УТВЕРЖДАЮ

Директор ГАУАО ПЦССУ «Доверие»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Е.П.Брусник

Приказ №94 от 11.05.2020г.

**Порядок предоставления услуг в дистанционном режиме государственным  автономным учреждением Амурской области**

**«Поярковский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Доверие»**

**(ГАУАО ПЦССУ "Доверие")**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок разработан в целях реализации приказа министерства труда и социальной защиты населения Российской Федерации от 30 июля 2015 г № 527н « Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи» и приказа министерства социальной защиты населения Амурской области от 06 мая 2020 г № 191 «О введении режима полной изоляции (карантина) в стационарных учреждениях для детей, подведомственных министерству социальной защиты населения Амурской области», иным нормативными правовыми актами Российской Федерации и Амурской области.

1.2. Порядок регламентирует оказание услуги приёма граждан по средством переписки по электронной почте internat\_prk@mail.ru, с использованием системы [Whatsapp](https://wa.me/78125708054),Skype, через официальный сайт учреждения  в разделе "Вопрос-ответ" (http://sch-int6dv.ucoz.ru/faq) при обращении в ГАУАО ПЦССУ «Доверие», нуждающихся в предоставлении услуг консультирования и разъяснений.

**2. Перечень действий ответственного сотрудника**

2.1. Основанием для начала оказания услуг в дистанционном режиме по средством переписки по электронной почте internat\_prk@mail.ru, с использованием системы [Whatsapp](https://wa.me/78125708054), Skype, через официальный сайт учреждения  в разделе "Вопрос-ответ" (http://sch-int6dv.ucoz.ru/faq) является обращение гражданина или его законного представителя к специалисту, осуществляющему запись на приём в предоставлении социальных услуг в дистанционном режиме.

2.2. Специалист, осуществляющий запись на приём, фиксирует краткое содержание обращения, а именно Ф.И.О гражданина, контактный телефон и в устной форме сообщает гражданину: дату, время и электронный адрес, [Whatsapp](https://wa.me/78125708054),Skype для обращения, о чем фиксирует в «журнале регистрации электронных обращений граждан» и сообщает специалисту, ответственному за оказание помощи.

**3. Действие ответственного специалиста**

3.1. Ответственный специалист заранее должен настроить видеосвязь с заявителем;

3.2.При начале видеосвязи, учитывая Правила этикета при общении должен представиться (назвать Ф.И.О, должность);

3.3. Уточняет цель обращения в учреждение (в какой именно консультации или услуге нуждается);

3.4. В случае необходимости, либо затруднения в предоставлении услуги ответственный специалист приглашает в помещение, где осуществляется видеосвязь, специалиста других подразделений Центра;

3.5. Учёт оказанных услуг осуществляется в той форме социального обслуживания, в которой они назначены в соответствии с ИППСУ;

3.6. Обращения граждан по электронной почте регистрируются в книге регистрации входящей корреспонденции, ответы на обращения регистрируются в книге регистрации исходящей корреспонденции.