

ПОЛОЖЕНИЕ
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 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 27.07.2006. №152 –ФЗ «О персональных данных», Закон №124 от 07.09.2007г. «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области».
- 1.3. Служба принимает и обрабатывает звонки на базе каналов традиционной телефонной связи.
- 1.4. Прием и обработка телефонных звонков граждан осуществляется по единому телефону 2-38-82 ежедневно с 08-00 до 16-00, кроме выходных.
- 1.5. Основные способы доведения до населения информации о работе Службы: средства массовой информации, информация на стендах органов социальной защиты, через социальных работников.
- 1.6. Служба осуществляет свою деятельность под руководством директора ГУ «КЦСОН Большеболдинского района».
- 1.7. Положение о службе является составной частью Положения об отделении срочного социального обслуживания при ГУ «КЦСОН Большеболдинского 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 анализа управленческих решений.
- 2.2. Исходя из поставленной цели на Службу возлагаются 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, подведомственном учреждении.

3. Порядок организации деятельности Службы

- 3.1. Организация деятельности Службы включает в себя формирование и поддержание актуальности информационной базы, определение порядка его использования, приема, обработки и доведения информации до сведения граждан.
- 3.2. Службы является структурным подразделением ГУ «КЦСОН Большеболдинского района».
- 3.3. Контроль за деятельностью Службы осуществляет ГУ «КЦСОН Большеболдинского 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. 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.
- 4.3. 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.
- 4.4. Телефонные звонки о предоставлении информации подлежат учету и анализируются уполномоченным лицом по мере необходимости (в журнале учетно-отчетной документации).

5. 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 которой 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 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.