

УТВЕРЖДЕНО
приказом ГКУ «Соцзащита населения
по г.о. Саранск»
от 16.01.2015 г. № 01/1

ПОЛОЖЕНИЕ о социальной службе по работе с клиентами

1. Общие положения

1.1 Социальная служба по работе с клиентами (далее – Социальная служба) является структурным подразделением Государственного казенного учреждения «Социальная защита населения по городскому округу Саранск» (далее – Учреждение).

1.2 Социальная 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 населения Республики Мордовия, Уставом Учреждения, другими нормативными актами, а также настоящим Положением.

1.3 Социальная служба находится в непосредственном подчинении заместителя директора структурного подразделения Учреждения.

1.4 Социальную службу возглавляет заведующий, осуществляющий непосредственное руководство ее деятельностью.

1.4.1 Заведующий Социальной службой назначается и освобождается от занимаемой должности приказом Директора Учреждения.

1.4.2 Заведующий имеет в своем подчинении работников согласно штатному расписанию, разрабатывает должностные инструкции, распределяет обязанности между работниками Социальной службы с учетом ежедневного приема граждан без перерыва на обед.

1.4.3 Ведет личный прием граждан по вопросам назначения мер социальной поддержки.

1.4.4 Оказывает содействие гражданам в получении необходимых документов для назначения мер социальной поддержки.

1.4.5 Для достижения поставленных задач заведующий Социальной службой имеет право в установленном порядке запрашивать от органов государственной власти и органов местного самоуправления, государственных и муниципальных служб, иных граждан и юридических лиц информацию, документы и материалы, необходимые для осуществления своих полномочий.

1.4.6 Посещает для исполнения своих полномочий граждан и юридических лиц независимо от форм собственности и организационно-правовых форм.

1.4.7 Ведет подготовку и проведение семинаров по изучению нормативно-правовых документов.

1.4.8 Организует и проводит мероприятия по подготовке, переподготовке и повышению квалификации кадров Учреждения. Изучает и внедряет передовые формы и методы работы.

1.4.9 Информировывает руководство о состоянии дел Социальной службы и вносит предложение по совершенствованию дел Социальной службы.

1.4.10 Составляет скользящий график специалистов на перерыв для отдыха и приема пищи с 12.00 час. до 14.00 час.

1.4.11 Ежемесячно составляет отчет и проводит анализ о численности обратившихся за предоставлением государственной услуги граждан.

1.4.12 Несет персональную ответственность за выполнение возложенных на Социальную службу задач.

1.4.13 Несет ответственность за охрану труда и технику безопасности на рабочем месте сотрудников Социальной службы.

2. Основные задачи

2.1 Основными задачами Социальной 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;
- 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. Структура

3.1 В структуру Социальной службы входят:

Ленинский район:

заведующий – 1 чел.

специалист по социальной работе – 13 чел.

Пролетарский район:

заведующий – 1 чел.

специалист по социальной работе – 9 чел.

Октябрьский район:

заведующий – 1 чел.

специалист по социальной работе – 15 чел.

4. Основные функции

4.1 Основными функциями Социальной службы являются:

- прием граждан;
- предоставление справочно-информационных услуг (консультаций) гражданам по вопросам относящимся к компетенции органов социальной защиты населения;

- разъяснение населению действующего законодательства в области социальной защиты;
- прием и регистрация заявлений на предоставление государственных услуг;
- правовая оценка и анализ представленных документов (полнота и правильность);
- выдача письменной расписки-уведомления гражданину о принятии документов;
- первичное формирование электронного личного дела (Ф.И.О., дата рождения, адрес регистрации, документы (основные реквизиты – наименование, дата выдачи));
- регистрация личного обращения льготополучателя в электронном формате;
- своевременное формирование общего раздела личного дела на бумажном носителе;
- выдача и учет справок, удостоверений и проездных талонов (бланки строгой отчетности);
- устное уведомление получателя о назначении государственных услуг, а также письменное уведомление получателей об отказе в предоставлении государственных услуг;
- рассмотрение письменных обращений, запросов от учреждений (организаций) по сведениям о получателях государственных услуг;
- формирование запросов в организации и получение сведений для принятия решения о назначении или об отказе в предоставлении меры социальной поддержки, отнесенной к компетенции Учреждения;
- рассмотрение заявлений и жалоб граждан в установленные действующим законодательством сроки;
- формирование отчетности по обращениям, контроль обращений и сроков исполнения;
- передача пакета документов для назначения государственных услуг в структурные подразделения Учреждения;
- учет и хранение личных дел получателей государственных услуг.

4.2. Взаимодействие с гражданами производится посредством личного общения, телефона, федеральной почтовой связи.

4.3. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

5. Права

5.1 Для достижения целей и задач, возложенных на Социальную службу, его сотрудники пользуются следующими правами:

- требовать от специалистов подразделений Учреждения представления материалов, необходимых для осуществления работы, входящей в компетенцию Социальной службы;
- представлять руководителю Учреждения предложения по улучшению и повышению эффективности работы Социальной службы.

6. Взаимодействие с подразделениями Учреждения

6.1 Социальная служба взаимодействует со всеми структурными подразделениями Учреждения по вопросам, входящим в ее компетенцию.

С Социальной службой по назначению мер социальной поддержки:

- передача личного дела и пакета 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 рассмотрения обращений граждан и запросов организаций;
- осуществление контроля о результатах обращений граждан и запросов организаций.

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.

7. Порядок информирования о правилах предоставления государственной услуги

7.1 Раздаточные информационные материалы (брошюры, буклеты, методички, газеты и т.п.) находятся в помещениях, предназначенных для приема заявителей государственной услуги (информационных залах, залах обслуживания, иных местах предоставления государственной услуги), а также размещаются в иных организациях и учреждениях.

7.2 Прием заявителей по вопросам предоставления государственной услуги осуществляется в течение всего рабочего времени в соответствии с графиком работы.

7.3 На информационных стендах, размещаемых в помещениях государственных организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, содержится следующая информация:

- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса электронной почты Учреждения;
- реестр государственных услуг, предоставляемых Учреждением;
- процедура предоставления государственной услуги (в текстовом виде и в виде блок-схемы);
- перечень получателей государственной услуги по категориям;
- перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;
- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;
- основания отказа в предоставлении государственной услуги;
- основания для прекращения, приостановления, возобновления предоставления государственной услуги.

8. Прием и регистрация заявления со всеми необходимыми документами

8.1 Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя в Учреждение с заявлением и всеми документами, необходимыми для назначения мер социальной поддержки.

8.2 Специалист, ответственный за прием документов, сличает представленные экземпляры оригиналов и копий документов (в том числе нотариально удостоверенные) друг с другом. Если представленные копии документов нотариально не заверены, данный специалист сличает копии документов с их подлинными экземплярами, выполняет на них надпись об их соответствии подлинным экземплярам, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов, формирует первичное электронное дело.

8.3 Специалист Социальной службы, ответственный за прием документов вводит в электронное дело представленные документы, распечатывает заявление, дает его на подпись заявителю, вручает расписку о принятии документов.

9. Сроки предоставления государственной услуги

9.1 Прием заявителя, а также подача им необходимых документов на предоставление государственной услуги производится специалистом Учреждения согласно очереди.

9.2 Время ожидания в очереди при подаче заявления со всеми необходимыми документами на получение государственной услуги лично не должно занимать более 20 минут.

9.3 Продолжительность приема специалистом Учреждения заявителя со всеми необходимыми документами в среднем не должна превышать 20 минут.

9.4 Срок рассмотрения документов для предоставления государственной услуги составляет 10 дней со дня приема заявления со всеми необходимыми документами.

10. Ответственность

10.1 Всю полноту ответственности за невыполнение или ненадлежащее выполнение обязанностей, возложенных настоящим Положением, несет заведующий Социальной службы.

10.2 Степень ответственности устанавливается в соответствии с действующим законодательством РФ и локальными нормативными актами Учреждения.

УТВЕРЖДЕНО
приказом ГКУ «Соцзащита населения
по г.о. Саранск»
от 12.01.2015г. № 01/1

ПОЛОЖЕНИЕ

о социальной службе по назначению мер социальной поддержки

1. Общие положения

1.1 Социальная служба по назначению мер социальной поддержки (далее – Социальная служба) является структурным подразделением Государственного казенного учреждения «Социальная защита населения по городскому округу Саранск» (далее – Учреждение).

1.2 Социальная 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 населения Республики Мордовия, Уставом Учреждения, другими нормативными актами, а также настоящим Положением.

1.3 Социальная служба находится в непосредственном подчинении заместителя директора структурного подразделения Учреждения.

1.4 Социальную службу возглавляет заведующий, осуществляющий непосредственное руководство ее деятельностью.

1.4.1 Заведующий назначается и освобождается от занимаемой должности приказом Директора Учреждения.

1.4.2 Имеет в своем подчинении работников согласно штатному расписанию.

1.4.3 Разрабатывает должностные инструкции, распределяет обязанности между работниками Социальной службы.

1.4.4 Ведет личный прием граждан по вопросам назначения мер социальной поддержки.

1.4.5 Планирует работу Социальной службы по вопросам назначения мер социальной поддержки и осуществляет контроль за правомерностью их назначения в соответствии с действующим законодательством.

1.4.6 Для достижения поставленных задач заведующий Социальной службой имеет право в установленном порядке запрашивать от органов государственной власти и органов местного самоуправления, государственных и муниципальных служб, иных граждан и юридических лиц информацию, документы и материалы, необходимые для осуществления своих полномочий.

1.4.7 Посещать для исполнения своих полномочий граждан и юридических лиц независимо от форм собственности и организационно-правовых форм.

1.4.8 Отвечает за соблюдение сроков назначения мер социальной поддержки, в соответствии с действующим законодательством.

1.4.9 Ежемесячно составляет отчет и проводит анализ о численности получателей мер социальной поддержки.

1.4.10 Ведет подготовку и проведение семинаров по изучению нормативно-правовых документов.

1.4.11 Организует и проводит мероприятия по подготовке, переподготовке и повышению квалификации кадров Учреждения. Изучает и внедряет передовые формы и методы работы.

1.4.12 Несет персональную ответственность за выполнение возложенных на Социальную службу задач.

1.4.13 Несет ответственность за охрану труда и технику безопасности на рабочем месте сотрудников Социальной службы.

2. Основные задачи

2.1 Основными задачами Социальной службы являются:

- обеспечение правомерного предоставления государственной услуги (назначения мер социальной поддержки);
- контроль обоснованных начислений мер социальной поддержки
- обеспечение информационного взаимодействия с организациями жилищно-коммунального хозяйства, Управлением Пенсионного Фонда по городскому округу Саранск, Управлением ЗАГСа Администрации городского округа Саранск и т.д. в соответствии с заключенными договорами.

3. Структура

3.1 В структуру Социальной службы входят:

Ленинский район:

заведующий – 1 чел.

специалист по социальной работе – 13 чел.

Пролетарский район:

заведующий – 1 чел.

специалист по социальной работе – 12 чел.

Октябрьский район:

заведующий – 1 чел.

специалист по социальной работе – 15 чел.

4. Основные функции

4.1 Основными функциями Социальной службы являются:

- прием пакета документов для назначения мер социальной поддержки от клиентской службы;
- правовая оценка и анализ представленных документов (полнота и правильность);
- назначение мер социальной поддержки;
- полное оформление бумажных и электронных личных дел;

- расчет, перерасчет, продление, прекращение назначения мер социальной поддержки и формирование решений;
- контроль правильности и правомерности начисления меры социальной поддержки;
- выборочная проверка представленных сведений о доходах получателей мер социальной поддержки;
- своевременное осуществление информационного обмена в соответствии с заключенными договорами (организации жилищно-коммунального хозяйства, Управлением Пенсионного Фонда по городскому округу Саранск, Управлением ЗАГС Администрации городского округа Саранск и др.);
- своевременный ввод информации в базу данных АИС ЭСРН Республики Мордовия;
- своевременная отработка протоколов разногласий с организациями;
- отработка списков умерших граждан по сведениям Управления ЗАГС Администрации городского округа Саранск.

5. Взаимодействие с подразделениями Учреждения

5.1 Социальная служба взаимодействует со всеми структурными подразделениями Учреждения по вопросам, входящим в компетенцию Социальной службы.

С Социальной службой по работе с клиентами:

- прием личных дел с необходимым пакетом документов для назначения мер социальной поддержки;
- прием личных дел из библиотеки (хранилища) для анализа;
- возврат оформленных личных дел в библиотеку (хранилище);
- прием сведений о поступивших обращениях граждан и запросов организаций;
- передача обработанных результатов обращений граждан и запросов организаций, в т.ч. вышестоящих.

С Социальной службой по выплате мер социальной поддержки:

- передача сведений о назначенных, проверенных и утвержденных мерах социальной поддержки;
- передача сведений о расчетах, перерасчетах, продлениях и прекращении мер социальной поддержки.

6. Права

6.1 Для достижения целей и задач, возложенных на Социальную службу, его сотрудники пользуются следующими правами:

- требовать от сотрудников социальной службы по работе с клиентами Учреждения представления материалов, необходимых для осуществления работы, входящей в компетенцию Социальной службы;
- представлять руководителю Учреждения предложения по улучшению и повышению эффективности работы Социальной службы.

- использовать для реализации полномочий Социальной службы информационные, документационные, правовые и иные материально-технические средства Учреждения.

7. Ответственность

7.1 Всю полноту ответственности за невыполнение или ненадлежащее выполнение обязанностей, возложенных настоящим Положением, несет заведующий Социальной службы.

7.2 Степень ответственности устанавливается в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и локальными нормативными актами Учреждения.

УТВЕРЖДЕНО
приказом ГКУ «Соцзащита населения
по г.о. Саранск»
от 16.01.2015г. № 01/1

ПОЛОЖЕНИЕ

о социальной службе по выплате мер социальной поддержки

1. Общие положения

1.1 Социальная служба по выплате мер социальной поддержки (далее – Социальная служба) является структурным подразделением Государственного казенного учреждения «Социальная защита населения по городскому округу Саранск» (далее - Учреждение).

1.2 Социальная 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 населения Республики Мордовия, Уставом Учреждения, другими нормативными актами, а также настоящим Положением.

1.3 Социальная служба находится в непосредственном подчинении заместителя директора структурного подразделения Учреждения.

1.4 Социальную службу возглавляет заведующий, осуществляющий непосредственное руководство ее деятельностью.

1.4.1 Заведующий назначается и освобождается от занимаемой должности приказом Директора Учреждения.

1.4.2 Имеет в своем подчинении работников согласно штатному расписанию, разрабатывает должностные инструкции, распределяет обязанности между работниками Социальной службы.

1.4.3 Ведет личный прием граждан по вопросам выплаты мер социальной поддержки.

1.4.4 Отвечает за соблюдением сроков выплаты мер социальной поддержки.

1.4.5 Для достижения поставленных задач заведующий Социальной службой имеет право в установленном порядке запрашивать от органов государственной власти и органов местного самоуправления, государственных и муниципальных служб, иных граждан и юридических лиц информацию, документы и материалы, необходимые для осуществления своих полномочий.

1.4.6 Посещает для исполнения своих полномочий граждан и юридических лиц независимо от форм собственности и организационно-правовых форм.

1.4.7 Ведет подготовку и проведение семинаров по изучению нормативно-правовых документов.

1.4.8 Осуществляет контроль за целевым использованием денежных средств.

1.4.9 Ежемесячно составляет отчет и проводит анализ о численности льготополучателей.

1.4.10 Составляет статистическую отчетность о предоставлении государственных услуг.

1.4.11 Организует и проводит мероприятия по подготовке, переподготовке и повышению квалификации кадров Учреждения. Изучает и внедряет передовые формы и методы работы.

1.4.12 Несет персональную ответственность за выполнение возложенных на Социальную службу задач,

1.4.13 Несет ответственность за охрану труда и технику безопасности на рабочем месте сотрудников Социальной службы.

2. Основные задачи

2.1. Основными задачами Социальной службы являются:

- обеспечение обоснованной выплаты государственной услуги;
- осуществление контроля за соблюдением сроков выплаты мер социальной поддержки, формирование доплат, приостановление выплаты, удержание переплат, отработка неоплаты;
- формирование заявок на финансирование и отчетов по выплатам мер социальной поддержки.

3. Структура

3.1. В структуру Социальной службы входят:

Ленинский район:

заведующий – 1 чел.

специалист по социальной работе – 7 чел.

Пролетарский район:

заведующий – 1 чел.

специалист по социальной работе – 7 чел.

Октябрьский район:

заведующий – 1 чел.

специалист по социальной работе – 10 чел.

4. Основные функции

4.1. Основными функциями Социальной службы являются:

- формирование заявок на финансирование мер социальной поддержки;
- формирование и анализ журнала движения и журнала взаиморасчетов мер социальной поддержки;
- контроль сроков выплаты мер социальной поддержки, формирование доплат, приостановление выплаты, удержание переплат, ввод неоплат;
- формирование и проверка выплатных документов и их передача в организации (Управление Федеральной почтовой связи (УФПС), кредитные организации);

- формирование финансовых отчетов по выплатам мер социальной поддержки;
- проверка Управления Федеральной почтовой связи (УФПС) о своевременности выплаты мер социальной поддержки.

5. Взаимодействие с подразделениями Учреждения

5.1 Социальная служба взаимодействует со всеми структурными подразделениями Учреждения по вопросам, входящим в компетенцию Службы.

С Социальной службой по работе с клиентами:

- прием личных дел из библиотеки (хранилища) для анализа;
- возврат оформленных личных дел в библиотеку (хранилище);
- прием сведений о поступивших обращениях граждан и организаций;
- передача результатов обращений граждан и запросов организаций, в т.ч. вышестоящих;

- передача в архив сведений снятых с учета личных дел.

С Социальной службой назначения мер социальной поддержки:

- прием сведений о назначенных, проверенных и утвержденных мерах социальной поддержки;
- прием сведений о расчетах, перерасчетах, продлениях и прекращениях мер социальной поддержки;

- передача сведений о снятых с учета личных дел.

С отделом бухгалтерского учета:

- передача сведений о формировании выплаты мер социальной поддержки;

Со сводно-аналитическим отделом:

- предоставление заявок на финансирование и отчетов по выплатам мер социальной поддержки.

6. Права

6.1. Для достижения целей и задач, возложенных на Социальную службу, его сотрудники пользуются следующими правами:

- требовать от сотрудников социальных служб Учреждения представления материалов, необходимых для осуществления работы, входящей в компетенцию Социальной службы;

- представлять руководителю Учреждения предложения по улучшению и повышению эффективности работы Социальной службы.

7. Ответственность

7.1. Всю полноту ответственности за невыполнение или ненадлежащее выполнение обязанностей, возложенных настоящим Положением, несет заведующий Социальной службы.

7.2. Степень ответственности устанавливается в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и локальными нормативными актами Учреждения.