

ПОРЯДОК
организации работы службы (сервиса)
«Социальный координатор для многодетных семей»

Организационные мероприятия

Для эффективного функционирования сервиса проводятся следующие организационные мероприятия:

1. Выделяются два телефонных номера (стационарный и мобильный), функционирующие в рабочее время, адрес электронной почты службы (сервиса) «Социальный координатор для многодетных семей» (далее – Сервис).
2. За выделенными телефонными номерами и адресом электронной почты закрепляется специалист Сервиса.
3. В должностную инструкцию специалиста Сервиса вносятся функциональные обязанности, изложенные в разделе «Действия специалиста Сервиса».
4. Специалистом Сервиса организуется формирование, ведение и актуализация реестра многодетных семей по форме:

№ п/п	Состав семьи	Адрес проживания	Контактные данные (телефон, эл. почта)	Краткая информация о семье
1	2	3	4	5

5. Информирование многодетных семей, проживающих в Кантемировском районе, о телефонных номерах, адресе электронной почты Сервиса, контактных данных специалиста Сервиса и его обязанностях осуществляется путем разъяснения по телефону, рассылки на электронные адреса целевой группы, размещения информации на интернет-сайте КУВО «УСЗН Кантемировского района», на информационных стендах в администрациях сельских поселений, в СМИ и др.

Порядок приема и обработки обращений многодетных семей

Прием и обработка обращений многодетных семей осуществляется путем:

1. По телефону – в течение рабочего дня. Результаты телефонного разговора заносятся в Журнал учета многодетных семей (заполняются столбцы 1-5 Журнала).

2. На личном приеме – в течение рабочего дня. Результаты разговора заносятся в Журнал учета многодетных семей (заполняются столбцы 1-5 Журнала).

3. На адрес электронной почты – просмотр почты 1 раз в день. После прочтения сообщения специалист незамедлительно сообщает заявителю на электронный адрес о получении сообщения, в котором согласовывает с заявителем удобные для него способы дальнейшей коммуникации и, при необходимости, задает уточняющие вопросы по существу обращения. Результаты просмотра почты заносятся в Журнал учета многодетных семей (заполняются столбцы 1-5 Журнала).

Журнал учета многодетных семей

№ п/п	ФИО заявителя	Краткая информация о семье	Способ обращения (по телефону, на личном приеме, на электронный адрес, информация от третьего лица)	Содержание обращения	Принятые меры	Конечный результат	Оценка работы специалиста заявителем по десятибалльной шкале
1	2	3	4	5	6	7	8

(заполняется в формате Excel с принятием мер по защите информации от повреждения)

Действия специалиста Сервиса при поступлении обращения от многодетной семьи

При поступлении обращения от многодетной семьи специалист Сервиса:

1. Выясняет суть обращения и определяет наличие (отсутствие) проблем из-за которых заявитель не имеет возможности полностью или частично участвовать в административной процедуре самостоятельно.

2. Разъясняет заявителю порядок получения меры социальной поддержки.

3. Согласовывает с заявителем удобное для него время посещения соответствующего специалиста учреждения.

4. Обеспечивает наблюдение за дальнейшим исполнением административной процедуры по предоставлению заявителю мер социальной поддержки. При

необходимости выполняет конкретные действия по решению возникающих проблем, информирует руководителя учреждения о нарушениях, допущенных работниками учреждения при исполнении административной процедуры. Принимает иные меры по оптимизации срока и качества исполнения административной процедуры вплоть до окончательного решения вопроса.

5. При наличии у заявителя проблем, из-за которых заявитель не имеет возможности полностью или частично участвовать в административной процедуре самостоятельно принимает конкретные меры по оказанию помощи заявителю в решении данных проблем:

Проблема	Действия специалиста Сервиса
Невозможность посещения УСЗН из-за наличия в семье недееспособных членов и (или) отсутствия возможности воспользоваться общественным или личным транспортом	1. Организация посещения семьи на дому с целью оформления необходимых документов; 2. Предоставление социального работника на время отсутствия заявителя дома; 3. Назначение специалиста УСЗН для прохождения административных процедур от имени и в интересах заявителя; 4. Предоставление транспортного средства УСЗН.
Отсутствие необходимых документов или сведений	Направление ведомственных и межведомственных запросов в соответствующие структуры и организация контроля за решением проблемы.

6. При обращении третьего лица с информацией о нуждаемости семьи в получении мер социальной поддержки и (или) социальных услуг незамедлительно связывается с данной семьей, и, далее, действует в соответствии с пунктами 1-5 настоящего раздела.

7. По результатам решения вопроса опрашивает заявителя о качестве проделанной работы. Оценка работы Сервиса проводится по десятибалльной шкале. Результат оценки заносится в столбец 8 Журнала учета обращений. В случае отказа заявителя от оценки деятельности учреждения в данный столбец вносится соответствующая отметка. Эффективность работы сервиса оценивается ежеквартально по формуле:

$K_{эф} = Сб/Кг \times 10$, где:

Кэф – суммарный коэффициент эффективности работы Сервиса;

Сб – сумма баллов, полученная в ходе оценки работы Сервиса;

Кг – количество граждан, принявших участие в оценке работы Сервиса.

Работа Сервиса считается эффективной, если суммарный коэффициент эффективности работы Сервиса составляет 76-100 баллов, условно эффективной – 50-75 баллов, удовлетворительной – 25-49 баллов, неэффективной – ниже 25 баллов.