



**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ
ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ**

ПРИКАЗ

08.04.2016

г. Донецк

№ 34/5

Об утверждении методических рекомендаций по организации работы «мобильных социальных офисов»



На основании пункта 2, подпункта 4 пункта 7 Положения о Министерстве труда и социальной политики Донецкой Народной Республики, утвержденного Постановлением Совета Министров Донецкой Народной Республики от 10.01.2015 № 1–27, с целью обеспечения принципа доступности, повышения эффективности действующей модели предоставления социальной помощи, обеспечения комплексного социального обслуживания граждан в отдаленных районах по месту их проживания, формирования государственной политики в сфере социальной защиты

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Администрациям городов, районов в городах, районов Донецкой Народной Республики совместно с территориальными подразделениями структур, относящихся к системе Министерства труда и социальной политики Донецкой Народной Республики, безотлагательно принять меры по организации/возобновлению работы «мобильных социальных офисов».

2. Утвердить методические рекомендации по организации работы «мобильных социальных офисов» (прилагаются).

3. Департаменту контроля за назначением и начислением социальных выплат (Литвиненко) разработать форму отчётности о деятельности «мобильных социальных офисов».

4. Контроль за выполнением настоящего Приказа возложить на заместителя Министра труда и социальной политики Донецкой Народной Республики Морозова В.Ю.

5. Настоящий Приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.

И.о. Министра



Л.В. Толстыкина

УТВЕРЖДЕНЫ
Приказом Министерства труда и
социальной политики
Донецкой Народной Республики
от 08.04.2016 № 34/5

**Методические рекомендации
по организации работы «мобильных социальных офисов»**

1. Настоящие Методические рекомендации определяют механизм организации работы «мобильных социальных офисов».

2. «Мобильный социальный офис» - передвижной пункт структур, относящихся к системе Министерства труда и социальной политики Донецкой Народной Республики, и их территориальных подразделений для осуществления полномочий по усилению адресности и повышению качества предоставления социальной поддержки населению.

3. «Мобильный социальный офис» рекомендуется создать при управлении труда и социальной защиты населения администрации города, района в городе, района (далее – Управление) на основании соответствующего решения органов исполнительной власти или местного самоуправления/местных администраций для осуществления выездного обслуживания населения.

4. Координация деятельности «Мобильного социального офиса» осуществляется заместителем главы по социальным вопросам местной администрации.

5. «Мобильный социальный офис» непосредственно подчиняется начальнику Управления.

6. Основными задачами «мобильного социального офиса» являются:

обеспечение в пределах своих полномочий реализации государственной политики в сфере социальной защиты населения;

существенное улучшение социального обслуживания и оказания социальной поддержки населению путем обслуживания непосредственно по месту жительства;

повышение уровня информированности населения о мерах социальной защиты, предусмотренных действующим законодательством;

содействие эффективной «обратной связи» структур, относящихся к системе Министерства труда и социальной политики Донецкой Народной Республики, и их территориальных подразделений с населением для оперативного реагирования и удовлетворения актуальных потребностей.

7. «Мобильный социальный офис» осуществляет деятельность путем проведения приема населения специалистами структур, относящихся к системе Министерства труда и социальной политики Донецкой Народной Республики, и их территориальных подразделений непосредственно по месту жительства.

8. В работе «мобильного социального офиса» участвуют представители (по согласованию):

органов Пенсионного фонда Донецкой Народной Республики;

территориальных органов Республиканского центра занятости Министерства труда и социальной политики Донецкой Народной Республики (далее – Центры занятости);

территориальных подразделений Фонда социального страхования от несчастных случаев на производстве и профзаболеваний Донецкой Народной Республики;

территориальных подразделений Фонда социального страхования на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством Донецкой Народной Республики;

структурных подразделений городских, районных в городах, районных администраций Донецкой Народной Республики, реализующих государственную политику по вопросам защиты прав, свобод и законных интересов детей, социальной поддержки семьи, материнства и детства и находящихся в сфере деятельности Государственной службы по делам семьи и детей Донецкой Народной Республики (далее – отделы по делам семьи и детей городских, районных в городах, районных администраций);

Государственной инспекции по вопросам соблюдения законодательства о труде Донецкой Народной Республики;

территориальных центров социального обслуживания (предоставления социальных услуг) городских, районных в городах, районных администраций.

При необходимости могут приглашаться к выезду представители других органов исполнительной власти или местного самоуправления, учреждений и общественных организаций.

Состав «мобильного социального офиса» утверждается начальником Управления за 5 дней до выезда.

9. Основные функции «мобильного социального офиса»

«Мобильный социальный офис» в соответствии с возложенными на него задачами осуществляет выезды в населенные пункты города, района, района в городе для выполнения мероприятий социальной защиты населения, а именно:

информирования населения по вопросам действующего законодательства и мер социальной защиты;

осуществления консультационно-разъяснительной работы по вопросам реабилитации и занятости лиц с инвалидностью;

приема заявлений и соответствующих документов от граждан, которые нуждаются в дополнительной социальной поддержке на оказание материальной помощи, санаторно-курортного оздоровления, обеспечения техническими и другими средствами реабилитации инвалидов, детей-инвалидов и других отдельных категорий населения и так далее по принципу единого окна («Единое окно» - единое рабочее место для предоставления консультаций по вопросам социальной поддержки; приема соответствующих заявлений и их регистрации, как в бумажном, так и в электронном виде; выдачи справок и уведомлений о принятых решениях относительно социальной поддержки населения);

проведения собеседования с населением, оказания помощи в оформлении и приеме заявления о назначении всех видов государственной помощи и соответствующего пакета документов;

выдачи удостоверений, подтверждающих соответствующий статус, и талонов на проезд льготным категориям граждан;

выдачи уведомлений о назначении либо отказе в назначении соответствующих видов социальной помощи;

выявления во время собеседований с заявителями малообеспеченных граждан и лиц, нуждающихся в дополнительной социальной поддержке;

предоставления разъяснений и приема документов, необходимых для установления статуса многодетной семьи и выдачи удостоверений родителей и ребенка из многодетной семьи;

сбора и доставки в Управление для рассмотрения предложений от населения по организации приема и тому подобное;

других услуг, исходя из потребностей административно-территориальной единицы.

9.1. Специалисты органов Пенсионного фонда Донецкой Народной Республики, которые принимают участие в работе «мобильного социального офиса» предоставляют информационно-консультационные услуги по вопросам относительно:

права на пенсионное обеспечение и перерасчет пенсионных выплат;

разъяснения действующего пенсионного законодательства;

порядка проведения индексации пенсионных выплат в соответствии с действующими в Республике нормативно-правовыми актами;

возобновления выплаты пенсий на территории Донецкой Народной Республики;

выплаты помощи на погребение и недоплаченной пенсии;

изменения способа и даты выплаты пенсий;

осуществляют:

предварительную запись на оформление и выдачу временных пенсионных удостоверений и справок о размере пенсионных выплат;

прием заявлений на продление выплаты пенсий по инвалидности, по случаю потери кормильца и актуализацию базы данных на возобновление выплаты пенсий на территории Донецкой Народной Республики.

9.2. Специалисты Центров занятости, которые принимают участие в работе «мобильного социального офиса», предоставляют информационно-

консультационные услуги по вопросам относительно:

социальных услуг, предоставляемых центрами занятости, в том числе по вопросам постановки граждан на учет, как ищущих работу;

содействия в трудоустройстве, в том числе на работы временного характера;

участия в обучающих семинарах, других семинарах, проводимых центрами занятости;

состояния рынка труда Донецкой Народной Республики и перспектив его развития;

разъяснения законодательства о занятости населения и социального страхования на случай безработицы.

9.3. Специалисты отделов по делам семьи и детей городских, районных в городах, районных администраций, предоставляют информационно-консультационные услуги по вопросам относительно:

прав и обязанностей родителей по воспитанию детей;

оснований предоставления ребенку статуса ребенка-сироты или ребенка, лишенного родительского попечения;

усыновления детей;

устройства детей-сирот и детей, лишенных родительского попечения, под опеку, попечительство, в приемные семьи, детские дома семейного типа.

9.4. Специалисты территориальных подразделений Фонда социального страхования от несчастных случаев на производстве и профзаболеваний Донецкой Народной Республики, принимающих участие в работе «мобильного социального офиса», предоставляют информационно-консультационные услуги по вопросам относительно:

порядка назначения и осуществления страховых выплат пострадавшим на производстве;

медико-социальной реабилитации потерпевших на производстве (медикаментозное лечение, обеспечение техническими средствами реабилитации, путевками на санаторно-курортное лечение, уход за потерпевшим и т.д.).

9.5. Специалисты территориальных подразделений Фонда социального страхования на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством Донецкой Народной Республики, принимающих участие в работе «мобильного социального офиса», предоставляют информационно-консультационные услуги по вопросам назначения, начисления и выплаты материального обеспечения на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством.

9.6. Специалисты Государственной инспекции по вопросам соблюдения законодательства о труде Донецкой Народной Республики, принимающие участие в работе «мобильного социального офиса», предоставляют информационно-консультационные услуги по вопросам относительно:

трудового законодательства и иных нормативно-правовых актов, содержащих нормы трудового права;

прав работников на получение обеспечения по общеобязательному социальному страхованию от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний, а также на назначение, начисление и выплату пособий по временной нетрудоспособности за счет средств работодателей;

законодательства о занятости населения по вопросам соблюдения прав граждан при приеме на работу и работников при увольнении с работы, использования труда иностранцев и лиц без гражданства, найма работников для дальнейшего выполнения ими работы у другого работодателя, соблюдения прав и гарантий в трудоустройстве граждан, имеющих дополнительные гарантии, в содействии трудоустройству и трудоустройстве инвалидов;

законодательства о льготах и компенсациях работникам, занятым на работах с вредными условиями труда.

9.7. Специалисты территориальных центров социального обслуживания (предоставления социальных услуг) городских, районных в городах, районных администраций (далее – терцентры), принимающих участие в работе «мобильного социального офиса», предоставляют информационно-консультационные услуги по вопросам социального обслуживания отделениями терцентра, принимают заявления на обслуживание терцентром.

При необходимости в состав «мобильного социального офиса» директором терцентра могут быть включены социальные работники (социальные рабочие) различных отделений терцентра для предоставления социальных услуг гражданам, проживающим в отдаленных населенных пунктах.

10. Организация работы «мобильного социального офиса»

Координирует работу «мобильного социального офиса» руководитель приемной граждан (далее – координатор приема).

На основании анализа обращений граждан за предыдущий месяц (квартал, год), а также соответствующих предложений от глав местных администраций координатором приёма формируется на следующий месяц (в срок до 28 числа текущего месяца) и утверждается начальником Управления график выезда «мобильного социального офиса» в населенные пункты города, района, района в городе и перечень специалистов, которые будут участвовать в работе во время выезда.

Работники «мобильного социального офиса» предоставляют также помощь на местах уполномоченным сельских и поселковых администраций по вопросам социальной защиты населения.

Выездное обслуживание жителей населенных пунктов «мобильным социальным офисом» рекомендуется осуществлять в соответствии с утвержденным графиком или по письменному обращению руководителей подразделений местной администрации района в селах, поселках.

Информация о днях и времени выездного обслуживания «мобильным социальным офисом» жителей населенных пунктов города, района, района в городе размещается в административных помещениях Управлений и органов местного самоуправления (уличных/квартальных комитетов и т.п.) по месту обслуживания. Ответственность за размещение указанной информации рекомендуется возложить на лиц, уполномоченных заместителем главы по социальным вопросам местной администрации.

Для работы «мобильного социального офиса» Управление должно быть обеспечено соответствующим транспортным средством, а в штатном расписании предусмотрена должность водителя.

Транспортное средство должно быть оборудовано устройствами навигации и мобильной связи, средствами первой помощи.

В случае отсутствия транспортного средства необходимо разработать компенсирующие мероприятия по обеспечению необходимого уровня организации и предоставлению социальных услуг в отдалённых населённых пунктах.

«Мобильный социальный офис» должен иметь в распоряжении:

компьютерную и офисную технику (ноутбук, многофункциональное печатающее устройство, средства присоединения к телекоммуникационной сети с помощью мобильной связи);

канцелярские принадлежности (бумага, ручки, карандаши и т.д.);

в достаточном количестве соответствующие бланки заявлений и документов для предоставления социальной поддержки.

Прием граждан «мобильным социальным офисом» рекомендуется осуществлять, по предварительному согласованию с органами местного самоуправления:

в помещениях сельских/поселковых администраций;

в помещениях уличных/квартальных комитетов;

на предприятиях, учреждениях и организациях всех форм собственности.

В случае невозможности обеспечить временное расположение специалистов, участвующих в работе «мобильного социального офиса» в указанных помещениях, прием населения осуществляется около мобильного офиса.

Для этого мобильный офис должен быть обеспечен мобильными рабочими местами (раскладными стульями и столами).

Временные рабочие места специалистов «мобильного социального офиса» должны иметь заметные для посетителей таблички с указанием порядкового номера и круга вопросов, которые рассматривает соответствующий специалист.

Каждый специалист, участвующий в работе «мобильного социального офиса», должен иметь при себе служебное удостоверение, а также идентификационную карточку (бейджик, жетон), на которой указано учреждение, фамилия, имя и отчество специалиста, его должность.

По требованию посетителей специалисты, которые принимают участие в работе «мобильного социального офиса», должны предъявить служебное удостоверение.

Представители учреждений и организаций, привлеченные с согласия

руководителей этих учреждений и организаций к работе «мобильного социального офиса», действуют исключительно в пределах своих полномочий.

При планировании средств для работы «мобильного социального офиса» необходимо предусматривать соответствующую бюджетную программу для обеспечения финансовых потребностей его работы.

В частности, предусмотреть средства на:

проведение технического осмотра, уплату ежегодного налога на транспорт, проведение медосмотра водителя, страхование гражданской ответственности, выполнение мероприятий по обслуживанию автомобиля «мобильного социального офиса» (приобретение бензина, запчастей и т.п.);

приобретение канцелярских товаров (бумага для копирования; изготовление бланков заявлений о назначении всех видов государственной помощи, деклараций о доходах и имущественном состоянии лиц, обратившихся за назначением всех видов государственной помощи, бланков актов обследования материально-бытовых условий семьи, журналов регистрации заявлений, выдачи справок и т.п.);

расходные материалы и другие необходимые мероприятия.

11. Организация работы по приему граждан специалистами «мобильного социального офиса»

Прием граждан в «мобильных социальных офисах» рекомендуется осуществлять специалистами соответствующих подразделений Управления и представителями органов исполнительной власти или местного самоуправления (пункт 7 настоящих Методических рекомендаций).

Специалист по приему проводит собеседование с заявителем в соответствии с определенным кругом вопросов.

В случае необходимости к собеседованию привлекаются другие специалисты «мобильного социального офиса».

Перед началом собеседования специалист приема обязан зарегистрировать посетителя в журнале приема (прилагается) и зафиксировать вопрос, с которым обратился посетитель.

В случае подачи заявления на получение любого вида социальной поддержки, специалист принимает от посетителя документы и регистрирует его

в журнале приема заявлений и документов для назначения всех видов социальной помощи.

Прием документов включает:

проверку правильности заполнения заявления на получение социальной поддержки и оказание помощи в ее заполнении;

проверку правильности оформления и полноты предоставленных документов, подтверждающих право заявителя на соответствующие виды социальной поддержки;

регистрацию заявления;

выдачу заявителю уведомления (отрывного талона) о приеме заявления и документов.

В случае предоставления заявителем неполного комплекта документов специалист по приему дает разъяснения, какие документы должны быть предоставлены и в какой срок, что подтверждается в отрывном талоне заявления.

Количество принятых документов, порядковый номер заявления, дата его регистрации, фамилия, имя, отчество заявителя, место жительства (регистрации), количество документов, которые необходимо донести, и дата, до которой эти документы должны быть донесены, указываются в отрывной расписке-уведомлении заявления.

Отрывная расписка-уведомление выдается заявителю.

Не позднее первой половины следующего дня заявления и документы, принятые от заявителя специалистами «мобильного социального офиса», передаются главному специалисту по приему для дальнейшей обработки.

После завершения работы «мобильного социального офиса» журналы приема заявлений и документов для назначения всех видов социальной помощи и журнал приема передаются руководителю приемной граждан (координатору приема).

Директор департамента контроля
за назначением и начислением
социальных выплат

Т.В. Литвиненко

Приложение
к Методическим рекомендациям
по организации работы «мобильных
социальных офисов»
(п. 11)

№ п/п	Ф.И.О. заявителя	Домашний адрес заявителя	Вопросы, с которыми обратился заявитель	Результат рассмотрения (предоставлена помощь, консультация, приняты заявление и документы)	Рекомендации относительно привлечения других специалистов для окончательного решения вопроса (заявление передано на обработку)
1	2	3	4	5	6

Директор департамента контроля
за назначением и начислением
социальных выплат

Т.В. Литвиненко