

## **Положение о создании службы «Единый социальный телефон» Государственного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Семеновского района»**

### **1. Общие положения**

- 1.1. Телефонная справочная служба «Единый социальный телефон» организована в целях повышения информированности населения о формах и видах социальной помощи соответствии с приказом Министерства социальной политики Нижегородской области от 25.02.2010 г. № 75 «Об организации телефонной справочной службы «Единый социальный телефон»
- 1.2. Положение разработано на основании ст.ст. 72 и 76 Конституции РФ, норм Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», Закона НО от 7 сентября 2007 года № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области, приказа руководителя территориального органа от 27.02.2010 г. № 14-р.
- 1.3. Служба организована на базе отделения срочного социального обслуживания ГУ «КЦСОН Семеновского района»

### **2. Цели работы Службы**

- 2.1. Обеспечение информацией о порядке предоставления гражданам мер социальной поддержки, социального обслуживания и государственной социальной помощи.
- 2.2. Регулярный анализ обращений граждан и принятие по результатам анализа управленческих решений.

### **3 Основные задачи Службы**

- 3.1. Оказание бесплатной квалифицированной консультативной помощи по вопросам предоставления мер социальной поддержки населения, социального обслуживания и государственной социальной помощи.
- 3.2. Повышение уровня информированности населения в части обеспечения прав и гарантий отдельным категориям граждан в соответствии с действующим законодательством.
- 3.3. Обеспечение доступности получения информации гражданами о правах и предоставляемых услугах и мерах социальной поддержки.

### **4. Порядок предоставления информации по телефону**

- 4.1. Информация о порядке предоставления гражданам мер социальной поддержки, социального обслуживания и государственной социальной помощи осуществляется на основании регламентов и порядков предоставления социальных услуг.

4.2. Телефонные звонки регистрируются в специальном «Журнале учета устных обращений граждан» с указанием конкретного времени. Гражданам предлагается назвать свою фамилию, имя, отчество, номер домашнего телефона и домашний адрес, по которому при необходимости может быть направлен письменный ответ.

4.3. Допустимое время для сбора, обработки, обобщения информации предоставления консультации не более 10 минут.

4.4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, требующие дополнительной проработки и дополнительного устного либо письменного ответа, обращение может быть переадресовано другим специалистам.

4.5. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию специалиста ГУ «КЦСОН Семеновского района», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

## **5. Права специалистов Службы**

При осуществлении задач, перечисленных в разделе 3 настоящего Положения, специалисты Службы вправе:

5.1. В соответствии с настоящим Положением запрашивать и получать в установленном порядке от руководства Учреждения и специалистов структурных подразделений Учреждения информацию, необходимую для реализации возложенных на Службу задач.

5.2. Вносить на рассмотрение руководства предложения по совершенствованию деятельности Службы, по организации технической учебы со специалистами, работающими с устными обращениями граждан по законодательным актам, регулирующим данные вопросы непосредственно.

## **6. Ответственность**

6.1. Специалисты Службы несут ответственность за невыполнение возложенных на них настоящим Положением задач.

## **7. Взаимоотношения**

7.1. При осуществлении задач, перечисленных в разделе 3 настоящего Положения, специалисты Службы взаимодействуют с другими структурными подразделениями учреждения, органами исполнительной и законодательной власти, органами местного самоуправления и организациями различной форм собственности.