

Согласовано:

Директор ГКУ НО «Управление
социальной защиты Уренского
района»

Нижегородской области


А. С. Козлова

Утверждено:

приказом директора
ГБУ «КЦСОН Уренского района»
от 29.12.2017 г. № 231

Положение

О деятельности Службы «Единый социальный телефон» для информирования населения о видах и формах социального обслуживания и мерах социальной поддержки, предоставляемых на базе «Комплексного центра социального обслуживания населения Уренского района» (в новой редакции)

1. Общие положения.

Настоящее положение разработано в соответствии с Приказом министерства социальной политики Нижегородской области от 25.02.2010 года № 75 «Об организации телефонной справочной службы «Единый социальный телефон» на основании статьи 72 и 76 Конституции Российской Федерации, нормы Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона Нижегородской области от 07 сентября 2007 г. № 124-ФЗ «О дополнительных гарантиях права на обращение в Нижегородской области», Законом Нижегородской области № от 05 ноября 2014 года № 146-З «О социальном обслуживании граждан в Нижегородской области».

Настоящим положением регламентируется создание службы «Единый социальный телефон», далее – Службы в Государственном бюджетном учреждении «Комплексный центр социального обслуживания населения», далее – Центр .

Настоящее положение регулирует деятельность Службы для оказания неотложных социально - бытовых, социально- медицинских и других социальных услуг гражданам пожилого возраста и других категорий граждан проживающим на территории Уренского района.

2. Цели и задачи работы Службы «Единый социальный телефон».

Целью службы является:

2.1. Целью деятельности Службы является обеспечение реализации прав граждан на получение беспрепятственной и исчерпывающей информации о порядке предоставления гражданам социальных услуг и социальной помощи, а также регулярный анализ обращений граждан и принятие по результатам анализа управленческих решений.

2.2. Основными задачами Службы является:

- оказание бесплатной квалификационной консультативной помощи по вопросам предоставления социального обслуживания и государственной социальной помощи.

- повышение уровня информированности населения в части обеспечения прав и гарантий отдельным категориям граждан в соответствии с действующим законодательством.

- обеспечение доступности получения информации гражданам о правах и предоставляемых услугах.

- выявление граждан пожилого возраста и инвалидов, нуждающихся в социально-бытовом и социально-медицинском обслуживании на дому, в стационарном обслуживании и других формах социального обслуживания.

- оперативное определение конкретных форм помощи гражданам, исходя из состояния их здоровья, возможности к самообслуживанию и конкретной жизненной ситуации.

- принятие мер по устранению причин, обусловивших нуждаемость граждан в экстренной социальной помощи.

- регулярный анализ обращений граждан и принятие по результатам анализа управленческих решений.

3. Требования к порядку предоставления информации.

3.1. Информация по телефону предоставляется путем непосредственного общения по телефону.

3.2. Информация по телефону предоставляется гражданам Российской Федерации независимо от их социального положения, места жительства и вероисповедания, а также иностранным гражданам, лицам без гражданства, в том числе и беженцам.

3.3. Допускается анонимное обращение гражданина.

3.4. Телефонный звонок с непосредственным обращением не может превышать 10 минут и состоит из следующих этапов:

- установление связей (взаимное представление)

- обсуждение вопроса, интересующего заявителя
- информирование (непосредственно консультирование)
- завершение разговора

3.5. При отсутствии безотлагательной возможности ответа на поставленный в телефонном обращении вопрос необходимо переадресовать его другим специалистам, либо взять время для дополнительной проработки и дополнительного ответа.

4. Организация работы Службы

Деятельность Службы в Центре организуется отделением социально-консультативной помощи.

Организует и контролирует работу «Единого социального телефона» заведующий отделением социально-консультативной помощи. Консультации граждан по предоставлению социальных услуг населению осуществляют заведующий и специалисты отделения социально-консультативной помощи **по тел. 2-18-77.**

Время работы Службы:

понедельник- четверг: с 8-00 до 17-12;

пятница: с 8-00 до 16-00.

Все обращения граждан регистрируются в «Журнале обращений граждан службы «Единый социальный телефон»».