Приложение № 6

к приказу директора учреждения

от 11.08.2022 г. № 47с

**ПОЛОЖЕНИЕ**

о предоставлении иной срочной социальной услуги

**«Консультирование, в том числе в рамках Единого социального телефона»** в рамках государственной услуги «Предоставление социального обслуживания в полустационарной форме»

**отделением срочного социального обслуживания**

**МУ «КЦСОН ЗАВОЛЖСКОГО РАЙОНА Г. ЯРОСЛАВЛЯ»**

Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», иными федеральными законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации, Законом Ярославской области от 19.12.2008 № 65-з «Социальный кодекс Ярославской области», иными законами и нормативными актами Ярославской области, приказом департамента труда и социальной поддержки населения Ярославской области от 17 февраля 2014 г. № 8-14 «Об утверждении базовых требований к качеству предоставления иных срочных социальных услуг в рамках государственной услуги «Предоставление социального обслуживания в полустационарной форме», иными нормативными правовыми актами.

1. **Общие положения**

1.1. Иная срочная социальная услуга «Консультирование, в том числе в рамках Единого социального телефона» в рамках государственной услуги «Предоставление социального обслуживания в полустационарной форме» (далее – услуга) представляет собой консультативную помощь в устной, письменной форме, а также по телефону.

1.2. Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Заволжского района г. Ярославля» (далее – Учреждение) и отделение срочного социального обслуживания (далее – ОССО) создают условия по обеспечению качественной работы по предоставлению услуги, организуют информационно – разъяснительную работу с населением.

1.3. Информация по вопросам предоставления услуги, в том числе о ходе предоставления услуги, предоставляется в устной (лично и (или) по телефону) и (или) письменной форме.

1.3.1. При устном обращении граждан (лично или по телефону) сотрудник, участвующий в оказании услуги, дает устный ответ. Если для подготовки ответа требуется дополнительная информация от гражданина, сотрудник предлагает гражданину направить в Учреждение письменное обращение, ответ на которое предоставляется в письменной форме. Письменный ответ подписывается руководителем Учреждения (его заместителем). Ответ направляется по почтовому адресу, указанному в письменном обращении. При письменном обращении ответ направляется гражданину в течение 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

1.4. Услуга предоставляется гражданам Ярославской области (далее – получатель социальных услуг) в соответствии с режимом работы Учреждения.

1. **Порядок предоставления услуги**

2.1. Услуга предоставляется по месту нахождения ОССО с использованием средств телефонной, почтовой связи, электронного информирования, а также при личном обращении получателя социальных услуг.

2.2. Услуга предоставляется без письменного заявления при обращении получателя социальных услуг лично, по телефону или по почте.

2.3. В случае обращения получателя социальных услуг лично или по телефону консультирование по вопросам, входящим в компетенцию ОССО, осуществляется в момент обращения. В случае обращения получателя социальных услуг посредством почтовой связи ответ направляется в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации обращения посредством почтовой связи.

2.4. В рамках данной услуги осуществляет консультирование по следующим вопросам:

- предоставление мер социальной поддержки отдельным категориям граждан (выплаты, компенсации, льготы);

- социальное обслуживание;

- государственная социальная помощь в виде набора социальных услуг;

- работа органов и учреждений социальной защиты населения и прочее.

2.5. При предоставлении услуги ОССО ведет «Журнал оказания консультативной помощи» по утвержденной форме.

2.6. Предоставление услуги осуществляется на *бесплатной основе*.

1. **Права и обязанности получателя социальных услуг**

3.1. *Получатель социальных услуг имеет право на:*

3.1.1. Уважительное и гуманное отношение;

3.1.2. Конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной работнику, участвующему в оказании услуги, при предоставлении услуги;

3.1.3. Получение бесплатно в доступной форме информации 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;

3.1.4. Выбор поставщика или поставщиков социальных услуг;

3.1.5. Отказ от предоставления социальных услуг;

3.1.6. Обращение с жалобой на действия (бездействия) сотрудников Учреждения, защиту своих прав и законных интересов в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.2. *Получатель социальных услуг обязан:*

3.2.1. Своевременно информировать Учреждение об изменении обстоятельств, обусловливающих потребность в предоставлении социальных услуг.

1. **Права, обязанности и ответственность работников, участвующих в предоставлении услуги**

4.1. *Работники, участвующие в предоставлении услуги, имеют право*:

4.1.1. Вносить предложения по улучшению организации работы ОССО;

4.1.2. Самостоятельно определять способы и формы выполнения своих должностных обязанностей, учитывая требования охраны здоровья, защиты прав и законных интересов обслуживаемых лиц;

4.1.3. Требовать создания условий для выполнения служебных обязанностей;

4.1.4. Получать от должностных лиц справки и сведения, необходимые для выполнения своих обязанностей.

4.2. Права работника регламентируются нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ярославской области и уставом Учреждения.

4.3. *Работники, участвующие в предоставлении услуги, обязаны*:

4.3.1. Осуществлять свою деятельность в соответствии с нормами действующего законодательства;

4.3.2. Сохранять в тайне сведения, ставшие известными работникам, участвующим в предоставлении услуги, об обслуживаемых лицах в процессе выполнения ими своих трудовых обязанностей;

4.3.3. Исполнять иные обязанности, связанные с реализацией прав получателей социальных услуг на социальное обслуживание.

4.4. Возложение на работников, участвующих в предоставлении услуги, обязанностей, не предусмотренных настоящим Положением и должностными инструкциями работников ОССО, и не относящимися к оказанию социальных услуг, не допускается.

4.5. Работники, участвующие в оказании услуги, несут *ответственность* за невыполнение обязанностей, возложенных на них настоящим Положением и должностными инструкциями.

Заведующий ОССО

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ярыгина Т.А.

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2022 г.

Заместитель директора

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Антонова Д.В.

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2022 г.

СОГЛАСОВАНО:

Юрисконсульт

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Трехачев В.А.

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2022 г.