|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДЕНО: |
|  | Приказом директора ГУ «ЦСОГПВИИ Вачского района»  От « 27 » февраля 2010г. № 41 |

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о деятельности телефонной справочной службы «Единый социальный телефон» (далее – Служба).**

1. **Общие положения.**

1.1. Телефонная справочная служба «Единый социальный телефон» создана на основании приказа министерства социальной политики Нижегородской области от 25.02.2010 года № 75 «Об организации телефонной справочной службы «Единый социальный телефон».

1.2. Служба создана в отделении срочного социального обслуживания ГУ «ЦСОГПВИИ Вачского района» в рамках действующего штатного расписания и выделенного фонда оплаты труда.

1.3. В своей деятельности Служба руководствуется статьей 72 и 76 Конституции Российской Федерации, нормами Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ « О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Нижегородской области от 7 сентября 2007 года № 124- З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области» и иными правовыми актами.

1. **Цель работы Службы.**
   1. Главной целью работы Службы является:

- обеспечение информацией населения Вачского района о порядке предоставления гражданам мер социальной поддержки, социального обслуживания и государственной помощи;

- регулярный анализ поступивших обращений граждан и принятие по результатам анализа управленческих решений.

**3. Основные задачи службы.**

3.1. Основными задачами Службы являются:

- оказание бесплатной квалифицированной консультативной помощи по вопросам предоставления мер социальной поддержки населения, социального обслуживания и государственной социальной помощи;

- повышение уровня информированности населения в части обеспечения прав и гарантий отдельным категориям граждан в соответствии с действующим законодательством;

- обеспечение доступности получения информации гражданам о правах и предоставляемых услугах и мерах социальной поддержки.

1. **Организация деятельности Службы.**
   1. Ответственным за организацию деятельности Службы является заведующая отделения срочного социального обслуживания ГУ «ЦСОГПВИИ Вачского района».
   2. Организация работы Службы строится на основаниях интеллектуальной базы типовых ответов.
   3. Порядок предоставления информации гражданам по телефону осуществляется в точном соответствии с методическими указаниями по организации Службы.
   4. Режим работы Службы организуется в рамках режима работы Учреждения.
   5. Осуществление анализа обращений граждан и его предоставление директору Учреждения для принятия управленческого решения.