АДМИНИСТРАЦИЯ ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

КОМИТЕТ ПО СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЕ НАСЕЛЕНИЯ ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

От 06 июля 2018 г. № 368

О внесении изменений в распоряжение комитета от 30 мая 2018 года № 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 устного информирования граждан по вопросам социального обслуживания и социальной поддержки населения изложить Положение о работе единого социального телефона Ленинградской области (далее - Положение) в новой редакции согласно приложению.

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

Председатель комитета
по социальной защите населения
Ленинградской области Л.Н. Нещадим

УТВЕРЖДЕНО
распоряжением комитета
по социальной защите населения
Ленинградской области
от 06.07 2018 года № 368

(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 услуг (функций).

1.2. Информирование граждан по единому социальному телефону осуществляется государственными гражданскими служащими следующих структурных подразделений комитета: отдела организации социальной поддержки отдельных категорий граждан; сектора социально-правовых гарантий; отдела социального обслуживания пожилых людей и инвалидов; отдела проблем семьи, женщин и детей.

1.3. Информирование граждан по единому социальному телефону осуществляется государственными гражданскими служащими указанных

подразделений комитета в соответствии с графиком дежурств, подготавливаемым до 25 числа ежемесячно канцелярией комитета (Силина И.В.), утверждаемым первым заместителем председателя комитета ежемесячно.

1.4. График дежурств подготавливается на основании предложений руководителей структурных подразделений с указанием дежурных сотрудников.

1.5. 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.

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 ннформации по единому социальному телефону

3.1. Режим работы единого социального телефона:

День недели	Режим работы
Понедельник	9.00 – 17.45 (перерыв 12.00 – 13.00)
Вторник	9.00 – 17.45 (перерыв 12.00 – 13.00)
Среда	9.00 – 17.45 (перерыв 12.00 – 13.00)
Четверг	9.00 – 17.45 (перерыв 12.00 – 13.00)
Пятница	9.00 – 16.45 (перерыв 12.00 – 13.00)
Суббота, воскресенье	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 снимаются в канцелярии комитета (Силина И.В.) по понедельникам с учетом информации за предшествующую неделю.

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

В случае, если информирование по вопросу не входит в компетенцию дежурного сотрудника, последний переводит звонок на другого сотрудника, в компетенцию которого входит разъяснение поставленного заявителем вопроса/ов.

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.

Приложение 1

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

№	Дата и время звонка	ФИО	Контакты звонившего (адрес, тел., эл. почта)	Содержание вопроса	ФИО дежурного специалиста	Примечание

Приложение 2

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 _____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____