

УТВЕРЖДЕНО

приказом ГБУ «ЦСОГПВИИ Ветлужского района» от 29 декабря 2018 года № 192  
Директор ГБУ «ЦСОГПВИИ Ветлужского района»

О.В.Наумова



## **ПОЛОЖЕНИЕ** **о справочной службе «Единый социальный телефон»**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение регулирует деятельность справочной службы «Единый социальный телефон» (далее – Служба) отделения социально-консультативной помощи Государственного бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Ветлужского района» (далее – Учреждение).

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным Законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Нижегородской области от 7 сентября 2007 года № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области», приказа Министерства социальной политики Нижегородской области от 25 февраля 2010 года № 75 «Об организации телефонной справочной службы «Единый социальный телефон»».

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 2-19-05 ежедневно с 8-00 до 17-00, кроме выходных.

1.5. Основные способы доведения до населения информации о работе Службы: средства массовой информации.

### **2. Цели и задачи**

2.1. Целью деятельности Службы является обеспечение реализации прав граждан на получение беспрепятственной и исчерпывающей информации гражданам 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:

2.2.1. Оказание бесплатной квалифицированной консультативной помощи по вопросам 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.

2.2.4. Представление гражданам информации о:

- порядке, условиях и субъектах предоставления социальных услуг;
- месте нахождения и режимах работы организаций социального обслуживания населения.

### **3. Организация деятельности Службы**

3.1. Руководство работой Службы осуществляет заведующая отделением социально-консультативной помощи Учреждения.

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

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

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

4.2. Сведения, предоставляются гражданам по телефону непосредственно операторами Службы.

4.3. При необходимости оператор Службы производит переадресацию звонка на иные организации и учреждения.

4.4. 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.

4.5. 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.

4.6. 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 информируют заявителей по интересующим их вопросам.

5.2. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании организации социального обслуживания, 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.

---