Приложение №2

обновляется в зависимости от актуальности

вопросов (по итогам мониторинга)

**Перечень наиболее часто задаваемых вопросов**

(в пределах компетенции Депсоцразвития Югры)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №п/п | Вопросы | Ответы |
| Общие вопросы | | |
|  | У меня есть родитель пенсионер 65+, которая сидит дома, а я вожу ей продукты. К ней можно ездить как раньше? | Ваша мама относится к лицам группы риска. Крайне важно максимально исключить контакты с другими гражданами, в том числе с родственниками без крайней необходимости. Если Вы проживаете рядом, то Вы можете доставить продукты и другие предметы первой необходимости «до двери» места проживания Вашей мамы и использовать при этом средства индивидуальной защиты.  Кроме того, социальными службами организовано адресное социальное сопровождение лиц группы риска старше 65 лет, в том числе по доставке продуктов питания, предметов первой необходимости, лекарств. В каждом муниципалитете Югры организована работа телефона «Горячей линии» для граждан 65+ по вопросам адресного социального сопровождения, работающая в круглосуточном режиме. С телефонами «Горячей линии» Вы можете ознакомиться в открытых источниках: Оперативный штаб Югры по ситуации с коронавирусом в Telegram | @ugra\_official Канал штаба в Viber Яндекс-чат штаб: yandex.ru/chat/#/join/9600cdb9-2940-4712-bbbe-52a7eacda9a |
|  | Где можно заказать доставку продуктового набора, лекарств, товаров первой необходимости для пожилого человека или для граждан, семей с маленькими детьми, которые находятся на самоизоляции, и не имеют возможности выйти из дома? | Необходимо обратиться по круглосуточному телефону «горячей линии». Телефоны горячей линии размещены в открытых источниках: Оперативный штаб Югры по ситуации с коронавирусом в Telegram | @ugra\_official Канал штаба в Viber Яндекс-чат штаб: yandex.ru/chat/#/join/9600cdb9-2940-4712-bbbe-52a7eacda9a.  Гражданам, проживающим на территории автономного округа, учреждениями социального обслуживания по их заявкам осуществляется доставка продуктов питания, медикаментов, предметов первой необходимости. В случае необходимости, привлекаются волонтеры. Доставка осуществляется с применением средств индивидуальной защиты (маски, перчатки, антисептики) |
|  | Как предполагается обеспечить бесконтактную доставку продуктов и лекарств? | Волонтеры и специалисты комплексного центра снабжены средствами индивидуальной защиты органов дыхания, рук.  В случае доставки гражданину продуктов питания по заранее составленному им списку, оплата производится наличным расчетом без входа в жилое помещение, на лестничной площадке, в предельно допустимой близости волонтёра или специалиста комплексного центра и гражданина |
|  | Где получить достоверную информацию о коронавирусе и предпринимаемых мерах? | Есть достаточно источников информации. Рекомендую пользоваться только проверенными. Это:  [стопкоронавирус.рф](https://xn--80aesfpebagmfblc0a.xn--p1ai/)  [сайт Роспотребнадзора](https://rospotrebnadzor.ru/about/info/news_time/news_details.php?ELEMENT_ID=13566)  [сайт Министерства здравоохранения РФ](https://www.rosminzdrav.ru/ministry/covid19)  [официальный Телеграм-канал Оперативного штаба Югры](https://t.me/ugra_official)  [яндекс-чат Оперативного штаба Югры](https://yandex.ru/chat/?force=1585113707245#/chats/1%2F0%2F5eac5429-23ef-4dc5-a277-da4080ba21a2)  [Viber Оперативного штаба Югры](http://viber:%20https/invite.viber.com/?g2=AQAfZfm4xLZY5UtESS5TFvrhWQZEwGMNW%2B9%2BTzSiQ25lB0JPz8uq9JjUQBGhSz%2Fr%20%20%D0%AF%D0%BD%D0%B4%D0%B5%D0%BA%D1%81-%D1%87%D0%B0%D1%82:%20https://yandex.ru/chat/?force=1585113707245#/chats/1%2F0%2F5eac5429-23ef-4dc5-a277-da4080ba21a2)  Также вы можете обратиться по телефонам горячих линий:  8-800 301-68-88 Единая горячая линия в Югре по Covid-19  8-800-200-01-12 – Единая «Горячая линия»  8-800-555-49-43 – «Горячая линия» Роспотребнадзора РФ  8-800-100-86-03 – «Горячая линия» Депздрава Югры  8-800-200-34-11 - «Горячая линия» ОНФ для оказания помощи пожилым и маломобильным граждана |
| Меры поддержки и помощи | | |
|  | Необходимо ли мне с 01.04.2020 обращаться куда-либо за предоставлением ежемесячного пособия от 3 до 7 лет, если я уже  получатель ежемесячного пособия на детей в размере 1005 рублей до 31.10.2020? | Нет. Вашего обращения за предоставлением нового вида пособия не потребуется, так как пособие в новом размере будет предоставлено в автоматическом режиме на период до 31.10.2020. Вам необходимо обратиться после 01.11.2020 г. |
|  | Достаточно ли средств в бюджете автономного округа для выплаты социальных пособий и выплат? | Бюджет автономного округа располагает достаточными средствами для выполнения всех принятых обязательств по социальным пособиям и выплатам. |
|  | Куда необходимо обратиться за предоставлением ежемесячного пособия от 3 до 7 лет (получателем ежемесячного пособия на ребенка не являюсь)? | Заявление о предоставлении ежемесячного пособия на ребенка (детей) можно подать через портал государственных и муниципальных услуг или направить почтовым отправлением в Центр социальных выплат Югры по месту жительства. |
|  | 31.03.2020 у меня закончился период выплаты ежемесячного пособия на ребенка (детей) и ежемесячная денежная выплата семьям в случае рождения третьего ребенка. Куда можно обратиться, если центр социальных выплат не ведет прием граждан? | Вашего обращения за продлением пособий не потребуется, так как выплата данных видов пособий продлена в автоматическом режиме на период с 23.03.2020 до 30.09.2020 |
| 1. . | Какие меры поддержки в Югре будут продлеваться автоматически и на какой период? | Выплата 15 мер социальной поддержки, предоставляемых за счет регионального бюджета, продлена до 30.09.2020 без предъявления гражданами заявления и подтверждения сведений.  Если в период с 20.03.2020 по 30.09.2020 наступит срок окончания ранее назначенных мер: ежемесячного пособия на ребенка (детей); ежемесячной денежной выплаты при рождении третьего и последующего ребенка;  субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг; социального пособия неработающим пенсионерам, имеющим стаж работы в автономном округе свыше 20 лет, то выплата указанных мер на следующий установленный законодательством срок (полгода, год) в назначенном ранее размере будет продлена автоматически без участия заявителя.  Предоставление компенсационных выплатам на оплату жилого помещения и коммунальных услуг будет предоставляться, даже если в этот же период (с 20.03.2020 по 30.09.2020) образовалась задолженность по оплате услуг. |
| Режим, условия работы учреждений | | |
|  | Как работают учреждения социального обслуживания, можно ли их посещать? | С 30 марта 2020 года деятельность всех учреждений для посещения их гражданами до особого распоряжения приостановлена. Продолжают работу отделения социального сопровождения граждан и надомного социального обслуживания; дома-интернаты для граждан пожилого возраста и инвалидов; психоневрологический интернат; геронтологический центр; отделения социальной адаптации лиц без определенного места жительства и ночного пребывания; кризисные отделения помощи гражданам; отделения для несовершеннолетних с круглосуточным пребыванием. |
|  | Каким образом можно получить реабилитационные услуги для ребенка-инвалида? | В комплексных центрах социального обслуживания населения Югры работают круглосуточные телефоны «горячей линии», обратившись по которым, Вы можете получить помощь специалистов.  В случае необходимости получения ребенком-инвалидом жизненно-важных реабилитационных услуг, за помощью следует обращаться в медицинские учреждения. |
|  | Как организована психологическая поддержка югорчан? | В Югре обеспечена работа телефонов Единой социально-психологической службы «телефон доверия»: 8800-101-12-12; 8800-101-12-00  Если психологическая поддержка необходима ребёнку: 8-800-200-01-22 - единый детский телефон доверия. |
|  | Почему работники учреждений социального обслуживания в период нерабочей недели работают в прежнем режиме? | Организации социального обслуживания и организации, осуществляющие социальные выплаты гражданам,  в связи с введением режима повышенной готовности в Югре обеспечивают работу с населением, особенно с гражданами группы риска. Организуют и обеспечивают выявление потребности в видах помощи, помощь в доставке продуктов, лекарств, информирование о профилактических мерах, круглосуточную работу телефонов «горячей линии». |
| Деятельность органов опеки и попечительства | | |
|  | Изменился ли режим работы органа опеки и попечительства? | Не изменился. Но, учитывая объявленную в Югре повышенную готовность, специалистам органов опеки и попечительства рекомендовано исключить личные приемы граждан, использовать телефонную связь, режим видеосвязи, электронную почту |
|  | Мы стоим на учёте, как кандидаты в усыновители, где сейчас можно получить информацию о ребёнке? | Федеральный сайт Усыновите.ру  Региональный оператор банка данных о детях, оставшихся без попечения родителей, по телефону 8-3467-329330.  Операторы готовы работать с кандидатами посредством телефонной связи, скайпа, электронной почты |
|  | Что будет с ребенком, если оба родителя заболеют? | В случае подтверждения в семье заболевания родителей, к детям применяются меры экстренной профилактики по выявлению заболевания. При подтверждении заболевания ребенок размещается в лечебном учреждении на лечение. При отсутствии подтверждения заболевания, на время инкубационного периода ребенок помещается в детский обсерватор лечебного учреждения. |