



Положение

о порядке работы услуги экстренного вызова специалистов социальных служб по системе «Тревожная кнопка» в муниципальном учреждении «Комплексный центр социального обслуживания населения» Еткульского муниципального района.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы услуги экстренного вызова специалистов социальных служб по системе «Тревожная кнопка» в МУ «Комплексный центр» Еткульского муниципального района (далее – «тревожная кнопка»).

1.2. «Тревожная кнопка» предоставляет собой комплекс организационных мероприятий и технических средств граждан, обеспечивающих возможность граждан получить те или иные услуги.

2. Цели и задачи работы «Тревожной кнопки»

2.1. Услуга «Тревожная кнопка» внедрена с целью повышения качества жизни одиноко проживающих граждан, семейных пар пенсионного возраста, инвалидов нуждающихся в помощи.

2.2. Основными задачами работы «Тревожной кнопки» являются:

- обеспечение оперативного приема, учета и рассмотрения сообщений граждан, поступивших по «Тревожной кнопке»;
- обработка обращений, принятие мер и учет.

3. Услуги, предоставляемые по системе «Тревожная кнопка».

3.1. Социально – психологические:

- оказание психологической помощи, в том числе беседы, общение, выслушивание, подбадривание, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса клиентов.

3.2. Социально-экономические:

- содействие в получении полагающихся льгот, пособий, компенсаций и других выплат.

3.3. Социально - правовые:

- консультирование по вопросам, связанных с правом граждан на социальное обслуживание;
- помощь в оформлении документов;
- содействие в получении консультативной помощи;
- осуществление посреднических действий между получателем социальных услуг и соответствующими организациями (Пенсионным фондом, управлением социальной защиты населения, администрациями сельских поселений, учреждениями здравоохранения, предприятиями жилищно - коммунального хозяйства, советом ветеранов и др.);

- проведение дополнительных индивидуальных консультаций получателю социальных услуг (телефонные переговоры и личные встречи от имени получателя).

4. Категории, которым предоставляются услуги по системе «Тревожная кнопка»:

- участники Великой Отечественной войны;
- инвалиды Великой Отечественной войны;
- ветераны Великой Отечественной войны;
- труженики тыла;
- вдовы участников Великой Отечественной войны;
- жители блокадного Ленинграда;
- дети погибших участников ВОВ;
- пенсионеры;
- инвалиды.

5. Порядок организации работы «Тревожная кнопка»

5.1. Информация о функционировании в режиме работы «Тревожной кнопки» доводится до сведения граждан через размещение информации в средствах массовой информации, буклетах.

5.2. Для приема сообщений поступающих на «Тревожную кнопку» используется телефонный аппарат.

5.3. Прием заявлений граждан по «Тревожной кнопке» осуществляется в постоянном режиме в период рабочего времени МУ «Комплексный центр»: понедельник с 8.00 до 17.00, вторник – пятница с 8.00 до 16.00, перерыв с 12.00 до 13.00.

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

5.4. Прием поступающих на «Тревожную кнопку» заявлений осуществляется на тел. номер 8(35145)22898 и тел. номера сельских поселений, социальных работников.

5.5. Учет, регистрацию и контроль за поступающими на «Тревожную кнопку» заявлений осуществляется заведующим. Специалистами по социальной работе отделения срочного социального обслуживания осуществляется сбор и представление в МУ «Комплексный центр» информации поступивших обращений.

5.6. Учет и регистрация заявлений отражаются в «Журнале учета обращений граждан» по «Тревожной кнопке», где указываются:

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

5.7. Специалисты, работающие с информацией, полученной по «Тревожной кнопке» несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений в соответствии с действующим законодательством.