

УТВЕРЖДАЮ

Директор муниципального учреждения
«Комплексный центр социального
обслуживания населения Кировского
района г. Ярославля»



М.А. Халилова М.А. Халилова

2 «29» декабря 2021

ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОТДЕЛЕНИИ СРОЧНОГО СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Настоящее Положение определяет порядок работы отделения срочного социального обслуживания. Нормы и правила, содержащиеся в настоящем Положении, являются обязательными для исполнения всеми работниками отделения.

1. Общие положения

1.1. Отделение срочного социального обслуживания¹ является структурным подразделением муниципального учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Кировского района г. Ярославля»², предназначенным для оказания нуждающимся гражданам различных видов социальной помощи разового характера.

1.2. Деятельность «Отделения» осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным Законом № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 года³, федеральными законами, ГОСТами, стандартами и другими нормативно-правовыми актами Ярославской области, постановлениями, распоряжениями и другими нормативными правовыми актами, Уставом «Учреждения», Положением об «Отделении», правилами внутреннего трудового распорядка и другими нормативными актами «Учреждения», порядком предоставления социальных услуг и соглашениями о межведомственном взаимодействии в сфере социального обслуживания населения.

1.3. «Отделение» создается, реорганизуется и ликвидируется по согласованию с департаментом по социальной поддержке населения и охране труда мэрии г. Ярославля.

1.4. Положение об «Отделении» утверждается директором «Учреждения».

¹ Далее – «Отделение».

² Далее – «Учреждение».

³ Далее – «Настоящий Закон».

1.5. «Отделение» возглавляет заведующий «Отделением», который назначается на должность и освобождается от должности приказом директора «Учреждения».

1.6. Сотрудники «Отделения» назначаются на должность и освобождаются от должности приказом директора «Учреждения».

1.7. Трудовые договоры с сотрудниками «Отделения» заключаются в соответствии с Трудовым кодексом РФ и иными нормативными актами.

1.8. Порядок привлечения сотрудников «Отделения» к дисциплинарной ответственности устанавливается Правилами внутреннего трудового распорядка «Учреждения».

1.9. Контроль над деятельностью «Отделения» осуществляют директор, заместитель директора.

2. Основные цели и задачи отделения

2.1. Цель работы «Отделения» – повышение уровня жизни получателей социальных услуг, снижение неблагополучия в социальной сфере путем обеспечения социальной поддержки, а также реализации на территории района единой государственной социальной политики, в рамках компетенции «Отделения». Обеспечение выполнения на обслуживаемой территории действующего законодательства Российской Федерации в части защиты законных прав и интересов получателей социальных услуг, нуждающихся в государственной поддержке. Реализация получателями социальных услуг прав на качественное социальное обслуживание.

2.2. Задачи:

- информирование населения о порядке предоставления социальных услуг;
- выявление и учет граждан, нуждающихся в социальной, материальной поддержке;
- признание гражданина нуждающимся в срочных социальных услугах;
- определение конкретных форм помощи, периодичность ее предоставления гражданам, признанным нуждающимися в социальном обслуживании;
- оказание срочных социальных услуг нуждающимся гражданам при условии соблюдения принципов гуманности, адресности, преемственности, доступности и конфиденциальности предоставления помощи;
- привлечение различных государственных, муниципальных и негосударственных структур к решению вопросов оказания социальной поддержки нуждающимся гражданам;
- эффективная реализация стандартов социальных услуг (основных требований к объему, периодичности и качеству предоставления получателю социальных услуг установленных по видам социальных услуг).

3. Функции отделения

Предоставление «Отделением» срочных социальных услуг в целях оказания неотложной помощи в сроки, обусловленные нуждаемостью получателя социальных услуг, без составления индивидуальной программы и без заключения договора о предоставлении социальных услуг.

3.1. Обеспечение бесплатным горячим питанием или наборами продуктов.

3.2. Обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости.

3.3. Содействие в получении временного жилого помещения.

3.4. Содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг.

3.5. Содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей.

3.6. Формирование «банка вещей» и «банка продуктов питания» из различных источников.

3.7. Оказание услуг в рамках межведомственного взаимодействия.

3.8. Предоставление иных срочных социальных услуг, в том числе на платной основе, в соответствии с действующим законодательством.

3.9. Сотрудничество с государственными, общественными, религиозными организациями, благотворительными фондами, отдельными гражданами с целью привлечения благотворительных средств.

4. Категории обслуживаемых лиц

Получателями социальных услуг являются граждане, признанные нуждающимися в предоставлении срочных социальных услуг в соответствии с «Настоящим Законом» и другими нормативными правовыми актами.

5. Иные срочные социальные услуги

Порядок и условия предоставления срочных социальных услуг

Основанием для предоставления срочных социальных услуг является заявление получателя социальных услуг, а также получение от медицинских, образовательных или иных организаций, не входящих в систему социального обслуживания, информации о гражданах, нуждающихся в предоставлении срочных социальных услуг.

Подтверждением предоставления срочных социальных услуг является акт о предоставлении срочных социальных услуг, содержащий сведения о получателе и поставщике этих услуг, видах предоставленных срочных социальных услуг, сроках, дате и об условиях их предоставления. Акт о предоставлении срочных социальных услуг подтверждается подписью их получателя.

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

- полная или частичная утрата способности либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности;
- наличие в семье инвалида или инвалидов, в том числе ребенка-инвалида или детей-инвалидов, нуждающихся в постоянном постороннем уходе;
- отсутствие возможности обеспечения ухода (в том числе временного) за инвалидом, ребенком, детьми, а также отсутствие попечения над ними;
- 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;
- 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;
- отсутствие работы и средств к существованию;
- наличие иных обстоятельств, которые признаны ухудшающими или способными ухудшить условия жизнедеятельности граждан нормативными правовыми актами Ярославской области.

5.1. Иная срочная социальная услуга «Социальное такси»

5.1.1. Общие положения

5.1.1.1. Настоящий раздел положения устанавливает порядок предоставления иной срочной услуги «Социальное такси», отделением срочного социального обслуживания, разработан в соответствии с приказом Департамента труда и социальной поддержки населения Ярославской области от 17.02.2014 № 8-14 «Об утверждении базовых требований к качеству предоставления иных срочных социальных услуг в рамках государственной услуги «Предоставление социального обслуживания в полустационарной форме, включая оказание социально-бытовых услуг, социально-медицинских услуг, социально-психологических услуг, социально-педагогических услуг, социально-трудовых услуг, социально-правовых услуг, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, срочных социальных услуг».

5.1.1.2. Получателями иной срочной социальной услуги «Социальное такси» являются граждане пожилого возраста, инвалиды, в том числе дети-инвалиды, члены малообеспеченных многодетных семей.⁴

5.1.1.3. Основные понятия:

– Иная срочная социальная услуга «Социальное такси» – форма социального обслуживания, направленная на предоставление дополнительных, осуществляемых за плату, услуг по перевозке пассажиров⁵;

⁴ Далее – «Получатель».

– социально значимые объекты - объекты, деятельность которых удовлетворяет жизненно необходимые потребности «Получателя»

(учреждения здравоохранения (больницы, поликлиники, диспансеры, госпитали, аптеки, амбулатории, лаборатории); объекты санаторно-курортного назначения Ярославской области (при наличии путевки на имя «Получателя»); органы социальной защиты населения; учреждения социального обслуживания населения; центры занятости населения; органы государственной власти и местного самоуправления; учреждения служб медико-социальной экспертизы; территориальные отделения Пенсионного фонда Российской Федерации; территориальные отделения Фонда социального страхования Российской Федерации; отделения (территориальные пункты) Управления Федеральной миграционной службы по Ярославской области; протезно-ортопедические предприятия; нотариальные конторы; железнодорожные вокзалы, автовокзалы; суды; банки; отделения федерального государственного унитарного предприятия «Почта России»; физкультурно-оздоровительные комплексы; учреждения культуры и искусства; магазины; учреждения и организации, оказывающие бытовые услуги населению, а также жилые объекты (по адресам социальных контактов: родственников, друзей);

– 1 поездка - поездка «Получателя» от начального пункта до пункта назначения;

– начальный пункт - место подачи транспортного средства для «Получателя» (место жительства «Получателя», социально значимый объект);

– пункт назначения - место следования «Получателя» (место жительства «Получателя», социально значимый объект).

5.1.2. Состав «Социальной услуги»

5.1.2.1. Предоставление «Социальной услуги» включает в себя перевозку «Получателя» в пределах административно-территориальных границ городского округа, муниципального района Ярославской области, при наличии потребности у «Получателя» в поездке в медицинские организации, в учреждения социального обслуживания, на санаторно-курортное лечение перевозка осуществляется за пределами городского округа, муниципального района, но не далее административных границ Ярославской области.

5.1.2.2. Предоставление «Социальной услуги» осуществляется при следовании «Получателя» к социально значимым объектам, указанным в пункте 5.1.1.3. раздела 5.1.1 настоящего «Положения», а также из социально значимых объектов к месту жительства «Получателя» или к другому социально значимому объекту.

5.1.3. Порядок информирования о порядке предоставления «Социальной услуги»

⁵ Далее – «Социальная услуга».

5.1.3.1. Информирование о порядке предоставления «Социальной услуги» осуществляется сотрудниками отделения:

- при личном обращении, по телефону, письменно, по электронной почте;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети «Интернет»), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и иных информационно-методических изданий), размещения на информационных стендах.

5.1.3.2. На информационном стенде отделения размещаются следующие информационные материалы:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по оказанию услуги;
- перечень документов, необходимых для предоставления «Социальной услуги»;
- образцы оформления документов, необходимых для предоставления «Социальной услуги»;
- права и обязанности «Получателя»;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, задействованных в выполнении работы.

5.1.3.3. Ответственным за информирование населения о предоставляемой «Социальной услуги» является заведующий отделением.

5.1.4. Порядок и условия предоставления «Социальной услуги»

5.1.4.1. Предоставление «Социальной услуги» осуществляется по заявкам на предоставление «Социальной услуги». Прием заявок осуществляется непосредственно по адресу нахождения отделения или по телефонной связи.

5.1.4.2. Для выполнения «Социальной услуги» «Получателям», обратившимся впервые в течение календарного года, необходимо по телефону или лично подать заявку на предоставление услуги и представить следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность;
- справку, свидетельство, удостоверение или иной документ установленного образца, свидетельствующий об отнесении получателя социальных услуг к указанным в пункте 5.1.1.2. настоящего Положения;
- действующую путевку (направление, индивидуальную программу предоставления социальных услуг) на имя «Получателя» (в случае следования в организацию социального обслуживания населения Ярославской области, на санаторно-курортное лечение).

5.1.4.3. В случае, когда «Получатель» повторно обращается социальной услуги, «Получателю» необходимо при посадке в начальном пункте предъявить водителю отделения один из документов, указанных в пункте 5.1.4.2. данного раздела настоящего «Положения».

5.1.4.4. Заявки принимаются сотрудниками отделения не менее чем за 3 рабочих дня и не более чем за 10 рабочих дней до желаемой даты поездки. При наличии свободного времени в графике поездок или совпадении с маршрутами иных предварительно заказанных поездок сотрудники отделения принимают заявки менее чем за 3 рабочих дня до желаемой даты поездки «Получателя».

5.1.4.5. Лимит предоставления количества перевозок 1 «Получателю»:

- не более двух поездок в день в черте города (внутри населенного пункта);
- не более восьми поездок в месяц в черте города (внутри населенного пункта) (в том числе не более двух поездок в месяц к жилым объектам (адресам социальных контактов: родственников, друзей);
- не более восьми поездок в месяц за пределы городской черты (населенного пункта).

5.1.4.6. При предоставлении «Социальной услуги» водителем отделения оформляется заказ-наряд в соответствии с Правилами перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом.

5.1.4.7. Время осуществления перевозок соответствует режиму работы Учреждения».

5.1.4.8. Для организации «Социальной услуги» отделение:

- ведет «Журнал регистрации и исполнения заявок на предоставление иной срочной социальной услуги «Социальное такси» (хронология по дате исполнения заявок)⁶;
- определяет очередность выполнения заявок по датам и времени их поступления в хронологическом порядке;
- при совпадении пункта назначения поездки двух и более «Получателей» формирует маршрут следования автомобиля для организации их групповой перевозки;
- в день предоставления «Социальной услуги» сообщает «Получателю» по телефону марку, цвет, номер автомобиля и время его подачи к начальному пункту (при отсутствии телефонной связи время прибытия водителя «Отделения» в начальный пункт соответствует времени, оговоренному при подаче заявки).

5.1.4.9. Для получения услуги «Получатель» обязан:

- произвести оплату услуги по факту ее выполнения;
- в случае отказа от поездки сообщить об этом сотрудникам отделения не менее чем за 3 часа до времени прибытия водителя «Отделения» в начальный пункт.

5.1.4.10. Основаниями для отказа в предоставлении «Социальной услуги» являются:

- несоответствие заявителя категории граждан;
- отсутствие свободного времени на дату заявки;
- превышение лимита предоставления количества перевозок;

⁶ Далее – «Журнал»

- наличие у «Получателя» явных признаков алкогольного, наркотического или иного опьянения (запах алкоголя, нарушения речи и координации движения, неустойчивость позы);

- отсутствие документов;

- неоплата «Получателем» ранее осуществленных поездок;

- изменение маршрута поездки, указанного в заявке.

5.1.4.11. При выполнении «Социальной услуги» «Получатели» имеют право на:

- бесплатный проезд одного сопровождающего не из числа сотрудников отделения (для «Получателя», нуждающегося в сопровождении);

- бесплатную перевозку необходимого багажа, технических средств реабилитации;

- получение достоверной и своевременной информации о своих правах и обязанностях, порядке и формах предоставления услуг службы «Социальное такси»;

- конфиденциальность информации личного характера (такая информация является профессиональной тайной и не подлежит разглашению);

- уважительное и гуманное отношение;

- добровольное согласие на получение услуг службы «Социальное такси»;

- защиту своих прав и законных интересов, в том числе в судебном порядке.

5.1.5. Требования к организации предоставления «Социальной услуги»

5.1.5.1 Требования к организации предоставления «Социальной услуги» (наличие и состояние документов, укомплектованность специалистами и их квалификация, специальное и табельное техническое оснащение (оборудование, приборы, аппаратура и так далее), состояние информации, правила и порядок предоставления услуг «Получателям», наличие собственной и внешней системы контроля за деятельностью поставщика работы) утверждены действующими национальными стандартами Российской Федерации.

5.1.5.2. При предоставлении «Социальной услуги» сотрудниками отделения должны соблюдаться следующие требования:

- «Социальная услуга» осуществляется с соблюдением требований к перевозкам пассажиров автомобильным транспортом, установленных законодательством;

- к предоставлению «Социальной услуги» допускаются водители, имеющие водительское удостоверение соответствующей категории, прошедшие медицинское освидетельствование, предрейсовый медицинский осмотр и допущенные по состоянию здоровья к управлению транспортным средством;

– соблюдение правил технической эксплуатации транспортных средств, проведение их технического обслуживания и ремонта, обеспечение ежедневного технического контроля перед выездом на маршрут;

– перевозка «Получателей» осуществляется по количеству мест для сидения, установленных заводом-изготовителем транспортного средства.

5.1.6. Порядок оплаты

5.1.6.1. «Социальная услуга» предоставляется «Получателю» на условиях полной оплаты в соответствии с тарифами, утвержденным Постановлением Правительства Ярославской области от 15.06.2015 № 644-п «Об утверждении тарифов на социальные услуги и о признании утратившими силу и частично утратившими силу отдельных постановлений Администрации области и Правительства области».

5.1.6.2. Оплата за предоставление «Социальной услуги» производится «Получателем» за наличный расчет по факту её предоставления.

5.1.7. Требования к результату предоставления «Социальной услуги»

5.1.7.1. Непосредственным результатом предоставления «Социальной услуги» является прием заявки на предоставление «Социальной услуги» с указанием даты и времени поездки.

5.1.7.2. Конечным результатом предоставления «Социальной услуги» является поездка «Получателя» и оплата по факту предоставления «Социальной услуги».

5.2. Иная срочная социальная услуга «Пункт проката средств реабилитации»

5.2.1. Общие положения

5.2.1.1 Настоящее раздел Положения устанавливает порядок предоставления иной срочной социальной услуги «Социальный пункт проката средств реабилитации», отделением срочного социального обслуживания, разработан в соответствии с приказом Департамента труда и социальной поддержки населения Ярославской области от 17.02.2014 № 8-14 «Об утверждении базовых требований к качеству предоставления иных срочных социальных услуг в рамках государственной услуги «Предоставление социального обслуживания в полустационарной форме, включая оказание социально-бытовых услуг, социально-медицинских услуг, социально-психологических услуг, социально-педагогических услуг, социально-трудовых

услуг, социально-правовых услуг, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, срочных социальных услуг», приказом Департамента труда и социальной поддержки населения Ярославской области от 31.08.2016 № 74-16 «О внесении изменений в приказ Департамента труда и социальной поддержки населения Ярославской области от 17.02.2014 № 8-14».

5.2.1.2. Иная срочная социальная услуга «Социальный пункт проката средств реабилитации»⁷ предусмотрена для временного обеспечения «Реабилитационными средствами» граждан пожилого возраста, инвалидов, граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации, вызванной временным или постоянным расстройством здоровья в связи с перенесенными травмами, хирургическими операциями, болезнью⁸.

Реабилитационные средства, выдаваемые при оказании иной срочной услуги «Социальный пункт проката средств реабилитации», являются средствами реабилитации и адаптации к условиям внешней среды, ухода за больными и престарелыми людьми, а также медицинские приборы и принадлежности, предназначенные для контроля за состоянием здоровья, оказания помощи и лечения в домашних условиях.

5.2.2. Состав «Социальной услуги»

«Социальная услуга» включает в себя предоставление во временное пользование средств реабилитации, адаптации и ухода, лечебных аппаратов для домашнего пользования, средств, облегчающих передвижение, приспособлений для самообслуживания⁹.

5.2.3. Порядок информирования о предоставлении «Социальной услуги»

5.2.3.1. Информирование о порядке предоставления «Социальной услуги» осуществляется сотрудниками отделения:

- при личном обращении, по телефону, письменно, по электронной почте;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети «Интернет»), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и иных информационно-методических изданий), размещения на информационных стендах.

5.2.3.2. На информационном стенде отделения размещаются следующие информационные материалы:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению «Социальной услуги»;

⁷ Далее – «Социальная услуга».

⁸ Далее – «Получатель».

⁹ Далее – средства реабилитации

- извлечения из текста базовых требований; /базовых требований к качеству предоставления иных срочных социальных услуг;/
- перечень имеющихся средств реабилитации;
- перечень документов, необходимых для предоставления «Социальной услуги»;
- образцы оформления документов, необходимых предоставления «Социальной услуги»;
- права и обязанности «Получателя»;
- порядок получения консультаций по вопросам предоставления «Социальной услуги»;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, задействованных в предоставлении «Социальной услуги».

5.2.3.3. Ответственным за информирование населения о предоставляемой «Социальной услуге» является заведующий отделением.

5.2.3 Порядок и условия предоставления услуги.

5.2.3.1. Для получения социальной услуги «Получатель» должен представить следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность гражданина;
- справка, свидетельство, удостоверение или иной документ установленного образца, свидетельствующий об отнесении «Получателя» к указанным в пункте 5.2.1.2. настоящего «Положения» категориям граждан.

Документы представляются в подлинниках или в копиях.

5.2.3.2. Основанием для отказа в предоставлении «Социальной услуги» являются:

- несоответствие заявителя категории граждан, указанных в пункте 5.2.1.2 настоящего «Положения»;

отсутствие документов, указанных в пункте 5.2.3.1 данного раздела настоящего «Положения».

5.2.3.3. «Получателю» предоставляется «Социальная услуга» на основании:

- договора «О предоставлении услуг социального пункта проката средств реабилитации»¹⁰, заключенного между директором «Учреждения» либо лицом его замещающим и «Получателем» либо его законным представителем;

квитанции об оплате предоставленных услуг проката.

5.2.3.4. Срок действия «Договора» определяется по соглашению сторон, но не может превышать трех месяцев. По истечении срока, указанного в «Договоре», реабилитационное средство возвращается получателем социальных услуг либо его законным представителем в «Учреждение». В случае необходимости в дальнейшем использовании получателем средства реабилитации, договор может быть продлен. Если последний день срока «Договора» приходится на нерабочий

¹⁰ Далее – «Договор».

день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.

5.2.3.5. Выдача реабилитационных средств регистрируется ответственным лицом в «Журнале учета выдачи средств реабилитации».

5.2.3.6. При выполнении «Социальной услуги» «Получатели» имеют право на:

- получение достоверной и своевременной информации о своих правах и обязанностях, порядке и формах предоставления услуг службы «Социальное такси»;
- конфиденциальность информации личного характера (такая информация является профессиональной тайной и не подлежит разглашению);
- уважительное и гуманное отношение;
- добровольное согласие на получение услуг службы «Социальный пункт проката средств реабилитации»;
- защиту своих прав и законных интересов, в том числе в судебном порядке.

5.2.4. Требования к организации предоставления «Социальной услуги»

5.2.4.1. Выполнение «Социальной услуги» (наличие и состояние документов, укомплектованность специалистами и их квалификация, состояние информации об «Учреждении», правила и порядок предоставления услуги «Получателям», наличие собственной и внешней системы контроля над деятельностью «Учреждения») организовано в соответствии с требованиями, утвержденными действующими национальными стандартами Российской Федерации.

5.2.4.2. «Учреждение» обеспечено помещением для хранения и демонстрации реабилитационных средств, штатной численностью в соответствии с постановлением Администрации Ярославской области от 26.12.2005 № 215-а «О нормативах и нормах обеспечения в государственных учреждениях социального обслуживания Ярославской области».

5.2.4.3. При определении перечня и количества реабилитационных средств для оснащения «Отделения» директор «Учреждения» руководствуется пунктом 4.3 национального стандарта Российской Федерации ГОСТ Р 52882-2007 «Социальное обслуживание населения. Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания» и результатами опросов населения о нуждаемости в данной «Социальной услуге».

5.2.4.4. Оснащение «Отделения» средствами реабилитации осуществляется:

- в рамках областных целевых программ за счет средств бюджета «Учреждения»;
- за счет средств «Учреждения», полученных от предоставления платных социальных услуг;

– за счет благотворительных пожертвований, поступивших в «Учреждение» от организаций или (и) физических лиц в виде денежных средств на приобретение реабилитационных средств.

5.2.6. Порядок оплаты

5.2.6.1. Оплата за выполнение «Социальной услуги» производится путем наличного расчета, по факту её предоставления, через бухгалтерию «Учреждения», согласно тарифам, утвержденным Постановлением Правительства Ярославской области от 15.06.2015 № 644-п «Об утверждении тарифов на социальные услуги и о признании утратившими силу и частично утратившими силу отдельных постановлений Администрации области и Правительства области».

5.2.6.2. Средства, получаемые от оплаты, зачисляются на счет «Учреждения» и направляются на дальнейшее развитие социального обслуживания сверх бюджетных ассигнований.

5.2.7. Требования к результату предоставления «Социальной услуги»

5.2.7.1. Непосредственным результатом предоставления услуги является заключение с «Получателем» договора.

5.2.7.2. Конечным результатом предоставления «Социальной услуги» является предоставление «Получателю социальных услуг» в прокат средств реабилитации.

5.3. Иная срочная услуга «Консультирование, в том числе в рамках Единого социального телефона»

5.3.1. Общие положения

5.3.1.1. Настоящий раздел Положения устанавливает порядок оказания «Отделением» иной срочной социальной услуги «Консультирование, в том числе в рамках Единого социального телефона»¹¹, разработан в соответствии с приказом Департамента труда и социальной поддержки населения Ярославской области от 17.02.2014 № 8-14 «Об утверждении базовых требований к качеству предоставления иных срочных социальных услуг в рамках государственной услуги «Предоставление социального обслуживания в полустационарной форме, включая оказание социально-бытовых услуг, социально-медицинских услуг, социально-психологических услуг, социально-педагогических услуг, социально-трудовых услуг, социально-правовых услуг, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих

¹¹ Далее – «Социальная услуга».

ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, срочных социальных услуг».

5.3.1.2. Получателем «Социальной услуги» являются граждане Ярославской области, нуждающиеся в консультационной помощи¹².

5.3.2. Состав социальной услуги

Социальная услуга включает в себя консультативную помощь в устной, письменной форме, а также по телефону.

5.3.3. Порядок информирования о предоставлении «Социальной услуги»

5.3.3.1. Информирование о порядке предоставления «Социальной услуги» осуществляется сотрудниками отделения:

- при личном обращении, по телефону, письменно, по электронной почте;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети «Интернет»), публикации в средствах массовой информации, издания информационные материалы (брошюр, буклетов и иных информационно-методических изданий), размещения на информационных стендах.

5.3.3.2. На информационном стенде отделения размещаются следующие информационные материалы:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по оказанию услуги;
- извлечения из текста базовых требований;
- права и обязанности «Получателя»;
- порядок получения консультаций по вопросам выполнения работы;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, задействованных в выполнении работы.

5.3.4. Порядок и условия предоставления «Социальной услуги»

5.3.4.1. Оказание «Социальной услуги» осуществляется без письменного заявления при обращении «Получателя» лично, по телефону или по почте.

5.3.4.2. Телефонный звонок с непосредственным общением не может превышать 10 минут и состоит из следующих этапов:

- установление связей (взаимное представление);
- обсуждение вопроса, интересующего заявителя;
- информирование (непосредственно консультирование);
- завершение разговора.

¹² Далее – «Получатель».

5.3.4.3. При отсутствии безотлагательной возможности ответа на поставленный в телефонном обращении вопрос необходимо переадресовать его другим специалистам либо взять время для дополнительной проработки и дополнительного ответа.

5.3.4.5. При ответах на телефонные звонки специалист по социальной работе отделения срочного социального обслуживания подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

5.3.4.6. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа социальной защиты населения, а именно муниципального учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Кировского района г. Ярославля», в который позвонил гражданин, фамилии и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

5.3.4.7. Информация должна излагаться в сжатой форме, кратко, четко, в доброжелательном тоне.

5.3.4.8. Гражданам следует предлагать назвать свои фамилию, имя, отчество, номер домашнего телефона, почтовый адрес, по которому должен быть, при необходимости, направлен ответ.

5.3.4.9. В основной части беседы необходимо осуществить сбор информации о причине обращения, суть проблемы обратившегося за консультацией.

5.3.4.10. Перед окончанием беседы необходимо сделать обобщение по представленной консультации. Если необходимо, уточнить, понятна ли информация, верно ли записан необходимый номер телефона, адрес учреждения.

5.3.4.11. Первым трубку должен положить звонящий.

5.3.4.12. Если заявитель получил исчерпывающую информацию по заданному им вопросу и время, отведенное на консультацию, истекло, вежливо извинившись, рекомендуется закончить разговор.

5.3.4.13. Телефонный разговор не должен прерываться отвлечением на другой телефонный звонок и другие обстоятельства.

5.3.4.14. В случае, когда звонящий настроен агрессивно, допускает употребление в речи ненормативной лексики, необходимо, не вступая в пререкания с ним, официальным тоном дать понять, что разговор в подобной форме недопустим, при этом инициатива стереотипа поведения должна принадлежать сотруднику Службы.

5.3.4.15. Следует категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации, как учреждению, так и работнику.

5.3.4.16. Учет поступающих телефонных обращений, осуществляется специалистом по социальной работе «Отделения» и регистрируются в «Журналах регистрации обращений и консультаций получателей социальных услуг» (очная и заочная форма обращений).

5.3.4.17. При оказании услуги «Получатель» имеет право на:

– получение достоверной и своевременной информации о своих правах и обязанностях, порядке и формах оказания услуг;

- конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной при оказании услуг;
- уважительное и гуманное отношение со стороны сотрудников «Отделения»;
- защиту своих прав и законных интересов, в том числе в судебном порядке.

5.3.5. Требования к организации предоставления «Социальной услуги»

Требования к организации предоставления социальной услуги установлены следующими нормативными правовыми актами:

- постановлением Администрации области от 26.12.2005 № 215-а «О нормативах и нормах обеспечения в организациях социального обслуживания Ярославской области»;
- постановлением Правительства области от 18.12.2014 № 1335-п «О порядке предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг и признании утратившим силу постановления Администрации области от 04.04.2005 № 46-а»;
- базовыми требованиями и настоящим положением.

5.3.6. Порядок оплаты социальной услуги

Предоставление социальной услуги осуществляется на бесплатной основе.

5.3.7. Требования к результату предоставления «Социальной услуги»

5.3.7.1. Непосредственным результатом выполнения работы является регистрация обращения в журнале.

5.3.7.2. Конечным результатом выполнения работы является оказание клиенту консультативной помощи.

6. Права и обязанности сотрудников отделения

6.1. Сотрудники «Отделения» имеют право:

- запрашивать соответствующие органы государственной власти, а также органы местного самоуправления и получать от указанных органов информацию, необходимую для организации предоставления срочных социальных услуг;
- отказать в предоставлении социальной услуги получателю социальных услуг в случае отсутствия у гражданина документов, необходимых для признания его нуждающимся в соответствии с «Настоящим Законом» и другими нормативными правовыми актами;
- с согласия получателя социальных услуг или его законного представителя, данного в письменной форме, допускается передача информации о

получателе социальных услуг другим лицам, в том числе должностным лицам, в интересах получателя социальных услуг или его законного представителя, включая средства массовой информации и официальный сайт «Учреждения» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Предоставление информации о получателе социальных услуг без его согласия или без согласия его законного представителя допускается:

- по запросу органов дознания и следствия, суда в связи с проведением расследования или судебным разбирательством либо по запросу органов прокуратуры в связи с осуществлением ими прокурорского надзора;
- по запросу иных органов, наделенных полномочиями по осуществлению государственного контроля (надзора) в сфере социального обслуживания;
- при обработке персональных данных в рамках межведомственного информационного взаимодействия, а также при регистрации субъекта персональных данных на едином портале государственных и муниципальных услуг и (или) региональных порталах государственных и муниципальных услуг в соответствии с законодательством об организации предоставления государственных и муниципальных услуг;
- в иных установленных законодательством Российской Федерации случаях.

Сотрудники «Отделения» вправе:

- знакомиться с проектами решений руководства «Учреждения», касающимися непосредственно деятельности;
- обращаться к руководству с предложениями по вопросам, входящим в их компетенцию;
- вносить на рассмотрение руководства «Учреждения» предложения по улучшению деятельности «Учреждения» и совершенствованию методов работы;
- запрашивать в установленном порядке от государственных органов, предприятий, учреждений, организаций, граждан и общественных объединений, муниципальных органов социальной защиты населения материалы и информацию, необходимую для исполнения своих должностных обязанностей;
- по мере необходимости повышать профессиональную квалификацию, проходить аттестацию.

6.2. Сотрудники «Отделения» обязаны:

- осуществлять свою деятельность в соответствии с «Настоящим Законом», другими федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами Ярославской области;
- предоставлять социальные услуги в соответствии с требованиями «Настоящего Закона» и другими нормативными правовыми актами;
- предоставлять бесплатно в доступной форме получателям социальных услуг или их законным представителям информацию об их правах и обязанностях, о видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости для получателя социальных услуг либо о возможности получать их бесплатно;

- использовать информацию о получателях социальных услуг в соответствии с требованиями о защите персональных данных, установленными законодательством Российской Федерации о персональных данных;
- исполнять иные обязанности, связанные с реализацией прав получателей социальных услуг на социальное обслуживание.

7. Права и обязанности получателей социальных услуг

7.1. Получатели социальных услуг имеют право на:

- уважительное и гуманное отношение;
- получение бесплатно в доступной форме информацию о своих правах и обязанностях, видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости для получателя социальных услуг, о возможности получения этих услуг бесплатно, а также о поставщиках социальных услуг;
- выбор поставщика или поставщиков социальных услуг;
- отказ от предоставления социальных услуг;
- защиту своих прав и законных интересов в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- социальное сопровождение в соответствии с «Настоящим Законом» (содействие в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам).

Социальное сопровождение осуществляется путем привлечения организаций, предоставляющих такую помощь, на основе межведомственного взаимодействия в соответствии с «Настоящим Законом».

7.2. Получатели социальных услуг обязаны:

- предоставлять в соответствии с нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации сведения и документы, необходимые для предоставления социальных услуг;
- своевременно информировать Учреждение об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении социальных услуг;
- соблюдать условия договора о предоставлении социальных услуг, заключенного с поставщиком социальных услуг, в том числе своевременно и в полном объеме оплачивать стоимость предоставленных социальных услуг при их предоставлении за плату или частичную плату.

8. Поставщик услуг при оказании социальных услуг не вправе

8.1. Ограничивать права, свободы и законные интересы получателей социальных услуг, в том числе при использовании лекарственных препаратов для медицинского применения.

8.2. Применять физическое или психологическое насилие в отношении получателей социальных услуг, допускать их оскорбление, грубое обращение с ними.

9. Контроль над деятельностью отделения

9.1. Контроль над деятельностью «Отделения» осуществляется:

- в соответствии со статьей 33 и 34 «Настоящего закона»;
- на основании Положения о системе внутреннего контроля качества предоставления социальных услуг в муниципальном учреждении «Комплексный центр социального обслуживания населения Кировского района г. Ярославля».

10. Порядок и организация деятельности отделения

Деятельность специалистов «Отделения» по предоставлению социальных услуг населению осуществляется в строгом соответствии со следующими принципами, установленными «Настоящим Законом».

10.1. Обслуживание получателей социальных услуг осуществляется на принципах:

- соблюдения прав и законных интересов получателей социальных услуг, уважения достоинства личности, носит гуманный характер и не допускает унижения чести и достоинства человека;
- равный, свободный доступ к предоставлению социального обслуживания получателям социальных услуг вне зависимости от их пола, расы, возраста, национальности, языка, происхождения, места жительства, отношения к религии, убеждений и принадлежности к общественным объединениям;
- адресность предоставления социальных услуг;
- приближенность поставщиков социальных услуг к месту жительства получателей социальных услуг, достаточность количества поставщиков социальных услуг для обеспечения потребностей граждан в социальном обслуживании, достаточность финансовых, материально-технических, кадровых и информационных ресурсов у поставщиков социальных услуг;
- сохранение пребывания гражданина в привычной благоприятной среде;
- добровольность;
- конфиденциальность;
- ориентация на индивидуальный подход предоставления социальных услуг согласно потребностям получателей социальных услуг.

10.2. Заведующий «Отделением»:

- организует и осуществляет выявление, дифференцированный учет получателей социальных услуг, проживающих на территории района, нуждающихся в срочном социальном обслуживании;
- ведет табель учета рабочего времени в «Отделении»;
- принимает документы, при необходимости проводит материально-бытовое обследование с подготовкой акта;
- отвечает за отсутствие нарушения сроков и качество предоставления срочных социальных услуг;

- осуществляет взаимодействие в вопросах обслуживания получателей социальных услуг;
- ведет прием получателей социальных услуг, рассматривает заявления и предложения по вопросам социального обслуживания, принимает меры по их реализации;
- осуществляет контроль над качеством предоставления срочных социальных услуг работниками «Отделения»;
- ведет работу по планированию деятельности «Отделения» (ежемесячные, ежеквартальные, полугодовые, годовые);
- отвечает за ведение отчетной документации «Отделения»;
- организует семинары, совещания по вопросам повышения качества социального обслуживания (по мере необходимости);
- в соответствии с действующим законодательством отвечает на поступившие запросы в части, касающейся обслуживаемых «Отделением» граждан;
- исполняет распоряжения и указания директора «Учреждения» в соответствии с задачами и функциями «Отделения».

10.3. Работники «Отделения»:

- соблюдают правила внутреннего трудового распорядка, приказы и распоряжения администрации «Учреждения»;
- содействуют в предоставлении гражданам, нуждающимся в срочном социальном обслуживании льгот и социальных гарантий, предусмотренных законодательством РФ;
- осуществляют обслуживание получателей услуг;
- при необходимости проводит материально-бытовое обследование с подготовкой акта;
- в установленный срок предоставляют заведующему «Отделением» ежемесячный отчет о проделанной работе;
- содействуют в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам (социальное сопровождение);
- при необходимости (болезнь, отпуск, учебный отпуск и др.) заменяют другого работника «Отделения»;
- исполняют распоряжения и указания директора «Учреждения», заведующего «Отделением» в соответствии с задачами и функциями «Отделения».

11. Ответственность специалистов отделения

11.1. Специалисты «Отделения» несут ответственность:

- за несвоевременное и некачественное выполнение возложенных на них задач и функций;
- за невыполнение возложенных должностных обязанностей или выполнение не в полном объеме, за превышение должностных полномочий. В

этих случаях может быть наложено дисциплинарное взыскание в пределах, определенных действующим законодательством:

- за необоснованность и несвоевременность реализации законодательных и иных нормативных актов РФ по социальному обеспечению;
- за неправомерные действия, а также за бездействие, ведущие к нарушению прав и законных интересов граждан;
- за несвоевременное предоставление отчетности;
- за правонарушения, совершенные в процессе осуществления своей деятельности, в пределах, определенных административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации;
- за разглашение конфиденциальных сведений, а также сведений, затрагивающих частную жизнь, честь и достоинство граждан, ставшие известными в связи с исполнением должностных обязанностей в порядке, установленном законодательством РФ;
- за нарушение трудовой дисциплины;
- за сохранность доверенных получателями социальных услуг документов и материальных ценностей;
- за сохранность оборудования, инвентаря, компьютерной и иной используемой техники, принадлежащей «Учреждению».

11.2. Заведующий «Отделением» несет персональную ответственность за руководство повседневной деятельностью «Отделения» в объеме, предусмотренном настоящим Положением, заключенным с ним трудовым договором и должностной инструкцией.

Порядок привлечения заведующего к ответственности определяется локальными нормативными актами «Учреждения».

11.3. По представлению заведующего «Отделением» к сотрудникам «Отделения» применяются меры поощрения за безупречное и эффективное исполнение должностных обязанностей и меры наказания дисциплинарной ответственности в случае совершения дисциплинарного проступка.

12. Взаимоотношения

12.1. «Отделение» осуществляет взаимодействие с подразделениями «Учреждения».

12.2. «Отделение» по всем вопросам социальной защиты получателей социальных услуг, отнесенным к его компетенции, взаимодействует с соответствующими государственными и негосударственными структурами.

13. Штатная численность отделения

- 13.1. Заведующий отделением – 1 ед.
- 13.2. Специалист по социальной работе – 2 ед.
- 13.3. Социальный работник – 1 ед.
- 13.4. Водитель автомобиля – 1 ед.

13.5. Подсобный рабочий – 0,5 ед.

СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора

[Handwritten Signature] *Игорь Владимирович [Handwritten]*
(подпись) (расшифровка подписи)

« 29 » декабря 20 21 г.

Юрисконсульт

[Handwritten Signature] *Игорь Владимирович*
(подпись) (расшифровка подписи)

« 29 » декабря 20 21 г.

