Утверждено
приказом ГБУ СО ЯО «Центр
социального обслуживания граждан
пожилого возраста и инвалидов»
от 19.01.2022 № 31

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

1. Общие положения

Настоящее положение устанавливает порядок и условия предоставления гражданам срочной социальной услуги «Консультирование, в том числе в рамках Единого социального телефона» отделением срочного социального обслуживания (далее – отделение, поставщик социальных услуг) ГБУ СО ЯО «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» (далее – учреждение, поставщик социальных услуг).

1.1. Социальные услуги, включают в себя консультативную помощь в устной, письменной форме, а также по телефону (далее – услуги, социальные услуги, консультирование).

1.4. Услуги предоставляются гражданам Ярославской области (далее – получатели социальных услуг).

1.5. Оказание услуг производится в рабочие дни недели с соблюдением графика работы учреждения:

Понедельник - четверг с 8:00 до 17:00, пятница с 8:00 до 16:00.

Обед с 12:00 до 12:48.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

1.6. Предоставление социальной услуги осуществляется на бесплатной основе.

2. Нормативно-правовое регулирование социальной услуги

- Федеральными законами:

от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

- постановлением Правительства Российской Федерации от 24 ноября 2014 года № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- приказами 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)»;

от 24.11.2014 № 938н «Об утверждении Примерного порядка предоставления социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания»;

- Законом Ярославской области от 19 декабря 2008 года № 65-з «Социальный кодекс Ярославской области»;

- постановлением Администрации области от 26.12.2005 № 215-а «О нормативах и нормах обеспечения в организациях социального обслуживания Ярославской области»;

- постановлениями Правительства области:

от 24.10.2014 № 1084-п «Об утверждении Порядка организации и осуществления регионального государственного контроля (надзора) в сфере социального обслуживания»;

от 03.12.2014 № 1249-п «О порядке утверждения тарифов на социальные услуги на основании подушевых нормативов финансирования социальных услуг»;

от 18.12.2014 № 1335-п «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг и признании утратившим силу постановления Администрации области от 04.04.2005 № 46-а»;

- 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» (далее – приказ департамента труда и социальной поддержки населения Ярославской области от 17.02.2014 № 8-14);

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

- Уставом учреждения, Правилами внутреннего трудового распорядка учреждения, положением об отделении срочного социального обслуживания, правилами внутреннего распорядка для получателей срочных социальных услуг в отделении срочного социального обслуживания, иными локальными нормативными актами учреждения и настоящим Положением.

3. Порядок предоставления социальной услуги

3.1. Предоставление социальной услуги осуществляется без письменного заявления при обращении получателя социальных услуг

— лично (по месту нахождения отделения: г. Ярославль, ул. Закгейма, д. 22а, одноэтажное здание),

— по телефону (33-13-70, 8-910-973-13-70),

— по почте (150029, г. Ярославль, ул. Закгейма, д. 22а; e-mail: centrso-zakgeima@yandex.ru).

3.2. В случае обращения получателя социальных услуг лично или по телефону консультирование по вопросам, входящим в компетенцию поставщика социальных услуг, осуществляется в момент обращения.

3.3. В случае обращения получателя социальных услуг посредством почтовой связи ответ направляется в течение пятнадцати рабочих дней со дня регистрации обращения посредством почтовой связи.

3.4. Консультирование граждан осуществляют заведующий отделением, специалисты по социальной работе.

3.4.1. Заведующий отделением организует деятельность по:

- предоставлению гражданам необходимой информации;

- ведению учетной документации;

- занесению данных о получателях социальных услуг и предоставленных им консультациях в журналы оказания консультативной помощи и электронный регистр получателей социальных услуг;

- обеспечению выполнения специалистами по социальной работе своих обязанностей в соответствии с этическими нормами;

- взаимодействию с руководителями всех структурных подразделений учреждения с целью получения документов и информации, необходимых для предоставления услуг получателям социальных услуг;

- организации личного приема получателей социальных услуг директором учреждения в случае необходимости.

3.4.2. Заведующий отделением, специалисты по социальной работе обязаны:

- вести журналы оказания консультативной помощи по форме, утвержденной приказом департамента труда социальной поддержки населения Ярославской области от 17.02.2014 № 8-14 (журнал регистрации обращений и консультаций получателей социальных услуг по Единому социальному телефону (заочная форма обращения) и журнал регистрации обращений и консультаций получателей социальных услуг (очная форма обращения);

- соблюдать общепринятые нормы и правила общения при предоставлении услуг;

- обо всех случаях возникновения конфликтных, нештатных ситуаций, возникших при предоставлении услуг, немедленно уведомлять заведующего отделением, директора учреждения.

3.4.3. Консультирование по Единому социальному телефону состоит из этапов:

- установление связи (представление),

- обсуждение вопроса, определение сути проблемы обратившегося гражданина,

- информирование (непосредственно консультирование) по вопросам, входящим в компетенцию поставщика социальных услуг, или определение времени для подготовки заведующим или специалистами отделения полного и объективного ответа;

- получение у получателя социальных услуг информации, необходимой для внесения информации в журнал регистрации обращений и консультаций получателей социальных услуг по Единому социальному телефону,

- завершение разговора.

3.4.4. При обращении граждан за консультацией по Единому социальному телефону заведующий отделением и специалисты по социальной работе должны соблюдать следующие требования:

- ответ на телефонный звонок должен начинаться с приветствия и информации об отделении и учреждении;

- необходимо внимательно выслушать собеседника, обратившегося за консультацией, уточнить причину обращения, суть проблемы обратившегося за консультацией;

- при предоставлении получателю социальных услуг информации: быть вежливым, излагать информацию в понятной сжатой форме, четко, в доброжелательном тоне, использовать официально-деловую речь, избегать просторечий, междометий, односложных ответов,

- по завершении консультирования необходимо сделать обобщение и уточнить понятна ли получателю социальных услуг представленная информация,

- перед завершением разговора необходимо уточнить у получателя социальных услуг его ФИО, категорию, адрес и телефон для внесения информации в журнал регистрации обращений и консультаций получателей социальных услуг по Единому социальному телефону (заочная форма обращения),

- если получатель социальных услуг получил исчерпывающую информацию, вежливо попрощаться и закончить разговор, первым трубку должен положить звонящий,

- если для оказания получателю социальных услуг консультативной помощи заведующему отделением, специалистам по социальной работе необходимо собрать и проанализировать дополнительную информацию, то необходимо сообщить звонящему время, в течение которого будет подготовлен ответ, и когда ему необходимо перезвонить или когда ему перезвонят специалисты отделения,

- если вопрос, с которым обратился гражданин, не входит в компетенцию поставщика социальных услуг, заведующий отделением, специалист по социальной работе переадресует получателя социальных услуг в организацию, структуру, в компетенцию которого входит решение данного вопроса; если заведующему отделением, специалистам по социальной работе необходимо собрать и проанализировать дополнительную информацию для переадресации получателя социальных услуг, то необходимо сообщить

звонящему время, в течение которого будет подготовлен ответ, и когда ему необходимо перезвонить или когда ему перезвонят специалисты отделения,

- телефонный разговор не должен прерываться отвлечением на другой телефонный звонок, иные обстоятельства,

- 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 не допустим,

- специалистам отделения необходимо избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации работника, отделения, учреждения.

3.4.5. При обращении граждан за консультацией лично (очная форма обращения) заведующий отделением и специалисты по социальной работе должны соблюдать следующие требования:

- консультирование должно начинаться с приветствия;

- необходимо внимательно выслушать собеседника, обратившегося за консультацией, уточнить причину обращения, суть проблемы обратившегося за консультацией;

- при предоставлении получателю социальных услуг информации: быть вежливым, излагать информацию в понятной сжатой форме, четко, в доброжелательном тоне, использовать официально-деловую речь, избегать просторечий, междометий, односложных ответов,

- по завершении консультирования необходимо сделать обобщение и уточнить понятна ли получателю социальных услуг представленная информация,

- перед завершением разговора необходимо уточнить у получателя социальных услуг его ФИО, дату рождения, категорию, адрес и телефон для внесения информации в журнал регистрации обращений и консультаций получателей социальных услуг (очная форма обращения),

- если получатель социальных услуг получил исчерпывающую информацию, вежливо попрощаться и закончить разговор,

- если для оказания получателю социальных услуг консультативной помощи заведующему отделением, специалистам по социальной работе необходимо собрать и проанализировать дополнительную информацию, то необходимо сообщить получателю социальных услуг время, в течение которого будет подготовлен ответ и предложить подождать, или определить, когда получателю социальных услуг необходимо позвонить (или прийти в отделение повторно) или когда ему перезвонят специалисты отделения,

- если вопрос, с которым обратился гражданин, не входит в компетенцию поставщика социальных услуг, заведующий отделением, специалист по социальной работе переадресует получателя социальных услуг в организацию, структуру, в компетенцию которого входит решение данного вопроса; если заведующему отделением, специалистам по социальной работе необходимо собрать и проанализировать дополнительную информацию для переадресации получателя социальных услуг, то необходимо сообщить получателю социальных услуг время, в течение которого будет подготовлен ответ, и предложить подождать, или определить, когда получателю

социальных услуг необходимо позвонить (или прийти в отделение повторно) или когда ему перезвонят специалисты отделения,

- консультирование не должно прерываться отвлечением на телефонные звонки, иные обстоятельства,

- в случае, когда получателю социальных услуг настроен агрессивно, допускает употребление в речи ненормативной лексики, необходимо не вступая в пререкания с ним, официальным тоном дать понять, что разговор в подобной форме не допустим,

- специалистам отделения необходимо избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации работника, отделения, учреждения.

4. Права и обязанности поставщика социальных услуг

Права поставщика социальных услуг регламентируются нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ярославской области и Уставом учреждения, положением об отделении и настоящим Положением.

5. Права и обязанности получателей социальных услуг

5.1. Права и обязанности получателей социальных услуг регламентируются нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ярославской области, Уставом учреждения, положением об отделении и настоящим Положением.

5.2. 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.

- обращение с жалобой в учреждение, в департамент труда и социальной поддержки населения Ярославской на решения и действия (бездействие) поставщика социальных услуг, в том числе в следующих случаях:

нарушение срока предоставления социальной услуги,

требование у гражданина документов, не предусмотренных для предоставления социальной услуги,

отказ в предоставлении социальной услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами Ярославской области и настоящим Положением,

взимание платы за предоставление социальной услуги,

ненадлежащее качество предоставления социальной услуги.

Гражданин может обратиться с жалобой в письменной форме (на бумажном носителе), по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», сайта учреждения, на официальном портале органов государственной власти Ярославской области, при личном приеме гражданина.

Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы приведены в пункте 10.2. раздела 10. Базовых требований к качеству предоставления иной срочной социальной услуги «Консультирование, в том числе в рамках Единого социального телефона», утвержденных приказом департамента труда и социальной поддержки населения Ярославской области от 17.02.2014 № 8-14.

5.3. При предоставлении социальной услуги получатели социальных услуг обязаны соблюдать общепринятые нормы и правила общения, правила поведения в общественных местах.

6. Ответственность

6.1. Ответственным за информирование населения о социальной услуге является директор учреждения.

6.2. Ответственность за надлежащее и своевременное оказание услуг, предусмотренных настоящим Положением, возлагается на заведующего отделением.

6.3. Степень ответственности специалистов по социальной работе устанавливается в соответствии с должностными инструкциями, локальными нормативными актами учреждения и действующим законодательством Российской Федерации.