

ПОЛОЖЕНИЕ
о деятельности телефонной справочной службы
«Единый социальный телефон»

1. Общие положения.

1.1. Служба «Единый социальный телефон» создается на основании приказа Министерства социальной политики Нижегородской области от 25.02.2010 г. № 75 «Об организации телефонной справочной службы «Единый социальный телефон», в целях совершенствования социальной поддержки населения, расширения информационной доступности о деятельности ГБУ «КЦСОН Сеченовского района».

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, нормами Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Закона Нижегородской области от 7 сентября 2007 года N 124-З "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области", Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных».

1.3. Настоящее Положение определяет порядок организации и деятельности справочной службы «Единый социальный телефон» (далее – Служба).

1.4. Служба создаётся на базе отделения социально – консультативной помощи, консультации по «Единому социальному телефону» предоставляются бесплатно.

1.5. Приказом директора Центра назначается специалист, ответственный за организацию и осуществление работы Службы.

1.6. В целях эффективной организации Службы устанавливается режим работы «Единого социального телефона» согласно графика работы ГБУ «КЦСОН Сеченовского района».

1.7. Рабочее место специалистов оборудуется специальным номером телефона телефонной справочной службы.

2. Цели и задачи.

2.1. Целью деятельности Службы является обеспечение реализации прав граждан на получение беспрепятственной и исчерпывающей информации о порядке предоставления гражданам социальных услуг и 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 социальных услуг населению, социального обслуживания и 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 предоставления социальных услуг;
- месте нахождения и режимах работы органов социальной защиты населения Нижегородской области, подведомственных им учреждений.

3. Требования к порядку предоставления информации.

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

3.2. Информация по телефону предоставляется гражданам Российской Федерации независимо от их социального положения, места жительства и вероисповедания, а также иностранным гражданам, лицам без гражданства, в том числе и беженцам.

3.3. Допускается анонимное обращение гражданина.

3.4. 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.

3.5. 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.

3.6. Телефонные звонки о предоставлении информации подлежат учету в Журнале учетно-отчетной документации и анализируются по мере необходимости.

4. Требования, предъявляемые к ведению телефонного разговора.

4.1. 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.

4.2. При ответах на телефонные звонки специалисты внимательно выслушивают клиента до конца, проявляя доброжелательность и терпение, соблюдая тактичность и деликатность во всех вопросах, подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

4.3. Информация должна излагаться в сжатой форме, кратко, четко, в доброжелательном тоне.

4.4. Гражданам следует предлагать назвать свои фамилию, имя, отчество, номер домашнего телефона, почтовый адрес, по которому должен быть, при необходимости, направлен ответ.

4.5. В основной части беседы необходимо осуществить сбор информации о причине обращения, сути проблемы обратившегося за консультацией.

4.6. При принятии решения о предоставлении информации должны учитываться интересы гражданина, в отношении которого поступило обращение, состояние его здоровья (со слов обратившегося), специфика сложившейся жизненной ситуации, в которой находится гражданин, кратковременность или долговременность потребности в услугах, материальные возможности гражданина и другие объективные факторы.

4.7. Перед окончанием беседы необходимо сделать обобщение по представленной консультации. Если необходимо, уточнить, понятна ли информация, верно ли записан необходимый номер телефона, адрес учреждения.

4.8. Первым трубку должен положить звонящий.

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

4.10. Телефонный разговор не должен прерываться отвлечением на другой телефонный звонок и другие обстоятельства.

4.11. 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.

4.12. Речь специалиста должна носить официально-деловой характер, употребление просторечий, междометий, односложных ответов является недопустимым.

4.13. Следует категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации, как учреждению, так и работнику.