

МУ «Комплексный центр
социального обслуживания
населения» Правобережного
района г. Магнитогорска



УТВЕРЖДАЮ
Директор Центра

А.А. Запьянцева

2018 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о предоставлении услуги экстренного вызова по системе «тревожная кнопка» специалистов отделения срочного социального обслуживания

1. Общие положения

1.1 Настоящее положение определяет организацию предоставления услуги экстренного вызова специалистов МУ «КЦСОН Правобережного района» г. Магнитогорска (далее – Центр) по системе «тревожная кнопка» для одиноко проживающих граждан.

1.2 Услуга «Тревожная кнопка» организована на базе отделения срочного социального обслуживания Центра.

1.3 «Тревожная кнопка» – это обычный мобильный телефон, настроенный в режиме быстрого дозвона (путем нажатия запрограммированной кнопки на телефоне), соединяющий со специалистом Центра, ответственного за обработку таких вызовов.

1.4 Услуга «Тревожная кнопка» предоставляется следующим категориям граждан:

- участники Великой Отечественной войны;
- инвалиды Великой Отечественной войны;
- ветераны Великой Отечественной войны;

1.5 Услуга «Тревожная кнопка» предоставляется гражданину бесплатно.

1.6 Положение о предоставлении услуги экстренного вызова по системе «тревожная кнопка» специалистов отделения срочного социального обслуживания утверждается директором Центра.

1.7 Контроль за организацией предоставления услуги «тревожная кнопка» осуществляет заведующая отделением срочного социального обслуживания, зам. директора по социальным вопросам и директор Центра.

2. Цель и задачи

предоставления услуги экстренного вызова по системе «тревожная кнопка»

2.1 Основной целью организации услуги «тревожная кнопка» является повышение качества жизни одиноко проживающих граждан пожилого возраста и инвалидов.

2.2 Задачи:

- обеспечение оперативного приема, учета и рассмотрения обращений, поступивших по «тревожной кнопке»;
- обработка и направление обращений на рассмотрение, и принятие соответствующих мер для оказания социальной помощи;
- обеспечение граждан необходимой экстренной социальной помощью;
- организация мероприятий, связанных с предоставлением достоверной и своевременной информации гражданам;
- анализ заявлений, поступивших по «тревожной кнопке», их учет;

- реализация комплексных мер, способствующих стабильному функционированию и развитию системы срочного социального обслуживания населения Правобережного района г. Магнитогорска.

3. Услуги экстренного вызова, предоставляемые по системе «тревожная кнопка»

3.1 Социально-психологические услуги:

- экстренная психологическая помощь (беседа, общение, мотивация к активности, психологическая поддержка и д.п.);
- консультация по вопросам преодоления конфликтных ситуаций и устранения причин их возникновения.

3.2 Социально-экономические услуги:

- консультирование граждан о порядке получения установленных законодательством льгот, пособий и других социальных выплат;
- содействие в получении полагающихся льгот, пособий, компенсаций и других выплат.

3.3 Социально-правовые услуги:

- информирование о правах граждан по вопросам предоставления различных видов и форм социальной поддержки;
- консультирование граждан по вопросам прав на социальное обслуживание в государственной и муниципальной системе социальной службе.

3.4 Предоставление информации о различных службах и организациях, находящихся на территории г. Магнитогорска.

3.5 Осуществление посреднических услуг между получателем и соответствующими организациями (Пенсионным фондом, Управлением социальной защиты населения, учреждениями здравоохранения и др.).

3.6 Предоставление индивидуальных консультаций, осуществление телефонных переговоров и личных встреч от имени получателя социальных услуг.

4. Порядок предоставления услуги экстренного вызова по системе «тревожная кнопка»

4.1 Информация о функционировании и режиме работы «тревожной кнопки» доводится до сведения граждан через размещение информации в средствах массовой информации, буклеты, листовки, информационные стенды.

4.2 Для приема заявлений, поступающих на «тревожную кнопку» используется телефонный аппарат.

4.3 Прием обращений граждан по «тревожной кнопке» осуществляется в постоянном режиме в период рабочего времени Центра: понедельник – пятница с 8.30 до 12.00 и с 13.45 до 17.30.

4.4 При наличии у получателя социальных услуг мобильного телефона, номер телефона, предусмотренного для работы «тревожной кнопки», запрограммировать функцию мобильного телефона «быстрый набор».

4.5 Прием поступающих обращений на «тревожную кнопку» осуществляется на телефонный номер (3519) 30 40 41, установленный в отделении срочного социального обслуживания населения Центра.

4.6 Учет, регистрация и контроль за поступающими на «тревожную кнопку» обращениями и заявлениями, осуществляет специалист по социальной работе отделения срочного социального обслуживания, назначенный приказом директора Центра.

4.7 Учет и регистрация заявлений и обращений на «тревожную кнопку» отражают-

ся в журнале учета обращений граждан, где указываются:

- порядковый номер поступившего заявления;
- дата обращения;
- фамилия, имя, отчество, адрес места проживания, категория обратившегося;
- причина обращения;
- информация об оказанной помощи.

4.8 Специалисты, работающие с информацией, полученной от клиента несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений в соответствии с действующим законодательством.

5. Ответственность

5.1 Ответственность за организацию предоставления услуги экстренного вызова по системе «тревожная кнопка» несет заведующий отделением срочного социального обслуживания Центра.

5.2 Контроль за предоставлением услуги экстренного вызова по системе «тревожная кнопка» осуществляет заведующий отделением срочного социального обслуживания, зам. директора по социальным вопросам, директор Центра.

6. Порядок утверждения Положения, внесения изменений и дополнений

6.1 Положение о предоставлении услуги экстренного вызова по системе «тревожная кнопка» специалистов отделения срочного социального обслуживания утверждается директором Центра.

6.2 При необходимости в Положение могут быть внесены изменения и дополнения, утвержденные в установленном порядке.

Заведующий отделением
срочного социального обслуживания


Т.В. Столбова

СОГЛАСОВАНО:
Заместитель директора
по социальным вопросам


Н.Ю. Андрусyak