

Министерство труда и социального развития РО

муниципальное бюджетное учреждение города Шахты
«Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста
и инвалидов № 1»

ПРИКАЗ № 72/ОД

от «09 января» 2019 года

г. Шахты

Об организации службы
«Социальный телефон общения»

В соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Областным законом от 03.09.2014 № 222-ЗС «О социальном обслуживании граждан в Ростовской области» и постановлением Правительства Ростовской области от 27.11.2014 г. №785 «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Организовать работу с телефонными обращениями граждан в муниципальном бюджетном учреждении города Шахты «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов № 1» по системе «Социальный телефон общения».

2. Утвердить Положение о службе «Социальный телефон общения» (приложение №1).

3. Установить, что организация и работа службы «Социальный телефон общения» осуществляется на имеющейся материально-технической и кадровой базе муниципального бюджетного учреждения города Шахты «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов № 1»

3.1. Номер службы «Социальный телефон общения» - 8(8636) 22-40-70, 22-51-26, 22-25-10.

4. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя
директора МБУ г.Шахты «ЦСО № 1» Брюховецкую Л.В.

Директор
МБУ г.Шахты «ЦСО № 1»

Dvt

Т.П.Дума

С приказом ознакомлены:

Л.М. Брюховецкая

М.Н. Соко

Е.Ю. Жидкова

Л.И. Горбатова

Л.Г. Чеснокова

Е.И. Сулацкая

Н.А. Ажинова

И.Д. Кротенко

М.В. Гриненко

Н.Н. Синявцева

Н.Д. Бакулина

И.П. Графчикова

Л.В. Григорова

О.П. Мельник

И.Н. Череватенко

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Положение о службе «Социальный телефон общения»

1. Общие положения.

- 1.1 Настоящее Положение регламентирует содержание, порядок информационно-консультативной формы работы с гражданами пожилого возраста и инвалидами по телефону социального общения.
- 1.2 Положение утверждается директором МБУ г. Шахты «ЦСО № 1».
- 1.3 Участниками телефона социального общения являются директор, заведующие отделениями социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, специалисты по социальной работе, граждане попавшие в трудную жизненную ситуацию.
- 1.4 Телефон социального общения это форма работы, предназначенная для оказания оперативной социальной помощи гражданам пожилого возраста, инвалидам, гражданам попавшим в трудную жизненную ситуацию с помощью телефонного консультирования, для совершенствования системы оперативного взаимодействия с другими организациями, оперативное принятие решений по жалобам граждан, обратившимся на телефон социального общения, совершенствование системы оценки качества оказания социальных услуг.
- 1.5 Организация функционирования телефона социального общения возлагается на специалистов по социальной работе «Мобильной бригады».

2. Основные цели и задачи работы телефона социального общения.

2.1. Цель работы телефона социального общения:

Предоставление гражданам пожилого возраста и инвалидам, гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию, консультаций по вопросам социального обслуживания, оказания гуманитарной помощи и других видов помощи.

2.2. Задачи работы телефона социального общения:

- установление более тесных контактов с гражданами, попавшими в трудную жизненную ситуацию;
- повышение эффективности и доступности консультативной помощи, обратившимся на телефон социального общения.

3. Порядок организации телефона социального общения.

3.1. Работа телефона социального общения осуществляется в понедельник-четверг с 9-00 до 18-00 ч., в пятницу с 9-00 до 16-45 ч. (перерыв с 13-00 до 13-45 ч.) по телефону 22-40-70, 22-51-26, 22-25-10, выходной - суббота, воскресенье.

4. Учет обращений граждан по телефону социального общения.

4.1 Для учета обращений граждан по телефону социального общения и проведения мониторинга информационно-консультативной формы ведется журнал учета обращений.

4.2. Каждое обращение, поступившее на телефон социального общения, регистрируется ответственным лицом в журнале работы телефона социального общения. При этом в журнал заносятся следующие сведения:

- дата обращения;
- данные заявителя: фамилия, имя, отчество, адрес проживания, контактный телефон.
- содержание обращения;
- должность, фамилия, имя, отчество сотрудника, принявшего обращение.
- краткая информация о принятом решении.

4.3. В случае, если изложенные в устном обращении просьбы, факты и обстоятельства носят справочный характер, являются очевидными и не требуют дополнительного рассмотрения, ответ сразу даётся по телефону, о чем делается соответствующая запись в журнале работы телефона социального общения.

4.4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию лица принявшего обращение,

- гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться;
- либо по его желанию суть его устного обращения регистрируется и передается для дальнейшего рассмотрения и ответа в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в Организации;
- либо, если обращение предполагает проведение телефонной консультации или беседы, то в этом случае суть обращения передается специалисту организации, в чьей компетенции находится вопрос, содержащийся в обращении, при этом согласуется дата и время необходимой по обращению консультации или беседы, но не позднее следующего дня после того, как поступило обращение. После уточнения даты и времени консультации или беседы ответственное лицо информирует об этом обратившегося по телефону социального общения гражданина.

4.5 При получении информации об обращении гражданина на телефон социального общения ответственное лицо, незамедлительно принимает меры по решению возникшей проблемы. О принятом по обращению решении обратившийся гражданин информируется по телефону. Результаты рассмотрения каждого обращения заносятся в журнал работы телефона социального общения.

4.6 Журнал хранится в кабинете специалистов по социальной работе.

4.7 Заполнение журнала телефона социального общения осуществляют специалисты по социальной работе.

4.8 Директор МБУ г. Шахты «ЦСО № 1» осуществляет проверку полученной по телефону социального общения информации.

4.9 Результаты работы телефона социального общения обобщаются, анализируются специалистами по социальной работе один раз в месяц.