

Положением о справочно-информационной службе

«Единый социальный телефон»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок организации и деятельности справочно-информационной службы «Единый социальный телефон» (далее -Служба).

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 Центре организуется в рамках деятельности отделения социально-консультативной помощи.

1.5. Прием и обработка телефонных звонков граждан осуществляется по единому социальному телефону 4-32-66 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 (радио, телевидение, местные печатные издания, информационные листки), путем размещения информации на официальных сайтах ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Шатковского района» и Государственного казенного учреждения «УСЗН Шатковского 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 помощи, а также регулярный анализ обращений граждан и принятие по результатам управленческих решений.

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

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

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

2.2.3. обеспечение доступности получения информации гражданами о правах и предоставляемых социальных услугах и мерах социальной поддержки;

2.2.4. предоставление гражданам информации о:

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

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» (Приложение №2)

3.3. Контроль за деятельностью Службы осуществляет Государственное казенное учреждение Нижегородской области «УСЗН Шатковского района».

4. Требования к порядку предоставления информации

4.1. Информация по телефону предоставляется, как в автоматическом режиме, так и путем непосредственного общения по телефону.

4.2. При необходимости оператор Службы производит переадресацию звонка на 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 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 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. 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 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.