

Утверждаю
Директор ГКУ «Соцзащита населения
по Краснослободскому району РМ»
Горбылева Т.И.
«31» марта 20 23 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 Краснослободскому 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, труда и занятости 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 основании 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 вопросам, 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 (ФИО, дата рождения, адрес регистрации, документы (основные реквизиты – наименование, дата выдачи);
- формирование обращения в ЛД (личное, письменное обращение);
- межведомственное информационное обращение при предоставлении государственных услуг;
- выдача справок, удостоверений и проездных талонов;
- выдача уведомлений получателям о назначении или об отказе в предоставлении государственных услуг;
- рассмотрение письменных обращений, запросов от учреждений (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 общения, телефона, федеральной почтовой связи, электронной почты, сети «Интернет» (в том числе через интернет-портал государственных услуг).

4. Взаимодействие с подразделениями Государственного казенного учреждения

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

4.1 Со службой по назначению мер социальной поддержки:

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

4.2 С отделением срочной социальной помощи:

- передача личных дел и пакетов документов для назначения мер социальной поддержки;
- выдача личных дел из хранилища для анализа;
- прием оформленных личных дел в хранилище;
- передача сведений о поступивших обращениях граждан и организаций;
- прием оформленных удостоверений, справок и других документов для выдачи гражданам;
- прием результатов рассмотрения обращений граждан и запросов организаций, в т.ч. вышестоящих;
- осуществление контроля о результатах рассмотрения обращений граждан и запросов организаций, в т.ч. вышестоящих.

4.3 С отделением социальной помощи семье и детям:

- передача личных дел и пакетов документов для назначения мер социальной поддержки;
- выдача личных дел из хранилища для анализа;
- прием оформленных личных дел в хранилище;
- передача сведений о поступивших обращениях граждан и организаций;
- прием оформленных удостоверений, справок и других документов для выдачи гражданам;
- прием результатов рассмотрения обращений граждан и запросов организаций, в т.ч. вышестоящих;
- осуществление контроля о результатах рассмотрения обращений граждан и запросов организаций, в т.ч. вышестоящих.

4.4 Со службой по выплате мер социальной поддержки:

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

4.5 С отделением дневного пребывания:

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

5. Права

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 РФ и локальными нормативными актами Государственного казенного учреждения.