

УТВЕРЖДЕНО
приказом Директора МУ «Рыбинский
комплексный центр социального
обслуживания населения»
от 10 июня 2022 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке предоставления иной срочной социальной услуги «Консультирование, в том числе в рамках Единого социального телефона»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает объем, порядок и условия оказания срочной социальной услуги «Консультирование, в том числе в рамках Единого социального телефона» 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».

1.2. Иную срочную социальную услугу «Консультирование, в том числе в рамках Единого социального телефона» предоставляет отделение срочного социального обслуживания - структурное подразделение Муниципального учреждения «Рыбинский комплексный центр социального обслуживания населения» (далее – Учреждение) в целях предоставления консультаций по социальным, психологическим и юридическим вопросам, в том числе консультирование в рамках Единого социального телефона по вопросам социального обслуживания; предоставления мер социальной поддержки отдельным категориям граждан (выплаты, компенсации, льготы); государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг; работы органов и учреждений социальной защиты населения.

1.3. Получателями иной срочной социальной услуги «Консультирование, в том числе в рамках Единого социального телефона» являются граждане, проживающие на территории городского округа город Рыбинск.

2. Нормативно-правовое регулирование социальной услуги

2.1. Предоставление иной срочной социальной услуги «Консультирование, в том числе в рамках Единого социального телефона» регулируется следующими нормативными правовыми актами:

- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 24 ноября 2014 г. № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"»;
- Приказом Министерства труда и социальной защиты населения Российской Федерации от 17.11.2014 № 886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)»;
- Приказом Министерства труда и социальной защиты населения Российской Федерации от 24.11.2014 № 938н «Об утверждении Примерного порядка предоставления социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания»;
- Законом Ярославской области от 19 декабря 2008 г. № 65-з «Социальный кодекс Ярославской области»;
- Законом Ярославской от 16 декабря 2009 г. № 70-з «О наделении органов местного самоуправления государственными полномочиями Ярославской области»;
- Постановлением Администрации области от 26.12.2005 № 215-а «О нормативах и нормах обеспечения в организациях социального обслуживания Ярославской области»;
- Постановлением Правительства области от 24.10.2014 № 1084-п «Об утверждении Порядка организации и осуществления регионального государственного контроля (надзора) в сфере социального обслуживания»;
- Постановлением Правительства области от 18.12.2014 № 1335-п (ред. от 14.07.2021г.) «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг и признании утратившим силу постановления Администрации области от 04.04.2005 № 46-а»;
- Постановлением Правительства 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»;
- Приказом Департамента труда и социальной поддержки населения Ярославской области № 8-14 от 17.02.2014г. (в ред. Приказов Департамента труда и социальной поддержки населения ЯО от 31.08.2016 N 74-16, от 01.09.2021 N 31-21) «Об утверждении базовых требований к качеству предоставления иных срочных социальных услуг в рамках государственной услуги - предоставление социального обслуживания в полустационарной форме»;
- иными Приказами Департамента труда и социальной поддержки населения Ярославской области; Уставом учреждения и настоящим Положением.

3. Порядок предоставления социальной услуги

3.1. Социальная услуга включает в себя консультативную помощь в устной, письменной форме, а также по телефону. Предоставление социальной услуги осуществляется без письменного заявления при обращении получателя социальных услуг лично, по телефону или по почте.

3.2. Выполнение работы осуществляется на бесплатной основе;

3.3. Для организации выполнения работы получатель социальных услуг или их законные представители должны обратиться в Учреждение лично, по телефону, письменно или по электронной почте. Такое обращение регистрируется с указанием даты и цели обращения. Работники Службы информируют (консультируют) получателя по интересующему вопросу. При личном обращении получателя социальных услуг или по телефону консультирование по вопросам, входящим в компетенцию поставщика работы, осуществляется в момент обращения. При письменном обращении ответ направляется гражданину в течение 15 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения посредством почтовой связи.

3.4. При предоставлении социальной услуги поставщик социальных услуг ведет журнал оказания консультативной помощи по форме согласно приложению 1 к настоящему Положению;

3.5. При предоставлении социальной услуги получатели социальных услуг имеют право на:

- получение достоверной и своевременной информации о своих правах и обязанностях, порядке и формах предоставления социальной услуги;
- конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной специалисту поставщика социальных услуг при предоставлении социальной услуги;
- уважительное и гуманное отношение со стороны специалистов поставщика социальных услуг;
- защиту своих прав и законных интересов, в том числе в судебном порядке.

3.5. Порядок обжалования получателем работы действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принимаемых) в ходе принятия решения о предоставлении (отказе в предоставлении) социального обслуживания, проводится в соответствии с Постановлением Правительства Ярославской области от 18.12.2014г. №1335-П (ред. от 14.07.2021г.) «О порядке предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг и признании утратившим силу Постановления Администрации области от 04.04.2005г. №46-А»;

3.6. Права поставщика социальных услуг регламентируются нормативно-правовыми актами Российской Федерации, Ярославской области и локальными актами Учреждения.

4. Требования к результату предоставления социальной услуги

5.1. Непосредственным результатом деятельности Службы является регистрация обращения получателя социальных услуг в журнале оказания консультативной помощи, полнота, своевременность, эффективность и качество выполнения работы.

5.2. Конечным результатом деятельности Службы является оказание получателю социальных услуг консультативной помощи.