



Бюджетное учреждение
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
«Региональный комплексный центр социального обслуживания населения»

УТВЕРЖДАЮ
Директор
БУ «Региональный комплексный центр
социального обслуживания населения»
Н.В. Качур
« 25 » _____ 2022г.



ПОЛОЖЕНИЕ
о телефонной службе «Помощь»

Шифр: СМК-СПЗ-П-СТД-1.2.

Экз. Подлинник

г. Мегион

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение регулирует деятельность телефонной службы «Помощь» в бюджетном учреждении Ханты – Мансийского автономного округа – Югры «Мегионский комплексный центр социального обслуживания населения» (далее - учреждение).

1.2. Телефонная служба «Помощь» (далее - служба) создана на базе отделения социального сопровождения граждан учреждения.

1.3. Служба в своей деятельности руководствуется:

1.3.1. Конституцией Российской Федерации;

1.3.2. Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «О социальном обслуживании граждан в Российской Федерации»;

1.3.3. Федеральным законом от 24.06.1999 №120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;

1.3.4. Федеральным законом от 12.01.1995 №5-ФЗ «О ветеранах» (с изменениями и дополнениями);

1.3.5. Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

1.3.6. Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (с изменениями и дополнениями);

1.3.7. указами Президента Российской Федерации;

1.3.8. Уставом Ханты-Мансийского автономного округа – Югры;

1.3.9. законом Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 19.11.2014 № 93-оз «Об утверждении перечня социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре» (с последующими изменениями и дополнениями);

1.3.10. постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 29.09.2017 № 368-п «О внесении изменений в приложение к постановлению Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 6 сентября 2014 № 326-п «О порядке предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре» (с последующими изменениями и дополнениями);

1.3.11. постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 31.10.2014 № 394-п «О регламенте межведомственного взаимодействия органов государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в связи с реализацией полномочий Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в сфере социального обслуживания» (с последующими изменениями и дополнениями);

1.3.12. постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 31.10.2014 № 396-п «О внесении изменений в постановление Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 20.08.2008 № 174-п «Об организации социальной работы по участковому принципу в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре»;

1.3.13. приказ Департамента труда и социальной защиты населения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 30 сентября 2008г. № 470-р «Об организации работы телефонной службы «Помощь» в учреждениях социального обслуживания населения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры»;

1.3.14. иными законодательными и нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в сфере социального обслуживания населения, нормативными правовыми актами федеральных и окружных органов исполнительной власти, осуществляемых функции по выработке государственной политики и нормативному правовому регулированию в сфере социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов,

приказами и инструктивно-методическими письмами Департамента социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры;

1.3.15. приказами, распоряжениями и методическими письмами Департамента социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры;

1.3.16. Уставом учреждения;

1.3.17. Кодексом этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания;

1.3.18. документами системы менеджмента качества, действующими в учреждении;

1.3.19. настоящим положением.

1.4. Служба создана с целью улучшения качества социального обслуживания населения г. Мегион и пгт. Высокий.

1.5. Обращение граждан в службу может осуществляться как в открытой, так и в анонимной форме.

1.6. Служба осуществляет свою деятельность в тесном взаимодействии с другими отделениями учреждения.

2. Задачи

2.1. Оперативное получение гражданами информации, вне зависимости от места их нахождения.

2.2. Уменьшение количества граждан, остро нуждающихся в социальных услугах, но не получающих их в связи с отсутствием информации о своих правах, либо о том, куда им следует обратиться.

2.3. Снижение числа обращений непосредственно в органы социальной защиты населения, учреждения социального обслуживания по вопросам справочного или консультативного характера в сфере социального обслуживания, а так же их обращений не по назначению.

3. Функции

3.1. Предоставление информационных услуг населению.

3.2. Информирование обратившихся граждан о перечне социальных услуг, которые могут получить различные категории населения, включая их виды и формы, порядок и условия социального обслуживания, а также в случаях, если социальные услуги платные - их стоимости, правах на бесплатное социальное обслуживание.

3.3. Консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание.

3.4. Информирование об учреждениях социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, оказывающих социальные услуги по месту жительства обратившегося, включая данные о месте нахождения учреждения, выполняемых функциях, режиме работы.

3.5. Информирование о телефонах доверия, действующих на территории муниципального образования.

3.6. Об органах социальной защиты населения на территории соответствующего муниципального образования.

4. Порядок работы службы

4.1. Приём обращений граждан осуществляется на телефонный номер 4-31-17 в г. Мегион, 55-9-33 в пгт. Высокий.

4.2. Режим работы службы:

- понедельник с 09.00 до 18.00;
- вторник - пятница с 09.00 до 17.00;
- перерыв с 13.00 до 14.00;
- суббота, воскресенье - выходной.

4.3. Консультирование граждан осуществляют юристконсульт, психолог и специалист по работе с семьей по вопросам, входящим в компетенцию отделения.

4.4. Общее руководство и организацию работы службы осуществляет заведующий отделением социального сопровождения граждан.

4.5. Поступающие звонки регистрируются в журнале учёта принятых звонков телефонной службой «Помощь» (приложение 1).

4.6. Заполнение журнала осуществляют специалисты отделения социального сопровождения граждан, в случае поступления анонимного звонка, пункт с указанием Ф.И.О. не заполняется.

5. Ответственность

5.1. Заведующий отделением несет персональную ответственность за организацию и порядок работы телефонной службы «Помощь».

5.2. Специалисты службы несут ответственность за соблюдение профессиональной этики и конфиденциальности поступающей к ним информации, а так же качество и достоверность предоставляемой ими информации.

Разработчик:

Заведующий отделением


подпись

О.Н.Шевченко
расшифровка подписи

Согласовано:

Заместитель директора


подпись

А.В. Федосеев
расшифровка подписи

Юристоконсульт


подпись

Т.Е.Ляпустина
расшифровка подписи

Журнал учёта принятых звонков телефонной службой «Помощь»

№ п/п	Дата и время поступления обращения	Ф.И.О. заявителя	Категория	Краткое содержание обращения	Результат	Подпись специалиста
1	2	3	4	5	6	7

