УТВЕРЖДЕНО приказом директора
ГБУ «ЦСОГПВИИ Пильнинского района»
от «26» июня 2019 г. № 52/1-02-од

ПОЛОЖЕНИЕ
о телефонной справочной Службе
«Единый социальный телефон»

1.Общие положения

1.1. Телефонная справочная Служба «Единый социальный телефон» (далее по тексту — Служба) создана при Отделении социально-консультативной помощи.

1.2. Положение о Службе является составной частью Положения об Отделении социально-консультативной помощи.

1.3. Служба создается в целях повышения информированности населения о формах и видах предоставляемых мер социальной поддержки в ходе подготовки мероприятий.

1.4. В своей деятельности Служба руководствуется законодательными и нормативно-правовыми актами:

- ст.72 и 76 Конституции РФ,
- нормами Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»,
- законом Нижегородской области от 07.09.2007 г. № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области»,
- федеральным законом от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ « Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»,
- законом Нижегородской области от 05.11.2014 г. № 146-З «О социальном обслуживании граждан в Нижегородской области»

2. Категории граждан, обслуживаемых в телефонной справочной службе «Единый социальный телефон»

2.1. К категориям граждан, имеющим право на обслуживание в Службе, относятся:

а) граждане пожилого возраста;

б) инвалиды;

в) лица, признанные в установленном порядке:

- жертвами насилия;
- вынужденными переселенцами;
- пострадавшими от межэтнических конфликтов;
- пострадавшими от стихийных бедствий, радиационных и техногенных катастроф;
- г) одиноко проживающие граждане трудоспособного возраста, частично утратившие способность к самообслуживанию в связи с продолжительной (более

одного месяца) болезнью, родственники которых по объективным причинам не имеют возможности осуществлять за ними уход;

д) другие категории граждан, имеющие право на социальное обслуживание в соответствии с Законом Нижегородской области от 05.05.2005 г. № 40-З «О государственном социальном обслуживании населения»;

е) социальные работники, сотрудники и ветераны отрасли.

3. Основные цели и задачи Службы «Единый социальный телефон»

3.1. Основной целью и задачей Службы являются:

- оказание бесплатной квалифицированной консультационной помощи по вопросам предоставления мер социальной поддержки населения, 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 и мерах социальной поддержки;
- регулярный анализ обращений граждан и принятие по результатам анализа управленческих решений;
- осуществление мониторинга деятельности Службы.

4. Порядок предоставления гражданам консультации в Службе

4.1. При обращении по телефону, граждане регистрируются в «Журнале регистрации устного обращения граждан» телефонной справочной Службы «Единый социальный телефон».

4.2. При обращении в Службу граждане называют Ф.И.О., год рождения, почтовый адрес, категорию, контактный телефон.

4.3. При обращении по телефону, обращение гражданина в Отделение может быть анонимным.

5. Порядок деятельности Службы

5.1. Службу возглавляет заведующий отделением социально-консультативной помощи – ответственный за организацию работы Службы.

5.2. В случае временного отсутствия ответственного сотрудника, его обязанности возлагаются на другого специалиста.

5.3 Общее руководство Службой, контроль за его работой осуществляет директор Учреждения.