

РЕГЛАМЕНТ

по консультированию и информированию граждан Свердловской области посредством «Единого социального телефона» в структурном подразделении информационных технологий Государственного казенного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Организационно-методический центр социальной помощи»

1. Общие положения

1.1. Консультирование и информирование граждан посредством Единого социального телефона (далее - ЕСТ) организовано в структурном подразделении информационных технологий Государственного казенного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Организационно-методический центр социальной помощи (далее - ГКУ СОН СО «ОМЦСП») и действует на основании Устава учреждения.

1.2. Ответственным лицом за организацию работы является заведующий структурным подразделением информационных технологий.

1.3. Специалисты по социальной работе структурного подразделения информационных технологий принимают и обрабатывают звонки на базе канала традиционной телефонной связи.

1.4. Специалисты учреждения имеют право на консультирование только в пределах своей компетенции.

1.5 Прием телефонных звонков от граждан осуществляется по единому социальному телефону: 8-800-300-8-100

1.6. Режим работы:

понедельник – четверг: 8.30- 17.30;

пятница: 8.30- 16.30;

выходные: суббота, воскресенье.

2. Цели и задачи

2.1. Обеспечение информацией о порядке предоставления гражданам мер социальной поддержки, социального обслуживания и государственной помощи.

2.2. Оказание бесплатной квалифицированной консультативной помощи по вопросам предоставления мер социальной поддержки населения, социального обслуживания и государственной социальной помощи.

2.3. Повышение уровня информированности населения в части обеспечения прав и гарантий отдельным категориям гражданам в соответствии с действующим законодательством.

2.4. Обеспечение доступности получения информации гражданами о правах и предоставляемых социальных услугах и мерах социальной поддержки.

2.5. Предоставление гражданам информации о:

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

3. Порядок организации деятельности ЕСТ

3.1. Организация деятельности включает в себя формирование и поддержание актуальности информационной базы (справочник мер социальной поддержки, справочник социальных категорий, территорий, видов учреждений).

3.2. Каждое телефонное обращение заносится в Журнал учета обращений ЕСТ (в электронном виде) в соответствии с категорией обратившегося.

3.3. Контроль за деятельностью осуществляет руководитель подразделения.

4. Требования к порядку предоставления информации по телефону

4.1. Информация предоставляется путем непосредственного общения с гражданами по телефону.

4.2. Информационно - консультативные услуги предоставляются гражданам бесплатно.

4.3. Специалист принимает каждый телефонный звонок.

4.4. Телефонный звонок с непосредственным общением состоит из нескольких этапов:

- установление связей (представление работника);
- обсуждение вопроса, интересующего заявителя;
- информирование (непосредственное консультирование);
- завершение разговора.

Телефонный звонок не может превышать 7 минут.

5. Требования, предъявляемые к ведению телефонного разговора

5.1. При ответах на телефонные звонки специалисты структурного подразделения учреждения подробно и в вежливой (корректной) форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

5.2. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, в которое позвонил гражданин, фамилии должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

5.3. Необходимо внимательно выслушать собеседника, обратившегося за консультацией. Информация должна излагаться в сжатой форме, кратко,

четко, в доброжелательном тоне. Речь должна носить официально-деловой характер.

5.4. В основной части беседы необходимо осуществить сбор информации о причине обращения, суть проблемы обратившегося за консультацией.

5.5. Перед окончанием беседы необходимо сделать обобщение по представленной консультации. Если необходимо, уточнить понятна ли информация, верно ли записан номер телефона, адрес организации.

5.6. Первым трубку должен положить звонящий.

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

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

5.9. В случае, когда звонящий настроен агрессивно, допускает употребление в речи ненормативной 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 учреждения.

5.10. Следует категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации, как учреждению, так и работнику.