

УТВЕРЖДЕНО  
приказом директора  
ГБУ «КЦСОН «Мыза»  
Приокского района  
г. Нижнего Новгорода»

от «10» октября 2019 г. №15-02-01/147

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

### **1. Общие положения**

**1.1.** Настоящее Положение определяет порядок организации и деятельности телефонной справочной службы «Единый социальный телефон» (далее - Служба).

**1.2.** Настоящее положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации», от 28 декабря 2013г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»; от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных», законами Нижегородской области от 07.09.2007г. №124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области», от 05.11.2014 года № 146-З «О социальном обслуживании граждан в Нижегородской области»; Постановлением Правительства Нижегородской области от 31.05.2019г. №321 «О предоставлении социальных услуг поставщиками социальных услуг в форме социального обслуживания на дому и в полустационарной форме социального обслуживания».

**1.3.** Служба принимает и обрабатывает звонки на базе канала традиционной телефонной связи.

**1.4.** Функционирование Службы в Центре организуется в рамках деятельности отделения социально-консультативной помощи.

**1.5.** Прием и обработка телефонных звонков граждан осуществляется по единому социальному телефону 217-92-41(доб.307) ежедневно понедельник — четверг с 8-00 до 17-00, пятница — с 8-00 до 16-00, обеденный перерыв с 12.00 до 12.48, кроме выходных дней: суббота, воскресенье.

**1.6.** Основные способы доведения до населения информации о работе Службы: путем размещения информации на официальных сайтах ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Мыза» Приокского района города Нижнего Новгорода» и Государственного казенного учреждения «УСЗН Приокского района города Нижнего Новгорода», а также путем распространения буклетов, информационно-рекламного.

## **2. Цели и задачи**

**2.1.** Целью деятельности Службы является обеспечение реализации прав граждан на получение беспрепятственной и исчерпывающей информации о порядке предоставления гражданам мер социальной поддержки, социального обслуживания и государственной социальной помощи.

**2.2.** Исходя из поставленной цели, на Службу возглавляются следующие задачи:

**2.2.1.** оказание бесплатной квалифицированной консультативной помощи по вопросам предоставления мер социальной поддержки населения, 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 и мерах социальной поддержки;

**2.2.4.** предоставление гражданам информации о:

- порядке, условиях и субъектах предоставления социальных услуг;
- месте нахождения и режимах работы органов социальной защиты населения.

### **3. Порядок организации деятельности Службы**

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

**3.2.** Каждое телефонное обращение заносится в «Журнал регистрации обращений граждан по Единому социальному телефону».

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

**4.1.** Информация по телефону предоставляется, как в автоматическом режиме, так и путем непосредственного общения по телефону.

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

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

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

**4.4.** 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.

**4.5.** 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 информирует заявителей по интересующим их вопросам.

**5.2.** Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения социальной защиты населения, 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 свою 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 не нормативной 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.

Разработано

Заведующий отделением

социально-консультативной помощи



Ю.Л.Горелова

Пронумеровано, прошнуровано  
и скреплено печатью

Всего: 6 (шести) экземпляров

Директор Г.П.Билимчук

