

Согласовано:
Председатель первичной
профсоюзной организации
_____ Веселкова Г.В.
«__» _____ 201__ года

Утверждено:
Директор ГБУСО ВО «Петушинский
комплексный центр социального
обслуживания населения»
_____ Леняева Е.Л.
«__» _____ 201__ года

ПОЛОЖЕНИЕ

О службе телефона «Горячая линия»

1. Общие положения

- 1.1 Служба телефона «Горячая линия» инновационная форма работы социального обслуживания, предусматривающая содействие в получении социальных услуг граждан пожилого возраста и инвалидов с целью оказания помощи.
- 1.2 Служба телефона «Горячей линии» открыта в государственном бюджетном учреждении социального обслуживания Владимирской области «Петушинский комплексный центр социального обслуживания населения» (далее – Центр) приказом директора в отделении срочного социального обслуживания (далее – Отделение).
- 1.3 Положение о службе телефона «Горячая линия» в Отделении действует на основании:
 - Конституции Российской Федерации;
 - Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
 - Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»,
 - Федерального закона от 02.08.1995 № 122-ФЗ «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов»;
 - Федерального закона от 10.12.1995 № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации»,
 - национальных стандартов РФ, в соответствии с поручением Президента Российской Федерации от 29 мая 2009 года № Пр – 1373 о создании и развитии службы по типу «Единый социальный телефон» и письмом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 29.12.2009 № 18-2/4852.
- 1.4 Служба телефона «Горячая линия» – одно из важнейших направлений деятельности отделения срочного социального обслуживания (далее – отделение), обеспечивающее обратную (двустороннюю связь) между учреждением и населением района.
- 1.5 Служба телефона «Горячая линия» создана для организации работы с телефонными обращениями граждан.
- 1.6 Информирование населения о номере телефона службы «Горячая линия» осуществляется через местные средства массовой

информации, а также через общественные объявления и сотрудников Центра.

- 1.7 Служба телефона «Горячая линия» руководствуется в своей деятельности Конституцией РФ, федеральными законами РФ, указами и распоряжениями Президента РФ, постановлениями и распоряжениями Правительства РФ, нормативными правовыми актами Губернатора Владимирской области по вопросам защиты прав и законных интересов пожилых людей и инвалидов, проживающих в Петушинском районе.
- 1.8 Общее руководство службой телефона «Горячая линия» осуществляет заведующий отделением срочного социального обслуживания (далее – Заведующий отделением).
- 1.9 Специалисты под руководством Заведующего отделением имеют право отвечать только на вопросы, в пределах своей компетенции.
- 1.10 Режим работы службы телефона «Горячая линия» определяется в соответствии с Правилами внутреннего трудового распорядка, установленным в Центре.

2. Цели и задачи службы телефона «Горячая линия»

- 2.1 **Основной целью** является обеспечение оперативной, беспрепятственной и исчерпывающей информации о порядке предоставления гражданам мер социальной поддержки, социального обслуживания и государственной социальной помощи, а также в регулярном анализе обращений граждан и принятии по результатам анализа координационных решений.
- 2.2 **Основными задачами** службы телефона «Горячая линия» являются:
 - Оказание бесплатной квалифицированной консультативной помощи по 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 гражданами о правах и предоставляемых социальных услугах и мерах социальной поддержки;
 - Обеспечение свободного доступа населения района к информации по вопросам социальной помощи, социального обеспечения и т.п.;
 - Расширение уровня информационной доступности социальной поддержки;

- Внесение предложений об изменении, дополнении в деятельность структурных подразделений с учетом общественного мнения, обращений граждан;
- Повышение личной ответственности руководителей и специалистов;
- Контроль качества предоставляемых услуг.

3. Порядок предоставления информации по телефону

3.1 Для эффективного и четкого предоставления информации по телефону «Горячая линия» необходимо:

- Вести журнал учета предоставления информации по телефону. Журнал должен иметь графы: дата, Ф.И.О., категория, личные данные, вопрос гражданина, кто принял обращение, кому поручено, отметка о решении или выполнении с датой и подписью;
- Вести интеллектуальную базу из типовых ответов на наиболее часто встречающиеся вопросы в помощь специалистам, отвечающим на телефонные звонки;
- Предварительное изучение вопросов, поступающих от граждан, определение проблем района, по которым необходимо подготовить конкретные ответы;
- Предварительное оповещение населения и специалистов;
- Регистрация граждан в журнале (независимо от формы обращения) с последующим направлением к конкретному специалисту или другим специалистам и службам района, а после согласования с руководством (директором и Заведующим отделением) направление к специалисту области;
- При невозможности решения вопроса гражданина в момент обращения (или невозможности консультирования) от гражданина принимается обращение для последующей подготовки специалистами полного, объективного ответа;
- Итоги консультаций по телефону обобщаются, анализируются, доводятся до сведения директора;

3.2 Основными требованиями к специалистам при общении по телефону «Горячая линия» являются:

- Гуманность;
- Компетентность;
- Объективность;
- Тактичность;
- Уважение,
- Вежливость по отношению к обратившимся гражданам;
- Содействие в решении вопросов поступивших при обращении по телефону «Горячая линия» в рамках своей компетенции;
- Координация (взаимодействие) с другими службами и ведомствами;

- Дифференцированный подход;
- Актуальность принимаемых мер и действий;
- Определение приоритетных задач при рассмотрении обращений.

3.3 В консультациях по телефону «Горячая линия» принимают участие: директор, заведующие отделениями, юрисконсульт, психолог, специалисты по социальной работе.

4. Требования, предъявляемые к ведению телефонного разговора

- 4.1 При ответах на телефонные звонки специалисты подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.
- 4.2 Ответ на телефонный звонок начинается с информации о названии Центра фамилии и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.
- 4.3 Необходимо внимательно выслушать собеседника, обратившегося за консультацией.
- Информация должна излагаться в сжатой форме, кратко, четко, в доброжелательном тоне.
 - Речь должна носить официально-деловой характер.
 - Недопустимо употребление просторечий, междометий, односложных ответов.
- 4.4 В свою очередь, гражданам следует предлагать назвать свои фамилию, имя, отчество, номер домашнего телефона, почтовый адрес, по которому должен быть, при необходимости, направлен ответ
- 4.5 Основная часть беседы – сбор информации о причине обращения, позволяющей выяснить суть проблемы обратившегося за консультацией
- 4.6 Перед тем, как закончить беседу, необходимо сделать обобщение по предоставленной консультации.
- При необходимости уточнить, понятна ли информация, верно ли записан необходимый номер телефона, адрес учреждения.
 - Первым трубку должен положить звонящий.
- 4.7 В целях рационального использования времени для разговора специалиста с клиентом устанавливается предельный срок для их телефонного общения – не более 10 минут.
- 4.8 Если заявитель получил исчерпывающую информацию по заданному им вопросу и время, отведенное на консультацию, истекло, вежливо извинившись, рекомендуется закончить разговор.
- 4.9 Телефонный разговор, поступивший при общении по телефону «Горячая линия», не должен прерываться отвлечением на другой телефонный звонок и другие обстоятельства.

- 4.10 В случае, когда звонящий настроен агрессивно, допускает употребление в речи ненормативной лексики, нецензурную брань, 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.

5. Организация деятельности службы телефона «Горячая линия»

- 5.1 Служба телефона «Горячая линия» создается, реорганизуется и ликвидируется по приказу директора.
- 5.2 Общее руководство деятельностью службы телефона «Горячая линия» осуществляется руководством.
- 5.3 Контроль за деятельностью службы телефона «Горячая линия» осуществляется директором, заведующим отделением.

6. Источники финансирования

- 6.1 Финансирование службы телефона «Горячая линия», осуществляется в соответствии с нормативами и нормами, является расходным обязательством и предусматривается в бюджете Центра, а также из средств, полученных от иной приносящей доход деятельности.

7. Взаимодействие с другими подразделениями.

- 7.1 Служба телефона «Горячая линия» взаимодействует со всеми структурными подразделениями.

С настоящим Положением ознакомлены:

_____/_____/_____
Подпись фамилия, имя, отчество

_____/_____/_____
Подпись фамилия, имя, отчество

_____/_____/_____
Подпись фамилия, имя, отчество

_____/_____/_____
Подпись фамилия, имя, отчество

_____/_____/_____
Подпись фамилия, имя, отчество