


Согласовано  
Руководитель территориального  
органа, начальник управления  
социальной защиты населения  
Московского района  
г. Нижнего Новгорода

  
С.В. Филимонова  
« 21 »                      2010 г.

Утверждаю  
Директор Государственного  
учреждения «Комплексный центр  
социального обслуживания  
населения Московского района  
г. Нижнего Новгорода»

  
Л.Е. Данилова  
« 21 »                      2010 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
о порядке деятельности  
телефонной справочной службы «Единый социальный телефон»  
Государственного учреждения «Комплексный центр  
социального обслуживания населения  
Московского района г. Нижнего Новгорода»

г. Нижний Новгород

## **1. Общие положения.**

1.1. Настоящее Положение разработано на основании статей 72 и 76 Конституции Российской Федерации, норм Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона Нижегородской области от 07.09.2007 года № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области», постановления Правительства Нижегородской области от 08.08.2006 года № 252 «О порядке деятельности государственных учреждений Нижегородской области «Комплексный центр социального обслуживания населения», Приказа Министерства социальной политики Нижегородской области от 25.02.2010 года № 75 «Об организации телефонной справочной службы «Единый социальный телефон».

1.2. Создание службы «Единый социальный телефон» осуществляется в рамках действующего штатного расписания и выделенного фонда оплаты труда.

1.3. Функционирование службы «Единый социальный телефон» организуется в рамках деятельности отделения социально – консультативного обслуживания.

## **2. Задачи службы «Единый социальный телефон»**

( далее Служба)

1.1. Служба создается в целях:

а) оказания бесплатной консультативной помощи по вопросам предоставления мер социальной поддержки населению, социального обслуживания и государственной социальной помощи;

б) повышения уровня информированности населения в части обеспечения прав и гарантий отдельным категориям граждан в соответствии с действующим законодательством;

в) обеспечения доступности получения информации гражданам о правах и предоставляемых услугах и мерах социальной поддержки.

1.2. Служба осуществляет:

а) обеспечение граждан информацией о видах и формах социального обслуживания, порядке предоставления мер социальной поддержки и государственной социальной помощи;

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

## **3. Категории граждан, имеющих право на обращение в Службу.**

К категориям граждан, имеющих право на обращение в Службу, относятся как жители Московского района, так и Нижегородской области в целом.

#### **4. Порядок предоставления услуг гражданам, обратившимся в Службу.**

4.1. Социальное обслуживание граждан в Службе осуществляется на разовой бесплатной основе.

4.2. Прием звонков от граждан организуется ежедневно строго в рабочее время с 8-00 до 12-00, с 13-00 до 17-00.

4.3. Срок для телефонного общения с одним клиентом не более 10 минут.

4.3. Обращение гражданина в Службу может быть анонимным.

#### **5. Организация работы Службы.**

5.1. Службу возглавляет заведующий социально – консультативным отделением, назначаемый директором Центра.

5.2. В Центре организуется приемная Службы для ответа на обращения граждан по номеру телефона, выделенного специалистам Службы.

5.3. Специалисты Службы регистрируют устные обращения граждан в журнале регистрации обращений, в котором фиксируется дата обращения, данные о клиенте, содержание вопроса.

5.4. При ответе на телефонный звонок специалист Службы информирует заявителей по интересующим их вопросам на основании нормативно-правовых документов РФ и Нижегородской области, регламентирующих порядок, виды и формы предоставления государственной социальной помощи.

5.5. Допускается возможность переадресации заявителя другим специалистам Центра, а также УСЗН Московского района, или дополнительного устного (письменного) ответа для дополнительной проработки вопроса.

5.6. Специалисты Службы проводят регулярный анализ обращений граждан на основании обработки данных журнала регистрации. Данные анализа ежемесячно предоставляются заведующему социально – консультативным отделением для обработки и определения наиболее часто встречающихся вопросов.

5.7. Заведующий социально-консультативным отделением ежеквартально информирует руководство Центра о результатах анализа обращений граждан в Службу для принятия управленческих решений.

5.8. Руководство Центра ежеквартально обобщает информацию и представляет отчет в территориальный орган УСЗН Московского района г. Нижнего Новгорода.