



АДМИНИСТРАЦИЯ ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ
КОМИТЕТ ПО СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЕ НАСЕЛЕНИЯ
ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

От 30 мая 2018 г.

№ 293

**Об организации работы по предоставлению устных консультаций
по единому социальному телефону
комитета по социальной защите населения Ленинградской области
жителям Ленинградской области**

В целях совершенствования системы социального обслуживания и социальной поддержки населения, расширения информационной доступности о деятельности комитета по социальной защите населения Ленинградской области и учреждений социального обслуживания в Ленинградской области:

1. Определить номер единого социального телефона для приема телефонных обращений граждан – (812) 611-46-13.
2. Отделу информационных технологий (Лебедев Д.А.) обеспечить получение необходимого количества телефонных аппаратов, дополнительных технических средств (удлиненный кабель для возможности переноса телефонного аппарата внутри кабинета) для организации единого социального телефона, исходя из потребности организации телефонной связи пятью структурными подразделениями комитета.
3. Утвердить Положение о работе единого социального телефона Ленинградской области (далее - Положение) согласно приложению.
4. Начальникам структурных подразделений комитета обеспечить исполнение утвержденного Положения.

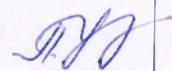
5. Назначить ответственным за организацию работы единого социального телефона начальника канцелярии комитета.

6. Канцелярии комитета (Чешева А.Д.) разместить информацию о едином социальном телефоне на интернет-сайте комитета.

7. Признать утратившим силу распоряжение комитета по социальной защите населения Ленинградской области от 27 февраля 2010 года № 10 «О телефонной справочной службе «Единый социальный телефон» комитета по социальной защите населения Ленинградской области».

8. Контроль за исполнением распоряжения возложить на первого заместителя председателя комитета Н.С. Грибову.

Председатель комитета
по социальной защите населения
Ленинградской области



Л.Н. Нецадим

УТВЕРЖДЕНО
распоряжением комитета
по социальной защите населения
Ленинградской области
от 30 мая 2018 года № 293

(приложение)

ПОЛОЖЕНИЕ
о работе единого социального телефона
комитета по социальной защите населения Ленинградской области

I. Общие положения.

1.1. Главной целью работы единого социального телефона комитета по социальной защите населения Ленинградской области (далее – единый социальный телефон) является обеспечение граждан оперативной, беспрепятственной и исчерпывающей информацией о порядке предоставления гражданам Ленинградской области мер социальной поддержки, социального обслуживания, иных вопросах определенных Положением о комитете по социальной защите населения Ленинградской области, утвержденным постановлением Правительства Ленинградской области от 25.12.2007 № 337.

Положение распространяется на устные обращения граждан (далее – информирование) и не распространяется на взаимоотношения граждан и комитета в процессе реализации комитетом государственных функций (услуг).

1.2. Информирование граждан по единому социальному телефону осуществляется государственными гражданскими служащими структурных подразделений комитета в соответствии с режимом работы единого социального телефона в соответствии с п. 3.1.

1.3. Конечным результатом информирования граждан является ответ на поставленные в устном обращении вопросы или, в случае, если вопросы не входят в компетенцию комитета по социальной защите населения Ленинградской области,

получение рекомендаций об обращении в соответствующий государственный орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.4. Информация о работе единого социального телефона размещается на официальном сайте комитета в сети интернет.

II. Основные задачи работы единого социального телефона

2.1. Основными задачами работы единого социального телефона 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, предоставляемых социальных услугах и мерах социальной поддержки.

III. Порядок предоставления информации по единому социальному телефону

3.1. Режим работы единого социального телефона:

День недели	Режим работы	Структурное подразделение, ответственное за приём звонков
Понедельник	9.00 – 17.45 (перерыв 12.00 – 12.45)	Отдел организации социальной поддержки отдельных категорий граждан
Вторник	9.00 – 17.45 (перерыв 12.00 – 12.45)	Сектор социально-правовых гарантий
Среда	9.00 – 17.45 (перерыв 12.00 – 12.45)	Отдел социального обслуживания пожилых людей и инвалидов
Четверг	9.00 – 17.45 (перерыв 12.00 – 12.45)	Отдел проблем семьи, женщин и детей

Пятница	9.00 – 16.45 (перерыв 12.00 – 12.45)	Отдел обеспечения информационных технологий
Суббота, воскресенье, праздничные дни	Выходные дни	

3.2. Входящие звонки принимаются и регистрируются в «электронном журнале регистрации обращений, поступивших по единому социальному телефону комитета по социальной защите населения Ленинградской области (далее – журнал) ответственным сотрудником в соответствии с графиком дежурств (далее – дежурный сотрудник).

3.3. Электронный журнал размещается на внутреннем сетевом ресурсе Администрации Ленинградской области: \\192.168.10.104\kszn\Канцелярия\Электронный журнал единого социального телефона по форме согласно приложению 1.

3.4. Распечатки электронного журнала еженедельно распечатываются в канцелярии комитета.

3.5. При устном информировании дежурный сотрудник: приветствует собеседника, указывает наименование комитета, должность, фамилию, имя и отчество, уточняет вопрос абонента, отвечает на поставленный вопрос.

При невозможности дать ответ на поставленный вопрос в момент обращения дежурный сотрудник уточняет у абонента почтовый адрес для отправки письменного ответа на поставленный вопрос (в порядке и сроки, установленные законодательством об обращениях граждан), заполняет карточку устного обращения гражданина по единому социальному телефону комитета по социальной защите населения Ленинградской области согласно приложению 2.

3.6. По окончании дежурства дежурный сотрудник оформляет все записи в электронном журнале, а также передаёт заполненные карточки устного обращения (при их наличии) в канцелярию для оформления.

IV. Требования, предъявляемые к ведению телефонного разговора.

4.1. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с приветствия, информации о наименовании комитета, должности специалиста, принявшего

телефонный звонок, фамилии, имени, отчестве: «Добрый день, комитет по социальной защите населения Ленинградской области, главный специалист ... отдела Иванова Марья Ивановна, слушаю Вас». Недопустимо корректное приветствие подменять фразой: «Алло!», либо, «Да!», либо «Слушаю!», либо «Комитет!».

4.2. На входящий звонок необходимо отвечать не позднее 2-ого, максимум 3-его звонка.

4.3. Необходимо внимательно выслушать собеседника, обратившегося за консультацией. Информация должна излагаться в сжатой форме, кратко, четко, в доброжелательном тоне.

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

4.5. Прежде, чем положить трубку, необходимо уточнить у собеседника о наличии ещё каких-либо вопросов, и только получив отрицательный ответ, попрощаться с собеседником фразой: «До свидания», «Всего доброго», «Отличного дня» и т.д.

[illegible]

КАРТОЧКА
устного обращения гражданина
по единому социальному телефону
комитета по социальной защите населения Ленинградской области

номер _____

дата _____

Фамилия, имя, отчество _____

Место жительства _____

Номер телефона _____

Почтовый адрес для направления ответа на обращение _____

Место работы _____

Содержание обращения _____

Фамилия, инициалы должностного лица, ведущего прием _____

Резолюция руководителя _____