

Утверждено приказом директора
Краевого государственного бюджетного
учреждения социального обслуживания
«Краевой центр семьи и детей»
от 34-п от 27.03.2018 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о дистанционном правовом консультировании с помощью программы «Skype»

1. Общие положения

1.1 Положение о дистанционном правовом консультировании с помощью программы «Skype» в сети "Интернет" (далее Skype-консультирование) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", Федеральным законом № 324-ФЗ от 21.11.2011 «О бесплатной юридической помощи в РФ», Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных", Законом Красноярского края № 5 – 1990 от 19.12.2013 «О бесплатной юридической помощи в Красноярском крае», Уставом Краевого государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Краевой центр семьи и детей» (далее - Краевой центр семьи и детей).

1.2. Skype-консультирование создаётся в отделении консультативно-правовой помощи Краевого центра семьи и детей в целях реализации возможности оперативного обмена информацией со специалистами других учреждений социального обслуживания семьи и детей Красноярского края и приема, рассмотрения обращений (заявлений, просьб, ходатайств, предложений) граждан, защиты прав и законных интересов несовершеннолетних и их родителей, проживающих на территории Красноярского края.

1.3. Skype-консультирование осуществляется в пределах полномочий Краевого центра семьи и детей по вопросам применения Гражданского Кодекса РФ, Трудового Кодекса РФ, Семейного Кодекса РФ, Федерального закона РФ № 120-ФЗ от 24.06.1999 «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних», Федерального закона № 124 – ФЗ от 24.07.1998 «Об основных гарантиях прав ребенка в РФ», Федерального закона № 159 –ФЗ от 21.12.1996 «О дополнительных гарантиях по социальной защите детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей», Федерального закона № 442 – ФЗ от 28.12.2013 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации,

Закона Красноярского края № 12-961 от 02.11.2000 «О защите прав ребенка», постановления Правительства Красноярского края № 428-п от 14.08.2009 «О комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав при Правительстве Красноярского края».

1.4. Skype - консультирование основывается на следующих принципах:

- законность;
- адресность;
- добровольность;
- конфиденциальность;
- оперативность и объективность оценивания;
- равный, свободный доступ граждан вне зависимости от их пола, расы, возраста, национальности, языка, происхождения, места жительства, отношения к религии, убеждений и принадлежности к общественным объединениям.

1.5. Skype-консультирование посредством сети интернет предоставляет возможность разговора - диалога в реальном времени, посредством установки голосового и видео контакта.

1.6. Skype-консультирование осуществляет свою деятельность в интересах граждан, безвозмездно, за исключением случаев предусмотренных Положением о порядке оказания платных услуг в Краевом государственном бюджетном учреждении социального обслуживания «Краевой центр семьи и детей».

2. Цели и задачи Skype - консультирования

2.1. Целью Skype-консультирования является оказание профессиональной правовой консультативной помощи по обращениям граждан различного возраста и социального статуса непосредственно по месту жительства, реализация возможности оперативного обмена информацией со специалистами других учреждений социального обслуживания семьи и детей Красноярского края.

2.2. Задачи Skype - консультирования:

- оказание консультативной помощи гражданам по вопросам применения гражданского, жилищного, семейного, трудового административного права;
- оказание консультативной помощи по защите прав и законных интересов несовершеннолетних, их родителей;
- оказание юридической помощи гражданам в оформлении документов и содействие в получении установленных законодательством льгот и преимуществ, социальных выплат;
- оказание правовой помощи учреждениям социального обслуживания семьи и детей края и т.д.

3. Порядок реализации Skype - консультирования

3.1. Для реализации целей и задач Skype - консультирования осуществляется следующий порядок:

- консультирование осуществляется с помощью использования программы Skype в сети интернет, которая предоставляет возможность диалога в реальном времени, посредством установки голосового и видео контакта;

- в необходимых случаях консультация может быть оформлена в виде письменного ответа и направлена по адресу указанному обратившимся.

3.2. Консультирование специалистами может осуществляться как из специально оснащённого для этой цели кабинета, так и с рабочих мест специалистов при соблюдении необходимых технических условий.

3.3. Часы работы Skype - консультирования граждан:

- понедельник с 14.00 - 17.00 час;
- четверг с 09.00 - 12.00 час;

3.4. Часы работы Skype - консультирования специалистов учреждений социального обслуживания семьи и детей Красноярского края:

- вторник с 09.00 - 12.00 час.

3.5. Заявки на Skype – консультирование направляются на адрес электронной почты: kcsd-audit@yandex.ru в течение 5 дней до даты проведения консультации.

Адрес Skype - консультирования: kcsd-audit.

3.6. Письменные ответы по заявленным вопросам в ходе Skype - консультирования оформляются специалистами в течение 30 дней со дня регистрации. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения до даты направления ответа заявителю.

4. Порядок Skype - консультирования

4.1. В целях рационального использования времени Skype - консультирования обратившегося не может превышать 45 минут и должно состоять из следующих этапов:

- **установление связей** (взаимное представление): специалист, принявший видеообращение, сообщает наименование учреждения, в которое обратился гражданин, свои фамилию, имя, отчество и должность, запрашивает и записывает в журнал регистрации обращений фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) обратившегося, номер контактного телефона, почтовый адрес (при необходимости), по которому должен быть направлен ответ;

- **до консультирования специалист обязан предупредить, что в целях повышения качества и всестороннего рассмотрения вопроса видео-разговор записывается;**

- **консультирование:** обозначение вопроса, обратившегося за консультацией, консультирование заявителя;

- **завершение разговора;**

- **заполнение журнала регистрации обращения:** ФИО обратившегося, специалиста, проводившего консультацию, суть вопроса, ответ (либо результат – оформление правовых документов и пр.), другие необходимые сведения.

4.2. Специалист обязан внимательно выслушивать заявителя, при ответе на вопросы подробно и в вежливой (корректной) форме информировать заявителя по интересующим вопросам.

4.3. При консультировании специалист поддерживает официально-деловой стиль общения.

4.4. Ответ – консультирование заявителя осуществляется по существу поставленных вопросов в сжатой форме, четко, не допуская просторечий, междометий, односложных ответов.

4.5. Если заявитель получил исчерпывающую информацию по заданному им вопросу и время, отведенное на информирование (консультирование), истекло, специалисту извинившись, необходимо закончить разговор.

4.6. В случае если заявитель настроен агрессивно, допускает употребление в речи ненормативной лексики, специалисту необходимо объяснить заявителю, что разговор в подобной форме не допустим, и отключить видеотрансляцию.

4.7. Специалист обязан избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации учреждения.

4.8. Не представление заявителем информации о себе (фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, номер контактного телефона и т.д.) не лишает его права на консультирование.

5. Дополнительные вопросы в организации

Skype – консультирования

5.1. Для решения задач в текущей деятельности специалисты отделения консультативно-правовой помощи имеют право:

- запрашивать и получать от исполнительных органов края и местного самоуправления, общественных организаций, правоохранительных органов, учреждений по работе с семьей и детьми и других учреждений сведения, необходимые для рассмотрения заявок граждан;

- контролировать исполнение решений по заявкам граждан;

5.2. Все заявки граждан регистрируются в журнале (Приложение 1) и передаются на рассмотрение специалистам отделения консультативно правовой помощи.

5.3. Если гражданину недостаточно Skype - консультирования, специалист вправе назначить дату и время консультации при личном приеме.

5.4. При обращении граждан при личном приеме оформляются письменное согласие на обработку персональных данных в соответствии со ст.9 Федерального закона от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

5.5. Изменения либо дополнения в данное Положение могут быть внесены приказом директору Краевого центра семьи и детей.

Журнал регистрации обращений граждан на «Skype – консультирование»

№ п/п	Дата обращения	ФИО заявителя	Контактные данные	Вопрос обращения	Консультирующий специалист (ФИО)	Выводы, рекомендации специалиста