

УТВЕРЖДЕНО  
приказом ГКУ «Соцзащита  
населения по Инсарскому району РМ  
(межрайонная)»  
от «29» декабря 2017 г. № 182

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о социальной службе по работе с клиентами**  
**ГКУ «Соцзащита населения по Инсарскому району РМ (межрайонная)»**

**1. Общие положения**

1.1. Социальная служба по работе с клиентами (далее – Служба) является структурным подразделением Государственного казенного учреждения «Социальная защита населения по Инсарскому району Республики Мордовия (межрайонная)» (далее – 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 Учреждения, другими нормативными актами, а также настоящим Положением.

1.3. Служба находится в непосредственном подчинении директора 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 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) в автоматизированной информационной системе «Электронный социальный регистр населения Республики Мордовия»;
  - 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 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 Учреждения;
  - учет и хранение личных дел получателей государственных услуг;
  - определение права на присвоение категорий и осуществление выдачи удостоверений (справок) единого образца о праве на меры социальной поддержки;
  - учет и выдача бланков строгой отчетности;
  - изучение и внедрение новых передовых форм и методов работы, в том числе оказание социальных услуг гражданам с помощью автоматизированной информационной системы «Электронный социальный регистр населения Республики Мордовия»
- 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) и через информационные киоски (информационно-справочные терминалы).



#### 4. Взаимодействие с подразделениями Учреждения

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

4.1. 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.

4.2. С отделением срочной социальной помощи:

- 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 оформленных удостоверений, справок и других документов для выдачи гражданам;
- прием результатов обращений граждан и запросов организаций, в т.ч. вышестоящих;
- осуществление контроля о результатах обращений граждан и запросов организаций, в т.ч. вышестоящих.

4.3. С социальной 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.

#### 5. Права

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

- требовать от подразделений Учреждения представления материалов, необходимых для осуществления работы, входящей в компетенцию Службы;
- представлять руководителю 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 учреждения.