маломобильным гражданином сопровождающего сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика или иного лица, владеющего жестовым языком, ответственный специалист обеспечивает его доступ в учреждение.

**4.10.** В случае присутствия вместе с инвалидом или маломобильным гражданином собаки проводника, ответственный специалист обеспечивает ее доступ в учреждение. Ответственный специалист не имеет права требовать еще какие-либо документы, кроме паспорта собаки.

**4.11.** В случае необходимости ответственный специалист сопровождает инвалида или маломобильного гражданина до места расположения санитарно-гигиенической комнаты. При получении сигнала кнопки-вызова, расположенной в санитарно-гигиенической комнате, помогает выйти из комнаты.

**4.12.** По завершению приема ответственный специалист помогает инвалиду или маломобильному гражданину выйти из здания.

## **5. Ответственность**

**5.1.** Специалисты несут ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание инвалиду или маломобильному гражданину ситуационной помощи, использования своего служебного положения в целях несоответствующих интересам указанных граждан.

**5.2.** При оказании помощи инвалидам и МГН ответственные специалисты обязаны соблюдать конфиденциальность сведений о содержании оказываемых ими услуг.

**5.3.** Все сотрудники учреждения при обслуживании и общении с инвалидами должны соблюдать максимальную этику, вежливость и такт в соответствии с ограничениями его здоровья.

Директор

О.В.Ковалева

Журнал регистрации личных дел

Регистрационный номер	Дата регистрации и	Фамилия, имя, отчество, дата рождения	Дата прибытия	Дата убытия	Место убытия
1	2	3	4	5	6