

Утверждено
приказом директора
ГБУ «Комплексный центр
социального обслуживания
населения Краснобаковского
муниципального округа»
от 05.05.2023 г. № 35 о/д

ПОЛОЖЕНИЕ
о «Едином социальном телефоне»
Государственного бюджетного учреждения
«Комплексный центр социального обслуживания населения
Краснобаковского муниципального округа»
(далее - Положение)

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации".

1.2. Настоящим Порядком определяется порядок приема, учета и рассмотрения поступающих в ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Краснобаковского муниципального округа» (далее – Учреждение) через "Единый социальный телефон" обращений граждан и юридических лиц по вопросам оказания социальной помощи гражданам, проживающим на территории Краснобаковского муниципального округа.

1.3. "Единый социальный телефон" создается с целью профилактики обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании, а также с целью улучшения качества социального обслуживания.

2. Основные задачи

1.4. Основными задачами "Единого социального телефона" являются:

1.4.1. Выявление и устранение причин, послуживших основанием ухудшения условий жизнедеятельности граждан, снижения их возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.

1.4.2. Выявление и устранение причин, послуживших некачественному социальному обслуживанию.

3. Организация деятельности

3.1. С использованием "Единого социального телефона" принимаются обращения, содержащие информацию:

- о гражданах, находящихся в трудной жизненной ситуации;
- о гражданах, нуждающихся в социальном обслуживании;
- о неудовлетворенности социальным обслуживанием.

3.2. "Единый социальный телефон" функционирует с понедельника по четверг с 8.00 часов до 17.00 часов и в пятницу с 8.00 часов до 16.00 часов.

3.3. Информация о порядке функционирования "Единого социального телефона" размещается на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный сайт Учреждения).

3.4. Аппарат "Единого социального телефона" устанавливается в отделении социально-консультативного обслуживания Учреждения.

3.5. Поступившие в Учреждение через "Единый социальный телефон" обращения не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления, подлежат обязательной регистрации в журнале регистрации обращений граждан и юридических лиц, поступивших через "Единый социальный телефон" по вопросам оказания социальной помощи гражданам (далее - Журнал) (приложение №1 к настоящему Положению).

3.6. Обращения, не содержащие информацию, определенную пунктом 3.5 настоящего Положения, анонимные обращения (без указания фамилии гражданина, направившего обращение), а также обращения, не содержащие почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ или номера телефона, по которому нужно передать ответ, регистрируются в Журнале и рассматриваются, но без ответа заявителю.

3.7. Организацию работы "Единого социального телефона" осуществляют работники отделения социально-консультативного обслуживания Учреждения, которые:

- регистрируют обращение в Журнале;
- докладывают директору Учреждения или его заместителю;
- анализируют и обобщают обращения, поступившие через "Единый социальный телефон", в целях разработки и реализации мероприятий, направленных на устранение причин, послуживших основанием для обращения в Учреждение.

3.8. Журнал обращения хранится в установленном в Учреждении порядке в течение пяти лет.

4. Ответственность

4.1. Служащие Учреждения, работающие с информацией, полученной через "Единый социальный телефон", несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение №1
к Положению о "Едином социальном телефоне"
Государственного бюджетного учреждения
«Комплексный центр социального
обслуживания населения Краснобаковского
муниципального округа»

Журнал
регистрации обращений граждан и юридических лиц,
поступивших через "Единый социальный телефон" по вопросам
оказания социальной помощи гражданам
на ____ год

№ п/п	Дата	Время	Ф.И.О. работника, обработавшего обращение, подпись	Краткое содержание обращения	Ф.И.О. абонента (при наличии информации)	Адрес, телефон абонента (при наличии информации)	Решение в отношении обращения
1	2	3	4	5	6	7	8