


УТВЕРЖДАЮ

Директор  
ОБУ «ЦСЗН Липецкой области»

  
\_\_\_\_\_ К.Д. Горбачева  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## ПОЛОЖЕНИЕ

об отделе социальных кураторов  
филиала № 20 по городу Липецку  
ОБУ «ЦСЗН Липецкой области»

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Отдел социальных кураторов (далее - Отдел) является структурным подразделением областного бюджетного учреждения «Центр социальной защиты населения по городу Липецку» (далее - Учреждение).

1.2. Деятельность Отдела координирует начальник Отдела, который непосредственно подчиняется директору Учреждения.

1.3. Структура и Положение об Отделе утверждаются директором ОБУ «Центр социальной защиты населения Липецкой области»

1.4. В процессе деятельности Отдел сотрудничает со всеми структурными подразделениями Учреждения.

1.5. Права, обязанности и степень ответственности работников Отдела определяются законодательством Российской Федерации и Липецкой области, а также локальными нормативными актами Учреждения и должностными инструкциями.

1.6. Отдел в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, законодательством Российской Федерации и Липецкой области, Кодексом этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания, локальными нормативными актами Учреждения, а также настоящим Положением.

1.7. Финансирование расходов на содержание Отдела осуществляется за счёт средств, предусмотренных в бюджете Липецкой области.

## 2. ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ ОТДЕЛА

Основными задачами Отдела являются:

2.1. Оказание качественной и своевременной помощи лицам, принимающим (вним) участие в Специальной военной операции (далее - участник СВО), и членам их семей;

2.2. Организация и осуществление на регулярной основе социального сопровождения членов семей участников СВО, участников СВО, с целью решения вопросов социального характера, содействия в оказании правовой поддержки;

2.3. Помощь в реализации социально-бытовых потребностей членов семей участников СВО.

## 3. ФУНКЦИИ ОТДЕЛА

3.1. Своевременное и качественное осуществление работы по направлениям, указанным в настоящем Положении.

3.2. Проведение первичного анкетирования, включающего информацию о семье мобилизованного, получаемых и необходимых мерах поддержки, потребности в социальном, медицинском, бытовом обслуживании, образовательных услугах, психологической, юридической помощи, необходимости в трудоустройстве, а также оказании материальной помощи семье.

3.3. Осуществление постановки участников СВО и членов их семей на учёт в АИС «АСП».

3.4. Оформление и выдача справок, подтверждающих статус члена семьи участника СВО в соответствии с требованиями регионального законодательства.

3.5. Проведение информирования, регистрации и сопровождения участников СВО и членов их семей в системе «Патронаж».

3.6. Осуществление индивидуального информирования обслуживаемых граждан о существующих мерах социальной поддержки, о проводимых в области мероприятиях, направление иной информации для семей с учётом их потребностей, в том числе в сфере здравоохранения, образования, жилищно-коммунального обслуживания, материального обеспечения, правовой помощи, других материально-бытовых и социальных нужд.

3.7. Осуществление мониторинга исполнения потребностей, направление контрольных сообщений в систему «Патронаж» о выполнении потребностей, а также проверка статуса реакции гражданина на события (отслеживание актуальности для семьи предлагаемых мер социальной поддержки, участия в проводимых мероприятиях и т.п.).

В случае отсутствия потребностей - с периодичностью 1 раз в 14 календарных дней отправление информации с опросом о наличии/отсутствии вопросов/потребностей гражданина. В случае отсутствия реакции гражданина, осуществление личного звонка 1 раз в месяц.

3.8. Регистрация заявленной гражданином потребности в АИС «АСП» и системе «Патронаж» в день обращения и рассмотрение её не позднее дня, следующего за днём обращения.

3.9. Анализ характера потребности, а также:

- определение органа (организации/Учреждения), уполномоченного на разрешение данной потребности;

- в случае необходимости организация оказания целевой помощи, требующей дополнительного финансирования, осуществление поиска возможных источников такого финансирования (органы местного самоуправления, благотворительные фонды, волонтерские проекты и т.п.);

- при необходимости осуществление межведомственного взаимодействия с организациями и Учреждениями, составление и направление соответствующих запросов.

3.10. Передача зафиксированной потребности на рассмотрение в орган (организацию/учреждение) в соответствии с направлением обращения, определённой подведомственностью/ возможным источником финансирования.

В случае необходимости осуществление межведомственного административного взаимодействия. При возникновении вопросов по взаимодействию уведомлять об этом непосредственного вышестоящего руководителя.

3.11. Контроль сроков и результатов исполнения потребностей; отражение итога исполнения посредством обратной связи в системе «Патронаж», а также в АИС «АСП».

3.12. При исполнении длительных потребностей осуществление контроля этапов реализации, а также проведение поэтапного информирования заявителя о ходе их выполнения.

3.13. Внесение в АИС «АСП» и в чат-бот СП «Патронаж» информации о процессе взаимодействия с органами (организациями/Учреждениями), благотворительными и волонтерскими проектами, а также о выполнении потребностей обслуживаемых граждан.

3.14. Участие в организации мероприятий для семей участников СВО, а также в реализации федеральных и областных программ, направленных на помощь и поддержку данной категории граждан.

3.15. Осуществление сопровождения семьи участника СВО по текущим вопросам.

3.16. Осуществление взаимодействия с участниками СВО, получившими ранение и находящимися на лечении, в том числе путем:

- информирования о положенных мерах социальной поддержки, о перечне необходимых документов;

- содействия в оформлении причитающихся выплат (при необходимости осуществляет выезд по месту проживания/лечения участника СВО);

- содействия с целью прохождения участником СВО необходимых реабилитационных мероприятий;

- фиксации существующих потребностей социально-бытового характера, организации и осуществления мероприятий, направленных на их исполнение.

3.17. Рассмотрение, подготовка ответов на межведомственные запросы, заявления, письма и жалобы граждан по вопросам деятельности отдела в пределах компетенции. Строгое соблюдение сроков рассмотрения межведомственных запросов, заявлений, писем, жалоб граждан согласно действующему законодательству. Подготовка межведомственных запросов, писем в сторонние организации.

3.18. Составление статистических отчетов и информации по вопросам деятельности отдела и предоставление их в соответствующие отделы.

3.19. Обучение нового сотрудника, с оказанием помощи в освоении профессии и овладении в полном объеме должностными обязанностями, соблюдению требований нормативных документов, в том числе по охране и безопасности труда;

3.20. Своевременное и качественное выполнение приказов, распоряжений и поручений непосредственного или вышестоящих в порядке подчиненности руководителей в полномочий.

3.21. В случае производственной необходимости выполнение иных функций, помимо указанных в п. 3 настоящего положения.

3.22. Поддержание уровня квалификации сотрудников, достаточного для исполнения должностных обязанностей.

3.23. Соблюдение положений Трудового Кодекса РФ, дисциплины труда, своевременное исполнение распоряжений вышестоящего руководства, соблюдение требований по охране труда, технике безопасности и производственной санитарии, бережное отношение к имуществу Учреждения.

3.24. Своевременное ознакомление с внутренними нормативными документами (далее по тексту ВНД) и организационно-распорядительными документами (далее по тексту ОРД) Учреждения, отражающими специфику деятельности подразделения, а также с актуальными редакциями ВНД и ОРД Учреждения, положениями и требованиями, которые распространяются на всех работников Учреждения.

3.25. Соблюдение требования по работе со служебной документацией; хранение и не разглашение конфиденциальной информации (под конфиденциальной информацией понимаются сведения, составляющие охраняемую законом тайну, а также сведения, ставшие известными работнику отдела в связи с исполнением должностных обязанностей, в том числе сведения, касающиеся частной жизни и здоровья граждан или затрагивающие их честь и достоинство).

3.26. Осуществление обработки конфиденциальной информации в соответствии с законодательством Российской Федерации, требованиями ВНД и ОРД Учреждения, в т.ч.:

- соблюдение законодательства Российской Федерации, ВНД и ОРД Учреждения, регламентирующих обработку и защиту конфиденциальной информации;

- неразглашение конфиденциальной информации, доверенной или ставшую известной работнику отдела во время выполнения им своих должностных обязанностей;

- не сообщать устно или письменно, не передавать третьим лицам и не раскрывать конфиденциальную информацию без соответствующего разрешения;

- при осуществлении ввода персональных данных в автоматизированные системы обеспечение точности обработки персональных данных;

- обеспечение режима хранения материальных носителей конфиденциальной информации в местах, обеспечивающих их сохранность и предотвращающих несанкционированный доступ к ним;

- обеспечение уничтожения материальных носителей конфиденциальной информации, не требующихся для дальнейшей обработки и хранения, и персональных данных по достижении целей их обработки, в том числе чернового материала, образующегося в процессе повседневной деятельности, содержащего конфиденциальную информацию без возможности последующего восстановления конфиденциальной информации;

- незамедлительное информирование руководства Учреждения о фактах разглашения конфиденциальной информации, а также утрате материальных носителей, содержащих конфиденциальную информацию.

3.27. Соблюдение положений Кодекса этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания и положений правил внутреннего распорядка и Коллективного договора.

3.28. Участие в реализации федеральных, областных программ в целях предоставления мер социальной поддержки всем категориям льготников.

#### 4. ПРАВА

4.1. Получать от руководителей и сотрудников всех структурных подразделений Учреждения информацию, для выполнения возложенных на Отдел задач.

4.2. Совершать операции в автоматизированных системах в пределах соответствующего доступа с целью выполнения возложенных на Отдел задач.

4.3. Вносить на рассмотрение предложения по совершенствованию работы, связанной с предусмотренными данным Положением задачами.

4.4. Сообщать руководству Учреждения обо всех недостатках, выявленных в процессе работы и вносить предложения по их устранению.

4.6. Повышать профессиональный уровень работников Отдела и квалификацию в рамках деятельности, направленной на выполнение целей и задач, изложенных в настоящем Положении, согласно установленному руководством Учреждения порядку.

4.7. На обеспечение организационно-технических условий, необходимых для выполнения целей и задач, изложенных в настоящем Положении.

4.8. Использовать в служебных целях средства связи, множительную технику, автотранспортные средства.

## 5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

5.1. Всю полноту ответственности за качество и своевременность выполнения возложенных настоящим Положением на отдел задач и функций, за состояние трудовой и исполнительской дисциплины несет начальник отдела.

5.2. Степень ответственности других работников устанавливается должностными инструкциями.

## 6. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОТДЕЛА

6.1. Своевременное и качественное выполнение поставленных целей и задач.

6.2. Качественное выполнение функциональных обязанностей.

6.3. Соблюдение трудовой и исполнительской дисциплины.

6.4. Удовлетворённость получателей качеством предоставления услуг.

6.5. Соблюдение положений Кодекса профессиональной этики.