



УТВЕРЖДАЮ
Директор
МУ КЦСОН «Милосердие»
Долгова Т.А.

23.05.2023

ПОЛОЖЕНИЕ **о службе «Консультирование, в том числе в рамках Единого социального телефона»**

Настоящее положение разработано с учётом требований законов и иных нормативных правовых актов РФ и Ярославской области, устава МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Милосердие» г. Тутаева.

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее положение о службе «Консультирование, в том числе в рамках Единого социального телефона» (далее – Положение) определяет организацию и порядок предоставления консультационных услуг службы «Консультирование, в том числе в рамках Единого социального телефона» (далее - служба «Консультирование, в том числе в рамках Единого социального телефона»).

1.2. Служба «Консультирование, в том числе в рамках Единого социального телефона» создается и действует на базе отделения срочного социального обслуживания МУ КЦСОН «Милосердие» (далее – учреждение).

1.3. Координацию и контроль работы службы «Консультирование, в том числе в рамках Единого социального телефона», а также учёт получателей социальных услуг и услуг осуществляет заведующий отделением срочного социального обслуживания учреждения.

1.4. Ответственность за организацию деятельности и функционирование службы «Консультирование, в том числе в рамках Единого социального телефона» возлагается на директора учреждения.

II. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ СЛУЖБЫ «КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ, В ТОМ ЧИСЛЕ В РАМКАХ ЕДИНОГО СОЦИАЛЬНОГО ТЕЛЕФОНА»

2.1. Служба «Консультирование, в том числе в рамках Единого социального телефона» создаётся с целью оказания консультативной помощи в устной, письменной форме, а также по телефону.

2.2. Нормативно-правовое регулирование деятельности службы «Консультирование, в том числе в рамках Единого социального телефона» осуществляется следующими нормативными правовыми актами:

- федеральными законами: от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»; от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

возможности получать их бесплатно осуществляется непосредственно в помещениях учреждения с использованием электронной и телефонной связи, информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», иными общедоступными способами.

III. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ УСЛУГ СЛУЖБЫ «КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ, В ТОМ ЧИСЛЕ В РАМКАХ ЕДИНОГО СОЦИАЛЬНОГО ТЕЛЕФОНА»

3.1. Право на получение консультационных услуг службы «Консультирование, в том числе в рамках Единого социального телефона» имеют граждане, зарегистрированные в Ярославской области (далее – получатели социальных услуг).

3.2. Предоставление консультационных услуг осуществляется без письменного заявления при обращении получателя социальных услуг: лично, по телефону или по почте.

3.3. В случае обращения получателя социальных услуг лично или по телефону консультирование по вопросам, входящим в компетенцию учреждения, осуществляется в момент обращения.

3.4. В случае обращения получателя социальных услуг посредством почтовой связи ответ направляется в течение пятнадцати рабочих дней со дня регистрации обращения посредством почтовой связи.

3.5. Предоставление консультационных услуг производится на бесплатной основе.

3.6. При получении консультационных услуг получатели социальных услуг имеют право на:

- получение достоверной и своевременной информации о своих правах и обязанностях, порядке и формах предоставления консультационных услуг;
- конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной специалисту учреждения при предоставлении консультационных услуг;
- уважительное и гуманное отношение со стороны специалистов учреждения;
- защиту своих прав и законных интересов, в том числе в судебном порядке.

3.7. Права учреждения регламентируются нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ярославской области и уставом учреждения.

IV. ТРЕБОВАНИЯ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К КОНСУЛЬТИРОВАНИЮ ПО ТЕЛЕФОНУ СЛУЖБЫ «КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ, В ТОМ ЧИСЛЕ В РАМКАХ ЕДИНОГО СОЦИАЛЬНОГО ТЕЛЕФОНА»

4.1. При ответе на телефонные звонки специалист обязан подробно и в вежливой (корректной) форме проинформировать заявителя по интересующему его вопросу.

4.2. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, фамилии и должности специалиста, принявшего звонок.

4.3. Информация должна излагаться в сжатой форме, кратко, чётко, в доброжелательном тоне. Речь должна носить официально-деловой характер. Недопустимо употребление просторечий, междометий, односложных слов.

4.4. Основная часть консультации – сбор информации о причине обращения, позволяющей выяснить суть проблемы получателя социальных услуг.

4.5. Перед тем, как закончить консультацию, необходимо сделать обобщение по предоставленной информации. В случае необходимости уточнить, понятна ли информация, верно ли записан необходимый телефон, адрес учреждения. Первым трубку должен положить звонящий.

4.6. Если получатель социальных услуг получил исчерпывающую информацию по заданному вопросу и время, отведённое на консультацию, истекло, вежливо извинившись, рекомендуется закончить разговор.

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

4.8. В случае, когда получатель социальных услуг настроен агрессивно, допускает употребление в речи ненормативной лексики, необходимо, не вступая в пререкания, официальным тоном дать понять, что разговор в подобной форме не допустим, при этом инициатива стереотипа поведения должна принадлежать специалисту.

4.9. Рекомендуется категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации, как учреждения, так и специалиста.

V. ВЕДЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИИ СЛУЖБЫ «КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ, В ТОМ ЧИСЛЕ В РАМКАХ ЕДИНОГО СОЦИАЛЬНОГО ТЕЛЕФОНА»

5.1. В рамках предоставления консультационных услуг ведётся следующая документация:

- журнал оказания консультативной помощи по Единому социальному телефону (заочная форма обращения);
- журнал оказания консультативной помощи (очная форма обращения);
- акт о предоставлении срочных социальных услуг, содержащий сведения о получателе социальных услуг и учреждении, видах предоставленных срочных социальных услуг, сроках, дате начала и об условиях их предоставления;
- отчёты о предоставлении услуг.

VI. РЕЗУЛЬТАТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ «КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ, В ТОМ ЧИСЛЕ В РАМКАХ ЕДИНОГО СОЦИАЛЬНОГО ТЕЛЕФОНА»

Непосредственным результатом деятельности службы «Консультирование, в том числе в рамках Единого социального телефона» является:

- полнота, своевременность, эффективность и качество предоставления социальных услуг. Основные показатели, определяющие качество, и критерии оценки результатов предоставления социальной услуги определены стандартами предоставления социальных услуг, утверждёнными Постановлением Правительства Ярославской области от 18.12.2014 № 1335-п «О порядке предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг и признании утратившим силу постановления Администрации области от 04.04.2005 № 46-а»;

- выполнение в полном объеме показателей муниципального задания за отчётный период.

Прошнуровано и пронумеровано

5 sheets

Директор

T.A. Долгова

13.05.2003

