



УТВЕРЖДАЮ
Директор Центра
Г.П. Ковалева
2020 года

**ПОЛОЖЕНИЕ
ОБ ОТДЕЛЕНИИ ПРИЕМА ГРАЖДАН И
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СРОЧНЫХ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ
государственного учреждения Тульской области
«Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 1»**

1. Общие положения

1.1. Отделение приема граждан и предоставления срочных социальных услуг (далее - отделение) является структурным подразделением государственного учреждения Тульской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 1» (далее - Центр) и осуществляет свою деятельность на основании Устава, положения о Центре и настоящего положения.

1.2. Отделение предназначено для оказания срочных социальных услуг обратившимся гражданам, содействия в решении социальных, психологических, юридических и других вопросов.

1.3. В своей деятельности отделение руководствуется Конституцией РФ, действующими Федеральными законами, Указами и Распоряжениями Президента РФ, постановлениями и распоряжениями Правительства РФ, законами Тульской области, другими нормативными актами в области социального обслуживания населения, защиты прав и законных интересов несовершеннолетних, Уставом и положением о Центре, настоящим положением, а также национальными стандартами РФ.

1.4. Организационно-методическое руководство и контроль за функционированием отделения осуществляется администрацией Центра.

1.5. Деятельность отделения строится на сотрудничестве с различными государственными учреждениями и иными учреждениями различных форм собственности, общественными, благотворительными организациями и объединениями, фондами, а также отдельными гражданами.

2. Цели и задачи отделения

2.1. Основные цели:

2.1.1. Предоставление срочных социальных услуг обратившимся гражданам с учетом их интересов, возраста, состояния здоровья, специфики трудной жизненной ситуации, в которой они находятся.

2.1.2. Обеспечение доступности и своевременности квалифицированной социальной помощи обратившимся гражданам.

2.2. Основными задачами отделения являются:

2.2.1. Консультирование обратившихся граждан по вопросам оказания социальной помощи, проведение первичных консультаций, консультирование по телефону и с применением современных информационных технологий.

2.2.2. Осуществление оценки качественных и количественных показателей, предоставляемых учреждением социальных услуг. Проведение внутреннего аудита результативности и эффективности оказания социальных услуг клиентам учреждения.

2.2.3. Внедрение инновационных форм, методов и технологий работы, позволяющих обеспечить качество социальных услуг, предоставляемых специалистами отделения.

3. Основные направления деятельности отделения

3.1. Работа отделения ведется по направлениям:

прием граждан по их личным заявлениям о предоставлении срочных социальных услуг и принятие немедленного решения об оказании срочных социальных услуг в соответствии со ст. 21 ФЗ 442-ФЗ от 28.12.2013г. «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

предоставление срочных социальных услуг в целях оказания неотложной помощи в сроки, обусловленные нуждаемостью получателя социальных услуг;

прием обратившихся граждан в режиме «социальной приемной»;

консультирование по вопросам оказания социальной помощи, в том числе по телефону и с применением современных информационных технологий;

осуществление работы телефонной «Горячей линии»;

ведение реестра получателей социальных услуг в региональной базе данных АС «Адресная социальная помощь»;

организация и проведение работы с электронными обращениями граждан в информационной системе «Региональная система электронного правительства Тульской области»;

организация и проведение работы с обращениями граждан «Личный прием» в информационной системе «ССТУ.РФ»;

организация и проведение работы с жалобами граждан, в том числе и электронными, с использованием информационной системы РСЭП ТО;

прием обратившихся граждан по аутентификации и идентификации личности в региональной системе «Госуслуги Тульская область»;

организация и ведение работы по соблюдению законодательства РФ при работе с персональными данными клиентов, сотрудников Центра;

мониторинг результативности и эффективности оказания социальных услуг в соответствии с национальными стандартами;

оказание государственных услуг в электронной форме;

3.2. В соответствии с законодательством РФ отделение предоставляет следующие срочные социальные услуги:

-обеспечение бесплатным горячим питанием или наборами продуктов;

- обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости;
- содействие в получении временного жилого помещения;
- содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг;
- содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей;
- иные срочные социальные услуги.

4. Организация и управление работой отделения.

4.1. Организацию и управление деятельностью отделения осуществляет заведующий отделением, который назначается приказом директора Центра и непосредственной подчиняется заместителю директора.

4.2. Комплектование и численность работников отделения определяется в соответствии со штатным расписанием Центра.

4.3. Специалисты отделения осуществляют свою работу в соответствии с распоряжениями и указаниями заведующего отделением, должностными инструкциями и несут персональную ответственность за их выполнение.

4.4. Деятельность отделения организуется в соответствии с перспективными и календарными планами работы. Контроль за выполнением предусмотренных планами работы мероприятий осуществляется заведующим отделением.

4.5. Отделение осуществляет свою деятельность на принципах адресности, оперативности, конфиденциальности и комплексности предоставления социальных услуг гражданам, нуждающимся в социальной помощи и поддержке.

5. Порядок предоставления социальных услуг.

5.1. Предоставление срочных социальных услуг в целях оказания неотложной помощи осуществляется в сроки, обусловленные нуждаемостью получателя социальных услуг, без составления индивидуальной программы и без заключения договора о предоставлении социальных услуг.

Основанием для предоставления срочных социальных услуг является заявление получателя социальных услуг, а также получение от медицинских, образовательных или иных организаций, не входящих в систему социального обслуживания, информации о гражданах, нуждающихся в предоставлении срочных социальных услуг.

Подтверждением предоставления срочных социальных услуг является акт о предоставлении срочных социальных услуг, содержащий сведения о получателе и поставщике этих услуг, видах, предоставленных срочных социальных услуг, сроках, дате и об условиях их предоставления.

Акт о предоставлении срочных социальных услуг подтверждается подписью их получателя.

5.2. Обращение граждан в отделение производиться в открытой форме.

В соответствии с Федеральным законом №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» гражданин РФ

может подать жалобу на нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) должностных лиц органов исполнительной власти и органов местного самоуправления, по следующим причинам:

- Нарушение сроков предоставления услуги;
- Нарушение сроков регистрации запроса на услугу;
- Отказ в исправлении допущенных ошибок или опечаток;
- Отказ в предоставлении государственной услуги;
- Отказ в приеме документов;
- Требование дополнительной платы;
- Требование дополнительных документов.

5.3. При личном обращении граждан, специалистом отделения, осуществляющим прием, делается запись в «Журнале регистрации заявлений (обращений) граждан», производится обязательная регистрация заявления в установленном порядке в администрации Центра (пристраивается входящий номер документа);

В обязательном порядке заявление регистрируется в информационной системе «ССТУ.РФ».

При невозможности специалиста, осуществляющего прием, самостоятельно ответить на поставленные вопросы приглашается специалист Центра, который может предоставить необходимую информацию.

5.4. При обращении по телефону специалистом отделения, осуществляющим общение с клиентом по телефону, делается запись в Журнале учета обратившихся граждан по телефону «Горячая линия».

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок переадресовывается на другого специалиста или же обратившемуся гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

При получении информации о ситуации, угрожающей жизни и здоровью обратившегося или членов его семьи, незамедлительно докладывает о полученной информации директору Центра, в компетентные органы.

5.5. При обращении граждан в электронном виде, специалистом отделения, осуществляющим прием электронных обращений, делается запись в «Журнале регистрации заявлений (обращений) граждан», производится обязательная регистрация заявления в установленном порядке в администрации Центра (пристраивается входящий номер документа);

В обязательном порядке заявление регистрируется в информационной системе «ССТУ.РФ» и проводится работа в установленные законодательством сроки.

5.6. При поступлении электронной жалобы от граждан, отправленной по средствам портала Госуслуг, специалистом отделения ведется работа с данной жалобой в информационной системе РСЭП ТО в установленные законодательством сроки.

5.7. При получении жалобы на качество социальных услуг, предоставляемых специалистами учреждения, незамедлительно докладывает о полученной информации директору Центра.

6. Права и ответственность сотрудников отделения.

6.1. Заведующий отделением и специалисты имеют право:

6.1.1. Привлекать к сотрудничеству (по согласованию с администрацией Центра) специалистов других структурных подразделений Центра или организаций, являющихся социальными партнёрами Центра, с целью улучшения качества работы.

6.1.2. Принимать участие в работе совета специалистов, социального медико-психолого-педагогического консилиума Центра, совещаниях, по рассмотрению вопросов содержания и результатов деятельности отделения.

6.1.3. Участвовать в работе методического объединения Центра и разработке методических материалов для реализации целей и задач отделения в соответствии с настоящим положением.

6.1.4. Вносить руководству Центра предложения по совершенствованию работы отделения.

6.1.5. Разрабатывать и внедрять в практику работы новые формы социального обслуживания в зависимости от характера нуждаемости клиентов в социальной помощи и поддержке.

6.2. Заведующий отделением и специалисты отделения несут ответственность:

6.2.1. за ненадлежащее выполнение возложенных на отделение задач и функций.

6.2.2. за соблюдение законодательства, нормативных документов, методических рекомендаций и инструкций, регламентирующих деятельность отделения, выполнение функционала специалистов.

6.2.3. за своевременное и качественное оказание социальных услуг клиентам отделения.

6.2.4. за разглашения конфиденциальной информации, касающейся клиентов отделения.

6.2.5. за соблюдение производственной этики.