



Государственное бюджетное учреждение  
«Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и  
инвалидов Шарапского района»

ПРИКАЗ

17 января 2017 года

№ 4-А – ОД

р.п. Шарапга

Об утверждении положения о телефонной справочной службе «Единый  
социальный телефон»

На основании приказа министерства социальной политики Нижегородской  
области от 25.02.2010 г. №75 «Об организации телефонной справочной службы  
«Единый социальный телефон», **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить положение о деятельности службы, социального  
сопровождения отдельных категорий граждан (семей), попавших в трудную  
жизненную ситуацию
2. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор ГБУ «ЦСОПВВИИ  
Шарапского района»



А. П. Чеснокова

Утверждено :  
приказом директора  
ГБУ «ЦСОГПВИИ  
Шарангского района»  
от 18.01 2017г. № 11-11 - - ОД.

Согласовано:  
председатель профсоюзного  
комитета

Кау Казакова В.А.

Утверждаю :  
директор ГБУ «ЦСОГПВИИ  
Шарангского района»



Чеснокова А.П. Чеснокова А.П.

## Положение о телефонной справочной службе «Единый социальный телефон».

### 1. Общие положения.

1.1. Телефонная справочная служба «Единый социальный телефон» создана на основании приказа министерства социальной политики Нижегородской области от 25.02.2010 года №75 «Об организации телефонной справочной службы «Единый социальный телефон».

1.2. Функционирование телефонной справочной службы «Единый социальный телефон» (далее – Служба) в государственном бюджетном учреждении «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Шарангского района» организуется в рамках деятельности социально-консультативного отделения.

1.3. Положение о Службе разработано на основании: статьи 33, 72 и 76 Конституции Российской Федерации, Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона Нижегородской области от 7 сентября 2007 года №124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области».

### 2. Цель работы Службы.

2.1. Обеспечение информацией о порядке предоставления гражданам мер социальной поддержки, социального обслуживания и государственной социальной помощи.

2.2. Регулярный анализ обращений граждан и принятие по результатам анализа управленческих решений.

### 3. Основные задачи Службы.

3.1. Оказание бесплатной квалифицированной консультативной помощи по вопросам предоставления мер социальной поддержки населения, социального обслуживания и государственной социальной помощи.

3.2. Повышение уровня информированности населения в части обеспечения прав и гарантий отдельным категориям граждан в соответствии с действующим законодательством.

3.3. Обеспечение доступности получения информации гражданам о правах и предоставляемых услугах и мерах социальной поддержки.

#### 4. Требования к порядку предоставления информации по телефону.

4.1. Информационно – консультативные услуги по телефону предоставляются гражданам на основании настоящего Положения.

4.2. Каждый звонок регистрируется в журнале учета телефонной справочной службы «Единый социальный телефон».

4.3. Телефонный разговор не должен превышать 10 минут.

4.4. При невозможности дать ответ специалист принявший звонок может произвести переадресацию другим специалистам либо дополнительно проработать и дать устный либо письменный ответ.

4.5. Ответ на обращение подготавливается и направляется заявителю в течение 30 дней. В соответствии с постановлением Правительства Нижегородской области от 14.06.2009 года №388 «Об утверждении административного регламента приема и рассмотрения обращения граждан».

4.6. График работы Службы:

понедельник – четверг : с 8.00 – до 17.00, в пятницу рабочий день до 16.00.

перерыв на обед : с 12.00 – до 12.48.

выходные : суббота, воскресенье.

4.7. Инструкция по ведению телефонного разговора специалиста принявшего заявку:

- при ответах на телефонные звонки специалисты подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим вопросам.

- 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.

- гражданам, обратившимся за консультацией, следует предлагать назвать свои фамилию, имя, отчество, номер домашнего телефона, почтовый адрес, по которому при необходимости может быть направлен ответ.

- необходимо внимательно выслушать собеседника, обратившегося за консультацией.

- основная часть беседы – сбор информации о причине обращения, позволяющей выяснить суть проблемы обратившегося за консультацией.

- перед тем, как закончить беседу, необходимо сделать обобщение по предоставленной консультации. Первым трубку должен положить звонящий.

- если заявитель получил исчерпывающую информацию по заданному им вопросу, а время, отведенное на консультацию, истекло, специалист, вежливо извинившись, может закончить разговор.

- телефонный разговор не должен прерываться отвлечением на другие обстоятельства.

- следует категорически избегать конфликтных ситуаций. Если звонивший настроен агрессивно, допускается употребление в речи ненормативной лексики и необходимо объяснить, что разговор в подобной форме не допустим.

## **5. Право граждан на обращение.**

- 5.1. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.
- 5.2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.