

Утверждено приказом директора
СОГБУ «Сычевский КЦСОН»
от «11» декабря 2017 г. № 134



ПОЛОЖЕНИЕ* **о порядке предоставления услуги** **«Единый социальный телефон»** **СОГБУ «Сычевский КЦСОН»**

1. Общие положения

Получателями иной срочной социальной услуги в рамках «Единого социального телефона» (далее – социальная услуга) являются граждане Сычевского района (далее – получатели социальных услуг).

Услуга осуществляется в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности.

2. Нормативно-правовое регулирование социальной услуги

Нормативно-правовое регулирование социальной услуги осуществляется следующими нормативными правовыми актами:

федеральными законами:

от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 24 ноября 2014 г. № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"»;

приказами Министерства труда и социальной защиты населения Российской Федерации:

от 17.11.2014, № 886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)»;

настоящими базовыми требованиями.

3. Состав социальной услуги

Социальная услуга включает в себя консультативную помощь по телефону с целью:

повышения уровня информированности населения в части обеспечения прав и гарантий отдельным категориям граждан в соответствии с действующим законодательством;
обеспечения доступности получения информации гражданами о правах и предоставляемых услугах и мерах социальной поддержки.

4. Порядок информирования о порядке предоставления социальной услуги

Информация о предоставлении социальной услуги, сведения об адресах, контактных телефонах учреждения социального обслуживания, предоставляющего социальную услугу, размещается на официальном сайте поставщиков социальных услуг.

Информирование получателей социальных услуг о процедуре предоставления социальной услуги осуществляется путем размещения информационных материалов на стенде поставщика социальной услуги, размещение публикаций в районных средствах массовой информации, распространение раздаточных информационных материалов (памяток, брошюр, буклетов, информационных листовок).

Информация по вопросам предоставления социальной услуги, в том числе о ходе предоставления социальной услуги, предоставляется в устной (лично и (или) по телефону) и (или) письменной форме.

При устном обращении граждан (лично или по телефону) специалист поставщика социальных услуг дает устный ответ. Если для подготовки ответа требуется дополнительная информация от гражданина, специалист предлагает гражданину направить поставщику социальных услуг письменное обращение, ответ на которое предоставляется в письменной форме. Письменный ответ подписывается руководителем поставщика социальных услуг (его заместителем). Ответ направляется по почтовому адресу, указанному в письменном обращении. При письменном обращении ответ направляется гражданину в течение 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

Ответственным за информирование населения о социальной услуге является директор (руководитель) поставщика социальных услуг.

5. Порядок предоставления социальной услуги

5.1. Предоставление социальной услуги осуществляется без письменного заявления при обращении получателя социальных услуг лично, по телефону или по почте. Предоставление социальной услуги осуществляется на бесплатной основе.

5.2. Права получателя социальных услуг и поставщика социальных услуг.

5.2.1. При предоставлении социальной услуги получатели социальных услуг имеют право на:

получение достоверной и своевременной информации о своих правах и обязанностях, порядке и формах предоставления социальной услуги;

конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной специалисту поставщика социальных услуг при предоставлении социальной услуги;

уважительное и гуманное отношение со стороны специалистов поставщика социальных услуг;

защиту своих прав и законных интересов, в том числе в судебном порядке.

5.2.2. Права поставщика социальных услуг регламентируются нормативными правовыми актами Российской Федерации, Смоленской области и уставом поставщика социальных услуг.

Функционирование телефонной справочной службы «Единый социальный телефон» осуществляется специалистами отделения срочного социального обслуживания с понедельника по пятницу с 9.00 до 18.00 часов, перерыв с 13.00 до 14.00 часов.

6. Результат предоставления социальной услуги

Непосредственным результатом предоставления социальной услуги является оказание получателю социальных услуг консультативной помощи. Конечным результатом предоставления социальной услуги является регистрация обращения в журнале оказания консультативной помощи.

7. Порядок обжалования получателем социальных услуг действий (бездействия) поставщика социальных услуг

7.1. Гражданин может обратиться с жалобой на решения и действия (бездействие) поставщика социальных услуг, сотрудника, предоставляющего социальную услугу, в том числе в следующих случаях:

нарушение срока предоставления социальной услуги;

требование у гражданина документов, не предусмотренных для предоставления социальной услуги;

отказ в предоставлении социальной услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами и настоящими базовыми требованиями;

ненадлежащее качество предоставления социальной услуги.

7.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

7.2.1. Гражданин имеет право обратиться в письменной форме (на бумажном носителе) к поставщику социальных услуг, Департамент Смоленской области по социальному развитию.

7.2.2. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», сайта поставщика социальных услуг, предоставляющего социальную услугу, а также может быть принята при личном приеме гражданина.