

**Положение**  
**о телефонной справочной службе «Единый социальный телефон»**  
**в Государственном бюджетном учреждении «Комплексный центр социального обслуживания**  
**населения Арзамасского района»**  
(Далее – Положение)

**1. Общие положения.**

1.1. Телефонная справочная служба «Единый социальный телефон» (далее - Служба) в Государственном бюджетном учреждении «Комплексный центр социального обслуживания населения Арзамасского района» (далее – Учреждение) создается на основании приказа Министерства социальной политики Нижегородской области от 25.02.2010 года №75 «Об организации телефонной справочной службы «Единый социальный телефон».

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями статей 72 и 76 Конституции Российской Федерации, Федеральными законами от 02 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных», от 27 июля 2006 г. № 149 –ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

1.3. Служба входит в состав отделения социально-консультативной помощи Учреждения.

1.4. Служба принимает и обрабатывает звонки на базе каналов традиционной телефонной связи.

**2. Цели и задачи.**

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

2.2. Задачи деятельности Службы:

2.2.1. Повышение уровня информированности населения о формах и видах социального обслуживания.

2.2.2. Консультирование в соответствии с запросом граждан по вопросам предоставления социальных услуг, содействие в решении правовых вопросов, входящих в компетенцию органов социальной защиты.

2.2.3. Оказание экстренной психологической помощи населению.

2.2.4. Предоставление гражданам информации о:

- порядке, условиях и субъектах предоставления социальных услуг;

- месте нахождения и режимах работы учреждений, взаимодействующих с органами социальной защиты населения.

**3. Порядок организации деятельности Службы.**

3.1. Служба создается и ликвидируется приказом директора Учреждения.

3.2. Сотрудникам отделения социально-консультативной помощи поручается непосредственный прием телефонных обращений граждан.

3.3. Контроль за осуществлением деятельности службы и руководство его работой осуществляет заведующий отделением социально-консультативной помощи.

3.4. За службой закреплен один конкретный номер телефона - 8(83147) 9-00-21, по которому категорически запрещается производить исходящие звонки.

3.5. Служба функционирует в течение рабочего дня Учреждения, рамки которого установлены внутренним трудовым распорядком Учреждения.

3.6. Прием и обработка телефонных звонков граждан осуществляется ежедневно в рабочее время с понедельника по четверг с 08.00 до 17.00, пятница с 08.00 до 16.00, обед с 12.00 до 12.48.

3.7. Поступающие по телефону обращения граждан регистрируются в «Журнале регистрации обращений граждан в телефонную справочную службу «Единый социальный телефон» Учреждения (далее - Журнал). Форма журнала утверждается директором Учреждения. В Журнале указывается дата и время поступления обращения, данные о заявителе (фамилия, имя, отчество, адрес, телефон, данные паспорта и страхового свидетельства обязательного пенсионного страхования), суть обращения и данные должностного лица, принявшего обращение.

#### **4. Требования к порядку предоставления информации.**

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

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

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

4.3. При обращении с вопросом, не относящимся к предоставлению социальных услуг, сотрудник отделения социально-консультативной помощи направляет обратившегося в иные учреждения.

4.4. Телефонные звонки о предоставлении информации подлежат учету и по мере необходимости анализируются заведующим отделением социально-консультативной помощи.

#### **5. Требования, предъявляемые к ведению телефонного разговора.**

5.1. При ответах на телефонные звонки сотрудники отделения социально-консультативной помощи подробно и в вежливой (конкретной) 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. Гражданам следует предлагать назвать свои: фамилию, имя, отчество, паспортные данные, страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования, номер домашнего телефона, почтовый адрес, по которому при необходимости может быть направлен ответ.

5.3. Сотрудник отделения социально-консультативной помощи должен внимательно выслушать собеседника, обратившегося за консультацией.

5.4. Информация должна излагаться в сжатой форме, кратко, четко, в доброжелательном тоне. Речь должна носить официально – деловой характер. Недопустимо употребление просторечий, междометий, односложных ответов.

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

5.6. Перед окончанием консультации, необходимо сделать обобщение по предоставленной 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 разговор и другие обстоятельства.

5.10. В исключительных случаях, когда вопрос гражданина требует дополнительной проработки, то ответ на него может быть предоставлен гражданину устно (по телефону) либо письменно в срок, установленный законодательством.

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

5.12. Рекомендуется категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации, как Учреждению, так и работнику.

Заведующий  
отделением социально-консультативной  
помощи

О.М. Полякова

**Согласовано:**

Заместитель директора

И.Б. Бузина

Юрисконсульт отделения  
социально-консультативной  
помощи

Г.И. Буянова