

Утверждаю
Директор ГКУ «Социальная защита
населения по Ичалковскому району
Республики Мордовия»



В

С.И. Вильдеманова

«22» июле 2021 г.

ПОЛОЖЕНИЕ о социальной службе по работе с клиентами

1. Общие положения

1.1. Социальная служба по работе с клиентами (далее – Служба) является структурным подразделением Государственного казенного учреждения «Социальная защита населения по Ичалковскому району Республики Мордовия» (далее – Государственное казенное учреждение).

1.2. Служба в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации и Республики Мордовия, законами Российской Федерации и Республики Мордовия, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации и Республики Мордовия, приказами и указаниями Министерства социальной защиты населения Республики Мордовия, Уставом Государственного казенного учреждения, другими нормативными актами, а также настоящим Положением.

1.3. Служба находится в непосредственном подчинении директора Государственного казенного учреждения.

1.4. Службу возглавляет заведующий, осуществляющий непосредственное руководство деятельностью службы на основе единоначалия.

1.5. Заведующий назначается и освобождается от занимаемой должности приказом Директора Государственного казенного учреждения. Имеет в своем подчинении работников согласно штатному расписанию, несет персональную ответственность за выполнение возложенных на службу задач, разрабатывает должностные инструкции, распределяет обязанности между работниками службы.

2. Основные задачи

2.1. Основными задачами Службы являются:

- обеспечение предоставления государственных услуг в сфере социальной защиты населения посредством организации единого места приема, регистрации и выдачи необходимых документов гражданам при предоставлении государственных услуг, предусматривающих предоставление возможности гражданам получения одновременно нескольких государственных услуг;

- обеспечение качества получения гражданами государственных услуг;
- обеспечение информированности граждан и юридических лиц о порядке, способах и условиях получения государственных услуг;
- противодействие коррупции, ликвидация рынка посреднических услуг при предоставлении государственных услуг.

3. Основные функции

3.1. Основными функциями Службы являются:

- прием граждан;
- предоставление справочно-информационных услуг (консультаций) гражданам по вопросу относящимся к компетенции органов социальной защиты населения;
- прием и регистрация заявлений на предоставление государственных услуг;
- правовая оценка и анализ представленных документов (полнота и правильность);
- выдача письменной расписки — уведомления гражданину о принятии документов;
- первичное формирование электронного личного дела (ФИ, дата рождения, адрес регистрации, документы (основные реквизиты — наименование, дата выдачи);
- формирование обращения в ЛД (личное, письменное обращение);
- выдача справок, удостоверений и проездных талонов;
- уведомление получателя о назначении или об отказе в предоставлении государственных услуг;
- рассмотрение письменных обращений, запросов о учреждениях (организаций) о получателях государственных услуг;
- формирование запросов в организации для получения документов по обращению гражданина;
- формирование отчетности по обращениям, контроль обращений и сроков исполнения;
- передача пакета документов для назначения государственных услуг в структурные подразделения Государственного казенного учреждения;
- учет и хранение личных дел получателей государственных услуг.

3.2. Взаимодействие с гражданами производится посредством личного обращения, телефона, федеральной почтовой связи, электронной почты, сети «Интернет» (в том числе, через интернет-портал государственных услуг) и через информационные киоски (информационно-справочные терминалы)

4. Взаимодействие с подразделениями Государственного казенного учреждения

Служба взаимодействует со всеми структурными подразделениями Государственного казенного учреждения по вопросам, входящим в компетенцию Службы.

1. С социальной службой по назначению мер социальной поддержки:

- передача личных дел и пакетов документов для назначения мер социальной поддержки;
- выдача личных дел из библиотеки (хранилища) для анализа;
- прием оформленных личных дел в библиотеку (хранилище);
- передача сведений о поступивших обращениях граждан и организаций;
- прием результатов обращений граждан и запросов организаций, в т.ч. вышестоящих;

- осуществление контроля о результатах обращений граждан и запросов организаций, в т.ч. вышестоящих.

2. Со службой по выплате мер социальной поддержки:

- выдача личных дел из библиотеки (хранилища) для анализа;
- прием оформленных личных дел в библиотеку (хранилище);
- передача сведений о поступивших обращениях граждан и организаций;
- прием результатов обращений граждан и запросов организаций, в т.ч. вышестоящих;

- осуществление контроля о результатах обращений граждан и запросов организаций, в т.ч. вышестоящих.

3. С отделом бухгалтерского учета:

- предоставление табеля учета рабочего времени;
- предоставление прочих данных, при необходимости

4. Взаимодействие со всеми структурными подразделениями учреждения при выполнении процедур и операций в рамках внутреннего финансового контроля.

5. Права

5.1. Для достижения целей и задач, возложенных на Службу, его сотрудники пользуются следующими правами:

- требовать от подразделений Государственного казенного учреждения представления материалов, необходимых для осуществления работы, входящей в компетенцию Службы;
- представлять руководителю Государственного казенного учреждения предложения по улучшению и повышению эффективности работы Службы.

6. Ответственность

6.1. Всю полноту ответственности за невыполнение или ненадлежащее выполнение обязанностей, возложенных настоящим Положением, несет руководитель Службы.

6.2. Степень ответственности устанавливается в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и локальными нормативными актами Государственного казенного учреждения.