

ПОРЯДОК
организации работы телефонной службы «Помощь»
ПП-02-03-18

1. Общие положения

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

1.2. Положение разработано 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 30 сентября 2008 года № 470-р (с изменением и дополнением).

1.3. Служба осуществляет свою деятельность на базе консультативного отделения (далее - Отделение).

1.4. Работа Службы осуществляется непосредственно под руководством заведующего Отделением и заместителя директора Учреждения.

2. Основные задачи:

2.1. Оперативное предоставление информации гражданам, вне зависимости от места их нахождения.

2.2. Уменьшение количества граждан, остро нуждающихся в социальных услугах, но не получающих их в связи с отсутствием информации о своих правах либо о том, куда им следует обратиться.

2.3. Снижение числа обращений непосредственно в органы социальной защиты населения, учреждений социального обслуживания по вопросам справочного или консультативного характера в сфере социального обслуживания, а также их обращений не по назначению.

3. Организация работы телефонной службы «Помощь»

3.1. Режим работы Службы соответствует режиму работы Учреждения.

3.2. Информация о Службе (режим работы, телефонный номер, виды предоставляемой информации) освещается в средствах массовой

информации (телевидение, печатные издания, интернет) с периодичностью, но не реже одного раза в месяц.

3.3. Для получения информации допускается анонимное обращение граждан.

3.4. Служба предоставляет населению следующую справочную информацию:

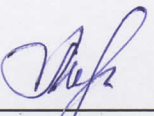
- о правах граждан на социальное обслуживание;
- об учреждениях социального обслуживания населения города Сургута, включая данные о месте нахождения учреждения, выполняемых функциях, часах работы;
- о перечне социальных услуг, которые могут получить различные категории населения, включая их виды и формы, порядок и условия социального обслуживания, правах на бесплатное социальное обслуживание;
- о телефонах доверия.

3.5. Специалисты консультативного отделения, предоставляющих справочную информацию, несут ответственность за качество и достоверность информации.

3.5. Информация о звонках и предоставленной информации фиксируется специалистом консультативного отделения в журнале «Журнал учета принятых звонков».

Разработчик:

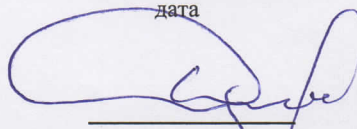
заведующий консультативным
отделением


личная подпись

А.В. Тотолина
расшифровка подписи

21.05.2018
дата

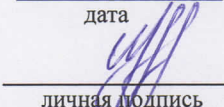
Согласовано:
Заместитель директора


личная подпись

О.Р. Моностырская
расшифровка подписи

21.05.2018.
дата

Юрисконсульт


личная подпись

Н.М. Кловская
расшифровка подписи

21.05.2018
дата

Приложение 2
к приказу
от «21» 05 2018 № 261-п

Журнал
учета принятых звонков

№ п/п	Дата звонка	ФИО специалиста, принявшего звонок	Информация о гражданине (ФИО, дата рождения, категория)
1	2	3	4

Содержание вопроса	Примечание
5	6