

ГБУ «КЦСОН
Нижегородского района
г.Нижнего Новгорода»



ПОЛОЖЕНИЕ о телефонной справочной службы «Единый социальный телефон»

1. Общее положение

- 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, Федеральным законом от 2 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»
- 1.3. Служба действует в рамках отделения срочной социальной помощи.
- 1.4. Служба принимает и обрабатывает обращения граждан посредством телефонной связи.
- 1.5. Прием и обработка телефонных обращений граждан осуществляется в понедельник, вторник, среду, четверг с 9-00 до 18-00, в пятницу с 9-00 до 17-00, суббота, воскресенье – выходные дни.
- 1.6. Телефонные звонки о предоставлении информации подлежат учету и анализируются уполномоченным лицом.

2. Цели и задачи

- 2.1. Целями деятельности Службы являются:
 - обеспечение информацией о порядке предоставления гражданам мер социальной поддержки, социального обслуживания и государственной социальной помощи.
 - регулярный анализ обращений граждан и принятие по результатам анализа управленческих решений.
- 2.2. Исходя из поставленной цели на Службу возлагаются следующие задачи:
 - оказание бесплатной квалифицированной консультативной помощи по вопросам предоставления мер социальной поддержки населения, социального обслуживания и государственной социальной помощи.

-повышение уровня информированности населения в части обеспечения прав и гарантий отдельным гражданам в соответствии с действующим законодательством.

-обеспечение доступности получения информации гражданами о правах и предоставляемых услугах и мерах социальной поддержки.

3. Требования к порядку предоставления информации

- 3.1. Информация предоставляется путем непосредственного общения по телефону.
- 3.2. Информация предоставляется гражданам непосредственно специалистами Службы.
- 3.3. При необходимости специалист Службы производит переадресацию звонка на иных специалистов.
- 3.4. Обращение граждан регистрируется в журнале обращений по телефону доверия, где кратко описывается содержание беседы, указываются принятые меры (совет, его содержание т.д.), при необходимости – место пребывания абонента и его паспортных данных.
- 3.5. Телефонный звонок с непосредственным общением не может превышать 10 минут и состоит из следующих этапов:

-взаимное представление (телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Учреждения, фамилии и должности специалиста, принявшего телефонный звонок; обратившимся гражданам следует предлагать назвать свои фамилию, имя, отчество, номер домашнего телефона, почтовый адрес, по которому при необходимости может быть направлен ответ);

-обсуждение вопроса, интересующего заявителя (сбор информации о причине обращения, позволяющий выяснить суть проблемы обратившегося за консультацией);

-непосредственное консультирование (информация должна излагаться в сжатой форме, кратко, четко, в доброжелательном тоне; речь должна носить официально-деловой характер, недопустимо употребление просторечий, междометий, односложных ответов)

-завершение разговора (перед тем, как закончить беседу, необходимо сделать обобщение по предоставляемой консультации, уточнить, понятна ли информация, верно ли записан необходимый номер телефона, адрес учреждения).

Первым трубку должен положить гражданин, обратившийся за консультацией.

3.6 При необходимости дополнительной проработки поставленного в обращении вопроса, специалист Службы согласовывает с заявителем время и вариант ответа (письменный / устный)

3.7 Если заявитель получил исчерпывающую информацию по заданному им вопросу и время, отведенное на консультацию истекло, вежливо извинившись, рекомендуется закончить разговор.

3.8 Телефонный разговор не должен прерываться отвлечением на другой телефонный разговор и другие обстоятельства;

3.9 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 должна принадлежать сотруднику Службы. Следует категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации, как учреждению, так и работнику.

1. Общие положения

- 1.1. Настоящие Правила определяют порядок организации и деятельности службы информации и связи с общественностью (Служба).
- 1.2. Служба создается на основании и в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами от 2 июля 2005 года № 54-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Московской области от 7 сентября 2007 года № 124/3-О «О порядке приема, обработки и рассмотрения обращений граждан в Московской области».
- 1.3. Служба работает в режиме круглосуточной работы.
- 1.4. Служба осуществляет в соответствии с указанным в пункте 1.2 настоящей статьи.
- 1.5. Прием и обработка обращений осуществляется круглосуточно в соответствии с графиком работы, утвержденным в 2017 году, который действует с 17.00 субботы, воскресенье – выходные дни.
- 1.6. Информационные заявки и обращения рассматриваются на базе услуг и предоставляются в соответствии с графиком работы.

2. Структура

- 2.1. Структура Службы информации и связи с общественностью (Служба) определяется в соответствии с организационной структурой учреждения, обеспечивающей выполнение функций, возложенных на Службу.
- 2.2. Служба осуществляет прием, обработку и рассмотрение обращений граждан, поступающих в Службу, в соответствии с графиком работы, утвержденным в 2017 году, который действует с 17.00 субботы, воскресенье – выходные дни.