

СОГЛАСОВАНО

Председатель
Совета трудового коллектива
ГБУ «ЦСР НО»

Губонев / Губонев
«01» марта 2021 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБУ «ЦСР НО»

Гринберг /С.Н. Гринберг/
«01» марта 2021 г.



ПОЛОЖЕНИЕ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОТДЕЛЕНИЯ ПРИЕМА ГРАЖДАН

Структура текста

1. Общие положения
2. Цели и задачи деятельности отделения
3. Основные виды деятельности отделения
4. Организация и порядок работы отделения
5. Руководство деятельностью
6. Права
7. Ответственность
8. Взаимодействие
9. Контроль и проверка деятельности
10. Реорганизация и ликвидация

1. Общие положения

1.1. Отделение приёма граждан (далее – Отделение) является структурным подразделением государственного бюджетного учреждения «Центр социального развития Нижегородской области» (далее – Учреждение).

1.2. В своей деятельности Отделение руководствуется нормами международного права, Конституцией Российской Федерации, Бюджетным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях», Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», законодательством Российской Федерации, нормативными правовыми актами Российской Федерации, Нижегородской области, иными правовыми актами, уставом Учреждения, правилами внутреннего трудового распорядка Учреждения и настоящим Положением.

1.3. Услуги предоставляются:

- гражданам, обратившимся за информацией о возможности получения услуг;
- гражданам с ограниченными возможностями здоровья, в том числе людям с расстройствами аутистического спектра и другими ментальными нарушениями;
- гражданам, выразившим желание принять или уже принявшим в свою семью на воспитание, детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;
- лицам из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;
- гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации;
- гражданам, нуждающимся в консультативной помощи;
- родственникам клиентов.

2. Цели и задачи деятельности Отделения

2.1. Целью деятельности Отделения является организация обслуживания граждан, выразивших намерение стать получателями услуг в рамках деятельности Учреждения.

2.2. Задачи:

- 2.2.1. предоставление информации о порядке и условиях предоставления услуг в Учреждении;
- 2.2.2. ведение учета клиентов, обратившихся за помощью;
- 2.2.3. координация работы специалистов в процессе предоставления услуг;
- 2.2.4. документальное оформление процесса предоставления услуг.

3. Основные виды деятельности Отделения

В соответствии с поставленной целью и задачами Отделение осуществляет следующие виды деятельности:

- 3.1. информирование граждан, обратившихся в Учреждение, о порядке предоставления услуг, видах, сроках, условиях их предоставления;
- 3.2. организация приема обращений граждан (в электронной, телефонной и личной форме), выразивших намерение стать получателем услуг;
- 3.3. определение индивидуальной нуждаемости граждан в услугах;
- 3.4. принятие решения о возможности предоставлении услуг, предоставлении консультативных услуг или на основе договора;
- 3.4. организация процесса предоставления консультативных услуг;
- 3.4.1. ведение записи клиентов, обратившихся за консультативными услугами в единое расписание предоставления консультативных услуг;

- 3.4.2. координация работы специалистов в процессе предоставления консультативных услуг (контроль за соблюдением расписания);
- 3.4.3. осуществление связи с клиентом до момента получения услуги (повторное информирование клиентов накануне консультации);
- 3.4.4. оформление документов для предоставления консультативных услуг (прием заявлений, ведение журналов, учет актов о предоставленных услугах и т.д.);
- 3.5. документальное сопровождение процесса предоставления услуг с зачислением на обслуживание:
- 3.5.1. консультирование клиентов по вопросам сбора документов, необходимых для получения услуг;
- 3.5.2. формирование пакета документов для зачисления получателей услуг в Учреждение, а также проверка комплектности документов, правильности заполнения документов;
- 3.6. социально-правовое консультирование;
- 3.7. составление проектов приказов о зачислении и отчислении получателей услуг;
- 3.8. формирование личного дела получателей услуг, зачисляемых на обслуживание;
- 3.9. внесение данных в автоматизированный информационный сервис «Реестр поставщиков социальных услуг Нижегородской области»;
- 3.10 ведение внутреннего учета получателей услуг;
- 3.11. предоставление статистической и аналитической отчетности по работе с клиентами, обратившимися за услугами в Учреждение;
- 3.12. подготовка новостных публикаций по направлениям деятельности Отделения для размещения на официальном сайте, в группах Учреждения в социальных сетях;
- 3.13. участие в реализации функций Учреждения как методического центра по отношению к учреждениям социальной сферы Нижегородской области;
- 3.14. участие в организации и проведении мероприятий Учреждения.

4. Организация и порядок работы Отделения

- 4.1. Время работы Отделения и прием граждан осуществляется в соответствии с Правилами внутреннего трудового распорядка Учреждения.
- 4.2. Распределение нагрузки между сотрудниками Отделения, составление графика работы специалистов осуществляется заведующим Отделением.
- 4.3. Свою деятельность специалисты Отделения осуществляют в соответствии с Уставом, Положением об Учреждении, настоящим Положением, должностными инструкциями, трудовым договором.
- 4.4. Рассмотрение вопроса о предоставлении услуг получателю производится специалистами Отделения на основании письменного заявления о предоставлении услуг с прилагаемыми к нему документами при первичном обращении:
- письменное заявление;
 - свидетельство о рождении (для лиц в возрасте до 14 лет);
 - документ, удостоверяющий личность (для лиц в возрасте старше 14 лет, законных представителей получателей услуг);
 - документ, подтверждающий полномочия законного представителя гражданина (при обращении представителя);

- страховое свидетельство государственного пенсионного страхования (СНИЛС);
- согласие на обработку персональных данных;
- согласие на диагностическое обследование.

граждане с ОВЗ, в т.с. люди с РАС и другими ментальными нарушениями, по необходимости, предъявляют:

- медицинские рекомендации по РАС (при наличии);
- индивидуальная программа реабилитации и абилитации ребенка-инвалида (при наличии);
- справка, подтверждающая факт установления инвалидности (при наличии).

4.5. Основанием для предоставления консультативных услуг является заявление получателя услуг. Подтверждением предоставления консультативных услуг является акт о предоставлении консультативных услуг.

4.6. Противопоказания к принятию на обслуживание граждан:

- алкогольное, наркотическое опьянение;
- психические и иные заболевания, требующие лечения в специализированных учреждениях здравоохранения или в стадии обострения;
- бактерионосительства, активные формы туберкулеза;
- венерические, карантинные, инфекционные заболевания.

4.7. Ведение документация Отделения осуществляется в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Учреждения.

4.8. Подготовка отчетной документации Отделения:

- заведующий Отделением разрабатывает квартальные планы деятельности Отделения;
- сотрудники предоставляют заведующему Отделением еженедельные и ежемесячные отчеты о проделанной работе;
- заведующий Отделением предоставляет заместителю директора, курирующему данное отделение, ежеквартальные отчеты о деятельности Отделения по утвержденным Учреждением формам, в установленные сроки.

5. Руководство деятельностью

5.1. Общее руководство деятельностью Отделения осуществляется директором Учреждения.

5.2. Координация и направление деятельности Отделения осуществляется заместителем директора в соответствии со Структурой Учреждения, текущее руководство - заведующим.

5.3. Заведующий Отделением назначается и освобождается от должности приказом директора Учреждения.

5.4. На время отсутствия заведующего Отделением (командировка, отпуск, болезнь, и пр.) его обязанности возлагаются на работника, назначенного приказом директора Учреждения, который приобретает соответствующие права, несёт ответственность за надлежащее исполнение возложенных на него обязанностей, знакомится с должностной инструкцией замещаемого под роспись.

6. Права

Для осуществления своей деятельности сотрудники Отделения имеют право:

- 6.1. по согласованию с администрацией Учреждения планировать свою деятельность;

6.2. готовить проекты запросов на получение сведений от организаций и учреждений независимо от их организационно – правовых форм и ведомственной подчиненности, необходимые для решения вопросов, входящих в компетенцию Отделения;

6.3. пользоваться всеми правами и льготами, предусмотренными трудовым законодательством Российской Федерации;

6.4. на обеспечение условий трудовой деятельности в соответствии с требованиями Трудового кодекса РФ;

6.5. знакомиться с проектами решений руководства Учреждения, касающихся деятельности Отделения;

6.6. вносить на рассмотрение руководства Учреждения предложения по улучшению деятельности Учреждения и совершенствованию методов работы, и повышению качества предоставляемых услуг;

6.7. участвовать в разработке планов работы, методических и информационных материалов;

6.8. запрашивать от структурных подразделений Учреждения необходимую информацию в пределах своей компетентности;

6.9. представлять Учреждение в различных органах и организациях по вопросам, входящим в компетенцию Отделения;

6.10. совершенствовать профессиональные знания на курсах и семинарах;

6.11. проходить процедуру аттестации на соответствие занимаемой должности.

7. Ответственность

Сотрудники Отделения несут ответственность:

7.1. за соблюдение сроков, связанных с предоставлением услуг;

7.2. за соблюдение правил обработки и защиты персональных данных, за соблюдение конфиденциальности и неразглашение сведений личного характера, ставших известными при оказании услуг;

7.3. за достоверность отчетности и информации по вопросам, входящим в компетенцию Отделения, предоставляемой руководству Учреждения, в вышестоящие и другие организации;

7.4. за ведение документации в соответствии с утвержденной Учреждением номенклатурой дел;

7.5. за качество работы и принятые решения, входящие в пределы своей компетентности;

7.6. за выполнение служебных поручений руководства Учреждения;

7.3. за несоблюдение требований к служебному поведению, положений Кодекса этики и служебного поведения сотрудников Учреждения и норм законодательства РФ по противодействию коррупции;

7.4. за неисполнение или ненадлежащее исполнение положений Устава, распоряжений директора Учреждения, настоящего Положения, должностной инструкции и иных локальных нормативных актов, к работнику могут быть применены дисциплинарные взыскания в порядке и при условиях, определенных трудовым законодательством Российской Федерации.

7.5. за правонарушения, совершенные в процессе осуществления своей деятельности, - в пределах, определенных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации;

7.6. за причинение материального ущерба - в пределах, определенных действующим трудовым и гражданским законодательством Российской Федерации.

8. Взаимодействие

8.1. Сотрудники Отделения в интересах получателей услуг и в пределах своей компетенции взаимодействуют:

- с работниками всех структурных подразделений Учреждения;
- с сотрудниками ГКУ НО «Управление социальной защиты населения» районов города и области, отделами опеки и попечительства и комиссией по делам несовершеннолетних и защите их прав города Нижнего Новгорода и Нижегородской области, общественными организациями и ассоциациями, занимающимися проблемами семьи, женщин и детей независимо от их организационно-правовой формы.

9. Контроль и проверка деятельности

9.1. Общий контроль за деятельностью Отделения осуществляет директор Учреждения, заместитель директора.

9.2. Внутри Отделения контроль деятельности осуществляет заведующий Отделением.

10. Реорганизация и ликвидация

10.1 Отделение реорганизуется или ликвидируется в связи с реорганизацией или ликвидацией Учреждения. Отделение создается, реорганизуется и ликвидируется на основании приказа Учредителя.

10.2 Положение о деятельности Отделения разработано в соответствии с уставом Учреждения.

10.3 В положение о деятельности Отделения могут быть внесены изменения и поправки. Положение подлежит пересмотру не реже, чем один раз в пять лет.