

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке и условиях предоставления услуг с использованием
стационарозамещающей технологии «Социальный почтовый ящик» в
государственном бюджетном учреждении Брянской области «Комплексный центр
социального обслуживания населения Гордеевского района»

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение регулирует порядок организации и условия предоставления стационарозамещающей технологии «Социальный почтовый ящик» (далее - технология «Социальный почтовый ящик») государственным бюджетным учреждением Брянской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Гордеевского района» (далее — центр).

1.2. Технология «Социальный почтовый ящик» – это форма работы по получению оперативной информации от жителей Гордеевского района о необходимости предоставления социальных услуг, о качестве предоставляемых социальных услуг и их эффективности.

1.3. Организация технологии «Социальный почтовый ящик» предусматривает размещение в помещениях центра специальных социальных почтовых ящиков, в которых жители сельских поселений могут оставлять свои просьбы, предложения, вопросы, в том числе на условиях анонимности.

1.4. Организация и деятельность технология «Социальный почтовый ящик» регламентируется нормативными правовыми актами Российской Федерации, Брянской области, департамента семьи, социальной и демографической политики Брянской области, иными нормативными актами органов государственной власти, Уставом центра, настоящим Положением, а также приказами центра.

1.5. При оказании услуг по технологии «Социальный почтовый ящик» работники центра должны проявлять к получателям социальных услуг максимальную чуткость, вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение, учитывать их физическое и психическое состояние.

2. Цели и задачи технологии «Социальный почтовый ящик»

2.1. Основной целью технологии «Социальный почтовый ящик» является получение непосредственно от жителей Гордеевского района просьб, предложений, вопросов, в том числе на условиях анонимности, которые входят в компетенцию центра:

- нуждаемость в социальном обслуживании на дому;
- оказание срочных социальных услуг гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию;
- вопросы, связанные с профилактикой безнадзорности и беспризорности несовершеннолетних;
- жестокое обращение с пожилыми людьми, инвалидами, женщинами, детьми;
- разрешение семейных конфликтов, предупреждение наркомании, токсикомании, алкоголизма и др.
- предложения по улучшению социального обслуживания и др.

2.2. Задачи технологии «Социальный почтовый ящик»:

- Совершенствование социального обслуживания.
- Информирование населения о деятельности центра.

3. Организация и деятельность технологии «Социальный почтовый ящик»

3.1. Технология «Социальный почтовый ящик» организуется в целях оказания помощи населению в решении различных вопросов, а также в улучшении социального обслуживания.

3.2. Социальный почтовый ящик устанавливается в помещении центра Гордеевского района.

3.3. В социальный почтовый ящик любой житель Гордеевского района может оставить свои просьбы, предложения, вопросы, в том числе на условиях анонимности.

3.4. Выемка обращений граждан осуществляется еженедельно.

3.5. Полученный материал рассматривается специалистами еженедельно.

3.6. Специалисты центра готовят ответы для тех граждан, кто оставил свои контакты.

3.7. Учет обращений ведется в журнале регистрации и контроля обращений граждан, выемка которых произведена из «Социального почтового ящика» (приложение № 1) в бумажном виде (далее – журнал учета).

При оформлении обращения, заявитель по желанию (если требуется ответ на обращение) может указать:

- дату обращения;
- свои реквизиты: для физических лиц – Ф.И.О., адрес, телефон, для юридических лиц – наименование организации, адрес, должность, Ф.И.О. должностного лица;
- указать краткое содержание обращения.

3.8. Не допускается опускать в почтовый ящик обращения, отчеты, заявления, возражения на действия (бездействие) сотрудников центра и другую корреспонденцию, требующую отметки о подтверждении ее получения, а также опускать личные документы и предметы, в противном случае центр не несет ответственности за сохранность оставленных документов и предметов.

3.9. Еженедельно, лицо, ответственное за выемку и регистрацию обращений, открывает почтовый ящик и извлекает из него корреспонденцию, после чего осуществляет его регистрацию в журнале учета и передает на рассмотрение директору центра.

3.10. Письменные обращения рассматриваются в течение 30 дней с даты их регистрации, если не установлен более короткий контрольный срок.

3.11. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, обратившегося в центр, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Письменные обращения, в которых не указаны фамилия гражданина и почтовый адрес (далее – анонимные обращения), по которым должен быть направлен ответ, регистрируются в общем порядке, в журнале учета в качестве автора указывается отметка «анонимное». После рассмотрения анонимного обращения директором центра оно направляется в дело. Ответ на анонимное обращение не дается.

3.12. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, директор центра вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.13. Обращения и материалы, связанные с их рассмотрением, после их разрешения формируются в дело.

4. Управление деятельностью технологии «Социальный почтовый ящик»

4.1. Общее руководство деятельностью технологии «Социальный почтовый ящик» осуществляет директор центра.

4.2. Выемку обращений граждан осуществляет юристконсульт центра или заведующие отделений центра.

4.3. Технология «Социальный почтовый ящик» создается и ликвидируется приказом директора центра.

5. Права и обязанности получателей услуг технологии «Социальный почтовый ящик»

5.1. Получатели услуг имеют право на:

- уважительное и гуманное отношение;
- получение бесплатно в доступной форме информации о своих правах и обязанностях, сроках, порядке и об условиях предоставления социальных услуг технологии «Социальный почтовый ящик».
- отказ от предоставления услуг по технологии «Социальный почтовый ящик»;
- защиту своих прав и законных интересов в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6. Права и обязанности специалистов технологии «Социальный почтовый ящик»

6.1. При предоставлении социальных услуг по технологии «Социальный почтовый ящик» специалисты имеют право:

- запрашивать и получать у получателей услуг по технологии «Социальный почтовый ящик» информацию, документы, необходимые для предоставления услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации и Брянской области.

6.2. При предоставлении услуг по технологии «Социальный почтовый ящик» специалисты обязаны:

- соблюдать права человека и гражданина;
- обеспечивать неприкосновенность личности и безопасность получателей услуг по технологии «Социальный почтовый ящик»;
- предоставлять бесплатно в доступной форме получателям услуг по технологии «Социальный почтовый ящик» или их законным представителям информацию об их правах и обязанностях, сроках, порядке и об условиях предоставления социальных услуг по технологии «Социальный почтовый ящик»;
- использовать информацию о получателях услуг технологии «Социальный почтовый ящик» в соответствии с установленным законодательством Российской Федерации о персональных данных.