

Утверждено
приказом директора
ГУ ЦСОГПВИИ г.Дзержинска
от 27 февраля 2010г. №20-ОД

Положение
о телефонной справочной службе ГУ «ЦСОГПВИИ г. Дзержинска»

Раздел 1. Общее положения

1.1 Настоящее положение разработано на основании Конституции Российской Федерации, 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", и постановления правительства Нижегородской области от 25 августа 2006 года № 277 «О порядке деятельности государственных учреждений Нижегородской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов», и в соответствии с приказом министерства социальной политики от 25 февраля №75 «Об организации телефонной справочной службы «Единый социальный телефон».

1.2 Телефонная справочная служба создана в рамках действующего штатного расписания и выделенного фонда оплаты труда в отделении срочного социального обслуживания.

1.3 Служба принимает звонки на базе каналов традиционной телефонной связи.

Раздел 2. Цели и задачи

2.1. Цель создания телефонной справочной службы: обеспечение информацией о порядке предоставления гражданам мер социальной поддержки, социального обслуживания и государственной социальной помощи; регулярный анализ обращений граждан и принятие по результатам анализа управленческих решений.

2.2. Основными задачами работы телефонной справочной службы являются:

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 гражданам о правах и предоставляемых услугах и мерах социальной поддержки.

Раздел 3. Порядок организации работы телефонной справочной службы

3.1 За телефонной справочной службой закреплен 26-11-34 номер телефона. По данному телефону категорически запрещается производить звонки. Телефон работает только на прием.

3.2 Информирование населения о порядке деятельности телефонной справочной службы, доводится до населения через городские средства массовой информации (радио, телевидение, местные печатные издания, информационные листки).

3.3 Приказом директора назначается ответственный за работу телефонной справочной службы из числа специалистов по социальной работе отделения срочной социального обслуживания.

3.4 Сообщения от граждан регистрируется в журнале учета сообщений, полученных по телефону справочной службы.

3.5 Журнал ведется ответственным специалистом. Листы журнала должны быть пронумерованы, прошнурованы и иметь следующие реквизиты:

- 1) порядковый номер сообщения;
- 2) дата и время его получения;
- 3) фамилия, имя, отчество обратившегося гражданина;
- 4) адрес заявителя и номер его контактного телефона;
- 5) краткое содержание сообщения;
- 6) отметка о принятии по сообщению решения и информировании обратившегося гражданина (при условии наличия в сообщении адреса заявителя или номера контактного телефона).

3.6 Время работы телефонной справочной службы в соответствии рабочим временем центра с 8-00 до 17-00, в пятницу с 8-00 до 16-00

Раздел 4. Требования к порядку предоставления информации

4.1. Информация по телефону предоставляется путем непосредственного общения по телефону

4.2. При необходимости специалист 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:

- установление 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.

Раздел 5. Требования, предъявляемые к ведению телефонного разговора

При ведении телефонного разговора следует строго соблюдать следующие требования:

1. При ответах на телефонные звонки специалист подробно и в вежливой (корректной) форме информирует заявителей по интересующим их вопросам.

2. 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.

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. Гражданам, обратившимся в телефонную справочную службу следует предлагать назвать свои фамилию, имя, отчество, номер домашнего телефона, почтовый адрес, по которому при необходимости, может быть направлен ответ.

5. Основная часть беседы - сбор информации о причине обращения, позволяющей выяснить суть проблемы обратившего за консультацией.

6. Перед тем, как закончить беседу, необходимо сделать обобщение по предоставленной консультации. Если необходимо, уточнить, понятна ли информация, верно ли записан необходимый номер телефона, адрес учреждения. Первым трубку должен положить звонящий.

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

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

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.

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