

Утверждаю:  
Директор ОБУСО «КЦ СОН Беловского района»

А.И. Некрасова

20 10

## Порядок

### получения консультаций о предоставлении государственной услуги «Признание граждан нуждающимися в предоставлении социальных услуг в форме социального обслуживания на дому и (или) полустационарной форме социального обслуживания» ОБУСО «КЦ СОН Беловского района»

1. Консультирование получателей государственной услуги о порядке ее предоставления проводится в рабочее время. Обеспечиваются личные консультации, письменные консультации по телефону.

Все консультации, а также предоставленные сотрудниками в ходе консультаций формы документов является безвозмездными.

Заявитель может выбрать два варианта получения личной консультации: в режиме общей очереди или по записи (по телефону)

Определение времени проведения консультации по телефону является приоритетным способом организации консультирования.

2. Заявители должны обладать информацией о фамилии, имени, отчестве и должности сотрудников, которые их обслуживают. Для этого сотрудники обеспечиваются личными идентификационными карточками и (или) настольными табличками.

3. Сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное консультирование, должен принять все необходимые для дачи полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других сотрудников. Время ожидания заинтересованного лица в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги составляет не более 15 минут.

Время ожидания в очереди для получения результата не превышает 15 минут

При предоставлении заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги лично заявление регистрируется специалистом в день предоставления заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги в течение 30 минут.

В случае направления заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги по почте, заявление регистрируется специалистом Центра датой, соответствующей дате поступления заявления по штемпелю на конверте в течение 10 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное консультирование, может предложить заинтересованным лицам обратиться за необходимой информацией в письменном виде

либо назначить другое удобное для заинтересованных лиц время для устного консультирования.

Для обеспечения индивидуального устного консультирования в учреждении выделяются отдельные сотрудники.

При устном обращении заинтересованных лиц ( по телефону или лично) сотрудники, осуществляющие прием и консультирование, дают ответ самостоятельно. Если сотрудник, к которому обратился заявитель, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он может предложить заявителю обратиться письменно либо назначить другое удобное для заинтересованного лица время для получения информации.

Звонки граждан принимаются в соответствии с графиком работы сотрудников и должностных лиц, которые непосредственно взаимодействуют с заявителями. Заявитель имеет право выбрать удобное для него время звонка. Время ожидания разговора не может превышать пяти звуковых сигналов.

При ответе на телефонные звонки сотрудник, осуществляющий прием и информирование, сняв трубку, должен назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование учреждения. Во время разговора необходимо произносить четко, избегать «параллельных разговор» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. В конце консультирования сотрудник, осуществляющий прием и консультирование, должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые надо принять (кто именно, когда и что должен сделать).

4. Ответы на письменные обращения направляются в письменном виде и должны содержать: ответы на поставленные вопросы, фамилия, инициалы и номер телефон исполнителя. Ответ подписывается руководителем Центра, а в случае отсутствия – заместителем или лицом, исполняющим его обязанности.

5. При личном обращении заявителя за консультацией по вопросам предоставления государственной услуги в Центр социального обслуживания специалист выдает заявителю список документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в том числе бланк заявления о предоставлении государственной услуги для заполнения.