



Министерство социальной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное учреждение
«Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и
инвалидов Вачского района»
(ГБУ «ЦСОГПВИИ»)

П Р И К А З

28.10.2019 г

№ 751

**Об утверждении Положения о деятельности телефонной справочной
службы «Единый социальный телефон».**

В соответствии с приказом министерства социальной политики Нижегородской области от 25.02.2010 г. №75 «Об организации телефонной справочной службы «Единый социальный телефон» в целях усовершенствования работы телефонной справочной службы «Единый социальный телефон» в Государственном бюджетном учреждении «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Вачского района»,

приказываю:

1. Утвердить Положение о деятельности телефонной справочной службы «Единый социальный телефон» в Государственном бюджетном учреждении «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Вачского района» в новой редакции. (Приложение 1)
2. Возложить ответственность за организацию и осуществление работы телефонной справочной службы «Единый социальный телефон» на заведующего отделением социально-консультативной помощи Галанину С.А.
3. Считать утратившим силу приказ № 41 от 27.02.2010 года «Об организации телефонной справочной службы «Единый социальный телефон».
4. Настоящий приказ вступает в силу с момента подписания.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор ГБУ «ЦСОГПВИИ»



С.Г.Трифорова

С приказом ознакомлена:

С.А. Галанина

ПОЛОЖЕНИЕ **о деятельности телефонной справочной службы** **«Единый социальный телефон».**

1. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение определяет порядок организации и деятельности справочно-информационной службы «Единый социальный телефон» (далее - Служба) в Государственном бюджетном учреждении «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Вачского района» (далее - ГБУ «ЦСОГПВИИ Вачского района»).

1.2. Настоящее положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации», от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных», законом Нижегородской области от 07.09.2007г. №124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области».

1.3. Служба принимает и обрабатывает звонки на базе канала традиционной телефонной связи.

1.4. Функционирование Службы в ГБУ «ЦСОГПВИИ Вачского района» организуется в рамках деятельности отделения социально-консультативной помощи.

1.5. Прием и обработка телефонных звонков граждан осуществляется по единому социальному телефону **6-14-95** ежедневно понедельник — четверг с 8-00 до 17-00, пятница — с 8-00 до 16.00, кроме выходных дней: суббота, воскресенье.

1.6. Основные способы доведения до населения информации о работе Службы: районные средства массовой информации (местные печатные издания, информационные листки), путем размещения информации на официальных сайтах ГБУ «ЦСОГПВИИ Вачского района» и ГКУ НО «УСЗН Вачского района».

2. Цели и задачи.

2.1. Целью деятельности Службы является обеспечение реализации прав граждан на получение беспрепятственной и исчерпывающей информации о порядке предоставления гражданам мер социальной поддержки, социального обслуживания и государственной социальной и правовой помощи, а также регулярный анализ обращений граждан и принятие по результатам управленческих решений.

2.2. Исходя из поставленной цели, на Службу возглавляются следующие задачи:

1) оказание бесплатной квалифицированной консультативной помощи по вопросам предоставления мер социальной поддержки населения, социального обслуживания и государственной социальной помощи;

2) повышение уровня информированности населения в части обеспечения прав и гарантий отдельным категориям граждан в соответствии с действующим законодательством;

3) обеспечение доступности получения информации гражданами о правах и предоставляемых социальных услугах и мерах социальной поддержки;

4) предоставление гражданам информации о:

- порядке, условиях и субъектах предоставления социальных услуг;
- месте нахождения и режимах работы учреждения.

3. Порядок организации деятельности Службы.

3.1. Организация деятельности Службы включает в себя формирование и поддержание актуальности информационной базы, определение порядка его использования, приема, обработка и доведения информации до сведения граждан.

3.2. Каждое телефонное обращение заносится в «Журнал регистрации обращений граждан в службу».

3.3. Ответственным за организацию деятельности Службы является заведующий отделением социально-консультативной помощи ГБУ «ЦСОГПВИИ Вачского района».

3.4. Контроль за деятельностью Службы осуществляет директор ГБУ «ЦСОГПВИИ Вачского района».

4. Требования к порядку предоставления информации.

4.1. Информация по телефону предоставляется путем непосредственного общения по телефону.

4.2. При необходимости оператор Службы производит переадресацию звонка на иных сотрудников или иные организации и учреждения.

4.3. Телефонный звонок с непосредственным общением не может превышать 10 минут и состоит из следующих этапов:

- установка связей (взаимное представление);
- обсуждение вопроса, интересующего заявителя;
- информирование (непосредственно консультирование);
- завершение разговора.

4.4. При отсутствии безотлагательной возможности ответа на поставленный в телефонном обращении вопрос необходимо переадресовать его другим специалистам либо взять время для дополнительной проработки и дополнительного ответа.

4.5. Телефонные звонки о предоставлении информации подлежат учету и анализируются уполномоченным лицом по мере необходимости.

5. Требования, предъявляемые к ведению телефонного разговора.

5.1. При ответах на телефонные звонки специалисты подробно и в вежливой форме информирует заявителей по интересующим их вопросам.

5.2. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, в который позвонил гражданин, фамилии и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

5.3. Информация должна излагаться в сжатой форме, кратко, четко, в доброжелательном тоне.

5.4. Гражданам следует предлагать назвать свою фамилию, имя, отчество, номер домашнего телефона, почтовый адрес, по которому должен быть, при необходимости направлен ответ.

5.5. В основной части беседы необходимо осуществить сбор информации о причине обращения, суть проблемы обратившегося за консультацией.

5.6. Перед окончанием беседы необходимо сделать обобщение по представленной консультации. При необходимости уточните, понятна ли полученная информация.

5.7. Первым трубку должен положить звонящий.

5.8. Если заявитель получил исчерпывающую информацию по заданному им вопросу, вежливо извинившись, рекомендуется закончить разговор.

5.9. Телефонный разговор не должен прерываться отвлечением на другой телефонный звонок и другие обстоятельства.

5.10. В случае, когда звонящий настроен агрессивно, допускает употребление в речи не нормативной лексики, необходимо, не вступая в пререкания с ним, официальным тоном дать понять, что разговор в подобной форме недопустим, при этом инициатива стереотипа поведения должна принадлежать сотруднику Службы.

5.11. Следует категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации, как учреждению, так и работнику.