

ПОРЯДОК
организации работы телефона «Горячая линия»
ПП-02-04-18

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок регулирует вопросы организации работы телефона «Горячая линия» в бюджетном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения» (далее – Учреждение).

1.2. Порядок разработан в соответствии с:

- законом Российской Федерации от 28 декабря 2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- приказом Департамента социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 07 ноября 2017 года № 973-р.

1.3. Телефон «Горячая линия» осуществляет свою деятельность на базе консультативного отделения (далее - Отделение).

1.4. Работа телефона «Горячая линия» осуществляется непосредственно под руководством заведующего Отделением и заместителя директора Учреждения.

2. Основные задачи:

2.1. Проведение информационно-разъяснительной работы с населением.

2.2. Улучшение качества предоставления социальных услуг.

2.3. Выявление и учет в работе пожеланий, предложений и замечаний со стороны населения.

3. Организация работы телефона «Горячая линия»

3.1. Режим работы телефона «Горячая линия» соответствует режиму работы Учреждения.

3.2. Информация о телефоне «Горячая линия» (режим работы, телефонный номер, виды предоставляемой информации) освещается:

- в муниципальных средствах массовой информации;
- в организациях сферы социального обслуживания;
- в сети Интернет (официальный сайт Учреждения, официальная группа Депсоцразвития Югры «Социальное обслуживание Югры», в «ВКонтакте», официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в

новостных разделах Учреждения).

3.3.Для получения информации допускается анонимное обращение граждан.

3.4.По телефону «Горячая линия» населению разъясняются вопросы, касающиеся:

-проведения независимой оценки качества оказания услуг в Учреждении, формах участия граждан в ее проведении;

-качества оказания социальных услуг в Учреждении;

-федерального законодательства, законодательства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры о социальном обслуживании населения.

3.5.Специалисты консультативного отделения, предоставляющие информацию по телефону «Горячая линия», регистрируют звонки в журнале «Журнал регистрации звонков, поступивших на телефон «Горячая линия».

3.6.Ответственный за работу телефона «Горячая линия» специалист по социальной работе консультативного отделения формирует отчет в соответствии с формой, установленной приказом Депсоцразвития Югры № 573-р, а также аналитическую справку о результатах работы телефона «Горячая линия», которые в срок ежеквартально, до 2 числа месяца, следующего за отчетным периодом, представляется в бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Методический центр развития социального обслуживания» (в том числе на электронный адрес [@](mailto:zentr@dtszhmao.ru)).

Разработчик:

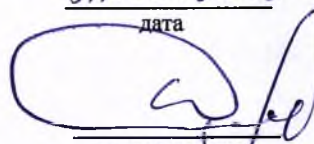
заведующий консультативным
отделением


личная подпись

А.В. Тотолина
расшифровка подписи

21.05.2018
дата

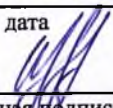
Согласовано:
Заместитель директора


личная подпись

С.С. Лопатин
расшифровка подписи

21.05.2018
дата

Юрисконсульт


личная подпись

И.И. Малозева
расшифровка подписи

21.05.2018
дата

Приложение 2
к приказу
от «21» 05 2018 № 259-н

Журнал
регистрации звонков, поступающих на телефон «Горячая линия»

№п/п дата обращения	Ф.И.О. гражданина/анонимный звонок	Категория гражданина, обратившегося на «горячую линию»	Содержание (тематика) обращения на «горячую линию»	Результат обращения на «горячую линию»	Ф.И.О. консультирующего специалиста
1	2	3	4	5	6

