

Государственное бюджетное учреждение
«Комплексный центр социального обслуживания населения городского
округа город Первомайск»

Приказ

16.11.2015 г.

г. Первомайск

№ 71

О внесении изменений в положение о создании телефонной справочной службы

«единый социальный телефон»

В связи с изменением условий положения о создании телефонной справочной службы «единый социальный телефон» приказываю:

1. Внести в положение следующие изменения:

- пункт 4.13 раздела 4 исключить.

- пункт 2.1. раздела 5 настоящего положения изложить в следующей редакции:


«Консультация по Единому социальному телефону 8 831 39 2-02-04 предоставляется ежедневно с 8 часов 00 минут до 16 часов 00 минут, кроме выходных и праздничных дней.

2. Ответственным лицом за исполнение настоящего приказа назначить заведующую отделением социально – консультативного обслуживания Яшину Е.А.

Директор



Е.М. Антонов

С приказом ознакомлен(а)  Яшина Е.А.

Согласовано:

Утверждено:

Начальник управления
социальной защиты населения
Первомайского района

Приказом директора
Государственного Учреждения
«Комплексный центр социального
обслуживания населения



Климова Л.А.



Первомайского района»

№ 22 от 01.03.2010 года

Антонов Е.М.

Положение о создании телефонной справочной службы

«Единый социальный телефон»

(далее – Служба)

1. Общие положения

1. Настоящее положение разработано на основании приказа Министерства социальной политики Нижегородской области № 75 от 25.02.2010 «Об организации телефонной справочной службы «Единый социальный телефон»», в соответствии с поручением Президента Российской Федерации от 29 мая 2009 года № ПР – 1373 о создании и развитии телефонной справочной службы «Единый социальный телефон», статьи 72 и 76 Конституции Российской Федерации, нормы 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 и задачи Службы

2.1. Целью создания Службы является улучшение качества социального обслуживания населения Первомайского района.

2.2. Основными задачами Службы являются:

- оказание бесплатной квалифицированной консультативной помощи населению, вопросам предоставления мер социальной поддержки населения, социального обслуживания и государственной социальной помощи;
- повышение уровня информированности населения в части обеспечения прав и гарантий отдельным категориям граждан в соответствии с действующим законодательством;
- обеспечение доступности получения информации гражданам о правах предоставляемых услуг и мерах социальной поддержки.

3. Порядок предоставления информации по телефону

- 3.1. Сотрудник Службы принимает и регистрирует все звонки в «Журнале телефонных обращений граждан». (приложение 1 к настоящему положению), который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью за подписью директора учреждения.
- 3.2. Продолжительность телефонного общения не может превышать 10 минут.

4. Правила служебного телефонного общения

- 4.1. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, фамилии и должности работника принявшего телефонный звонок.
- 4.2. Следует внимательно выслушать собеседника, обратившегося за консультацией.
- 4.3. Информация должна излагаться в сжатой форме, кратко, четко, в доброжелательном тоне.
- 4.4. Речь должна носить официально – деловой характер.
- 4.5. Недопустимо употребление просторечий, междометий, односложных ответов.
- 4.6. Первым трубку должен положить звонящий.
- 4.7. Если заявитель получил исчерпывающую информацию по заданному им вопросу и время, отведенное на консультацию, истекло, вежливо извинившись, рекомендуется закончить разговор.

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

4.9. 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 поведения должна принадлежать сотруднику Службы.

4.10. Рекомендуется категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации, как учреждению, так и работнику.

4.11. Звонок может быть переадресован на другого сотрудника учреждения.

4.12. Помимо консультаций по телефону, граждане могут получить письменный ответ на свой вопрос (по заявлению) в установленные законодательством сроки.

4.13. Кроме того гражданам получающих социальные выплаты могут получить сведения о начисленной сумме. Данная информация является конфиденциальной и предоставляется только в том случае, если гражданин укажет свои паспортные данные, адрес регистрации.

5. Режим предоставления консультации по телефону

5.1. Консультация по Единому социальному телефону 8 831 39 2-14-84 предоставляется ежедневно с 8 часов 00 минут до 16 часов 00 минут, кроме выходных и праздничных дней.