

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ГБУ «ЦСОГПВИИ  
Богородского района»

Болкова Е.А.

2021 г.  
приказ от 02.08.2021 № 71-од



## ПОЛОЖЕНИЕ о деятельности телефонной справочной службы «Единый социальный телефон»

### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок организации и деятельности справочно-информационной службы «Единый социальный телефон» (далее – Служба) в Государственном бюджетном учреждении «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Богородского района» (далее – ГБУ «ЦСОГПВИИ Богородского района»).

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных», законом Нижегородской области от 07.09.2007г. №124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области».

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

1.4. Функционирование Службы в ГБУ «ЦСОГПВИИ Богородского района» организуется в рамках деятельности отделения социально-консультативного обслуживания.

1.5. Прием и обработка телефонных звонков граждан осуществляется по единому социальному телефону 8 831 70 2 09 43 ежедневно понедельник – четверг с 08:00 до 17:00, пятница с 08:00 до 16:00, кроме выходных дней: суббота, воскресенье.

1.6. Основные способы доведения до населения информации о работе Службы: районные средства массовой информации (местные печатные издания, информационные листовки), путем размещения информации на официальных сайтах ГБУ «ЦСОГПВИИ Богородского района».

### 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 и правовой помощи, а также

регулярный анализ обращений граждан и принятие по результатам управленческих решений.

2.2. Исходя из поставленной цели, на Службу возлагаются 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. Повышения 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 учреждения.

### 3. Порядок организации деятельности Службы

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

3.2. Каждое телефонное обращение заносится в «Журнал регистрации обращений граждан в Службу».

3.3. Ответственным за организацию деятельности Службы является заведующий отделением социально-консультативного обслуживания ГБУ «ЦСОГПВИИ Богородского района».

3.4. Контроль за деятельностью Службы осуществляет директор ГБУ «ЦСОГПВИИ Богородского района».

### 4. Требования к порядку предоставления информации

4.1. Информация по телефону предоставляется путем непосредственного обращения по телефону.

4.2. При необходимости оператор Службы производит переадресацию звонка на иных сотрудников или иные организации и учреждения.

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

- установка связей (взаимное представление);
- обсуждение вопроса, интересующего заявителя;
- информирование (непосредственное 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 специалист подробно и в вежливой форме информирует заявителя по интересующим их вопросам.
- 5.2. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, 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 телефона, адрес места проживания, 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 предоставленной консультации. При необходимости уточните, понятна ли полученная информация.
- 5.7. Первым трубку должен положить звонящий.
- 5.8. Если заявитель получил исчерпывающую информацию по заданному им вопросу, 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 не допустим, при этом инициатива стереотипа поведения должна принадлежать сотруднику Службы.
- 5.11. Следует категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации, как учреждению, так и сотруднику.