

## ПОЛОЖЕНИЕ о телефонной справочной службе «ЕДИНЫЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ТЕЛЕФОН»

### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок организации и деятельности телефонной справочной службы «Единый социальный телефон» (далее – Служба).

1.2. Настоящее положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона Нижегородской области от 07.09.2007 №124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области».

1.3. Функционирование Службы организуется в рамках деятельности отделения социально-консультативного обслуживания государственного бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Володарского района» (далее Учреждение).

1.4. Ответственным лицом за организацию и деятельность Службы является заведующий отделением социально-консультативного обслуживания Учреждения.

1.5. Прием и обработка звонков осуществляется специалистами отделения социально-консультативного обслуживания.

1.6. Прием и обработка телефонных звонков граждан осуществляется по единому телефону 8(83136) 4-12-41  
Режим работы – в соответствии с режимом работы учреждения.

### 2. Цели и задачи

2.1. Целью деятельности Службы является:

- обеспечение информацией о порядке предоставления гражданам мер социальной поддержки, социального обслуживания и государственной помощи,
- регулярный анализ обращений граждан и принятие по результатам анализа управленческих решений.

2.2. Исходя из поставленной цели на Службу возлагаются следующие задачи:

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 гражданами о правах и предоставляемых социальных услугах и мерах социальной поддержки;

### 3. Требования к порядку предоставления информации по телефону

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

3.2. Информационно-консультативные услуги предоставляются гражданам бесплатно.

3.3. Специалист принимает каждый телефонный звонок.

3.4. Телефонный звонок с непосредственным общением и состоит из следующих этапов:

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

3.5 В Учреждении ведется журнал звонков (Приложение №1). 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. Краткое содержание сообщения;
5. Отметка о принятии по сообщению решения и информировании обратившегося гражданина (при условии наличия в сообщении адреса заявителя или номера контактного телефона).

3.6. 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. Требования, предъявляемые к ведению телефонного разговора

4.1. При ответах на телефонные звонки специалисты отделения социально-консультативного обслуживания учреждения подробно и в вежливой (корректной) форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

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

4.3. Необходимо внимательно выслушать собеседника, обратившегося за консультацией. Информация должно излагаться в сжатой форме, кратко, четко, в доброжелательном тоне. Речь должна носить официально-деловой характер.

4.4. Гражданам следует предлагать назвать свои фамилию, имя, отчество, номер телефона, почтовый адрес, по которому должен быть, при необходимости, направлен ответ.

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

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

4.7. Первым трубку должен положить звонящий.

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

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

4.10. 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 Службы.

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

Приложение № 1  
УТВЕРЖДЕНО  
Приказом директора  
ГБУ «ЦСОГПВИИ Володарского района»  
от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2025г. № \_\_\_\_\_

Журнал регистрации граждан, обратившихся на Единый Социальный телефон

№ п/п	Дата и время получения телефонного звонка	Ф.И.О. обратившегося	Краткое содержание обращения	Отметка о принятии решения	Ф.И.О. специалиста, принявшего звонок