

## **ПОЛОЖЕНИЕ** **о социальной службе по работе с клиентами**

### **1. Общие положения**

1. Социальная служба по работе с клиентами (далее – Служба) является структурным подразделением Государственного казенного учреждения «Социальная защита населения по Рузаевскому району Республики Мордовия» (далее – Государственное казенное учреждение).

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 учреждения, другими нормативными актами, а также настоящим Положением.

3. Служба находится в непосредственном подчинении директора Государственного казенного учреждения.

4. Службу возглавляет заведующий, осуществляющий непосредственное руководство деятельностью службы на основе единоначалия.

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**

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 (ежемесячные и ежегодные денежные

выплаты, пособия, компенсации, субсидия на оплату жилого помещения и коммунальных услуг и др.);

- 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

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 (ежемесячные и ежегодные денежные выплаты, пособия, компенсации, субсидия на оплату жилого помещения и коммунальных услуг и др.) ;
- 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);
- 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 Государственного казенного учреждения;
- учет и хранение личных дел получателей государственных услуг.

2. Взаимодействие с гражданами производится посредством личного общения, по телефону, по почте, по электронной почте, сети "Интернет" (в том числе, через интернет-портал государственных услуг) и через информационные киоски (информационно-справочные терминалы).

### 3. Взаимодействие с подразделениями Государственного казенного учреждения

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

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.

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.

5. 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.

#### **4. Права**

Для достижений 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.

#### **5. Ответственность**

1. Всю полноту ответственности за невыполнение или ненадлежащее выполнение обязанностей, возложенных настоящим Положением, несет руководитель Службы.

2. Степень ответственности устанавливается в соответствии с действующим законодательством РФ и локальными нормативными актами Государственного казенного учреждения.