

**Положение
о справочно - информационной службе
«Единый социальный телефон»
(далее – Положение)**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок приема, учета и рассмотрения, поступающих в ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Ардатовского муниципального округа» (далее – Учреждение) через справочно-информационную службу «Единый социальный телефон» (далее – Служба) обращений граждан и юридических лиц по вопросам оказания социальной помощи гражданам, проживающим на территории Ардатовского муниципального округа.

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 07.09.2007 г. №124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области».

1.3. Служба принимает и обрабатывает звонки на базе каналов традиционной телефонной связи, аппарат устанавливается в отделении социально - консультативного обслуживания Учреждения.

1.4. Служба создается с целью профилактики обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании, с целью улучшения качества социального обслуживания.

2. Основные цели и задачи

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

2.2. Исходя из поставленной цели на Службу возлагаются следующие задачи:

1. Оказание бесплатной квалифицированной консультативной помощи по вопросам 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.

4. Представление гражданам информации о:

- порядке, условиях и субъектах предоставления социальных услуг;
- месте нахождения и режимах работы органов социальной защиты населения, подведомственных им учреждений.

5. Выявление и устранение причин, послуживших основанием ухудшения условий жизнедеятельности граждан, снижение их возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.

6. Выявление и устранение причин, послуживших некачественному социальному обслуживанию.

3. Порядок организации деятельности Службы

3.1. С использованием Службы принимаются обращения, содержащие информацию:

- о гражданах, находящихся в трудной жизненной ситуации;
- о гражданах, нуждающихся в социальном обслуживании;
- о неудовлетворенности социальным обслуживанием.

3.2. Служба функционирует с понедельника по четверг с 8.00 до 17.00 часов и в пятницу с 8.00 часов до 16.00 часов.

3.3. Основные способы доведения до населения информации о работе Службы: на информационных стендах Учреждения, в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, официальном сайте Учреждения.

3.4. Служба принимает и обрабатывает звонки на базе каналов традиционной телефонной связи, аппарат устанавливается в отделении социально - консультативного обслуживания Учреждения.

3.5. Поступившие в Учреждение через Службу обращения подлежат обязательной регистрации в журнале регистрации обращений граждан в справочно-информационную службу «Единый социальный телефон» (далее – Журнал) (приложение к настоящему положению).

3.6. Анонимные обращения (без указания фамилии гражданина, направившего обращение), а также обращения, не содержащие почтового адреса по которому должен быть направлен ответ или номера телефона, по которому нужно передать ответ, регистрируются в Журнале и рассматриваются, но без ответа обратившемуся.

3.7. Организацию работы Службы осуществляют работники отделения социально-консультативного обслуживания Учреждения, которые:

- регистрируют обращение в Журнале;
- докладывают директору Учреждения или его заместителю;
- анализируют и обобщают обращения, поступившие через Службу, в целях разработки и реализации мероприятий, направленных на устранение причин, послуживших основанием для обращения в Учреждение;
- при необходимости производит переадресацию звонка на иные учреждения.

3.8. Журнал хранится в установленном в Учреждении порядке в течение пяти лет.

4. Требования к порядку предоставления информации

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

4.2. При необходимости оператор Службы (исполнитель) производит переадресацию звонка на иные учреждения.

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

- установление 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 по мере необходимости анализируются ответственным лицом.

7. Требования, предъявляемые к ведению телефонного разговора

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

5.2. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа социальной защиты населения, 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 свои 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. Если необходимо, уточнить, понятна ли информация, верно ли записан необходимый номер телефона, адрес учреждения.

5.7. Первым трубку должен положить звонящий.

5.8. Если заявитель получил исчерпывающую информацию по заданному им вопросу и время, отведенное на консультацию, истекло, 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 ненормативной 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.

6. Ответственность

5.1. Специалисты Учреждения, работающие с информацией, полученной через Службу, несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение
к положению о справочно-информационной службе
«Единый социальный телефон»
ГБУ «КЦСОН Ардатовского
муниципального округа»

№ п/п	Дата	Время	Ф.И.О. работника, обработавшего обращение, подпись	Краткое содержание обращения	Ф.И.О. абонента (при наличии информации)	Адрес, телефон абонента (при наличии информации)	Решение в отношении обращения

