

УТВЕРЖДАЮ
Руководитель ГКУ КК
«Краевой методический центр»
Н.И. Дудий
2020 г.



**ПОРЯДОК
работы телефона «горячей линии» по вопросам
социального обслуживания, мер социальной поддержки,
занятости населения Краснодарского края**

1. Общие положения

1.1. Порядок работы телефона «горячей линии» по вопросам социального обслуживания, мер социальной поддержки, занятости населения Краснодарского края (далее - Порядок) определяет организацию работы «горячей линии» по вопросам социального обслуживания, мер социальной поддержки, занятости населения и другой социальной помощи населению Краснодарского края (далее – телефон «горячей линии»).

1.2. Телефон «горячей линии» функционирует на базе государственного казенного учреждения Краснодарского края «Краевой методический центр» (далее – ГКУ КК «Краевой методический центр»).

1.3. Организация работы телефона «горячей линии» ГКУ КК «Краевой методический центр» осуществляется с целью оперативного информирования населения и обеспечения доступности получения информации о порядке предоставления мер социальной поддержки, социального обслуживания и другой социальной помощи населению Краснодарского края.

1.4. Основными функциями телефона «горячей линии» являются:

оказание информационно-консультативной помощи населению Краснодарского края;

взаимодействие с управлениями социальной защиты населения министерства труда и социального развития Краснодарского края, центрами занятости населения Краснодарского края в муниципальных образованиях, организациями социального обслуживания, подведомственными министерству труда и социального развития Краснодарского края (далее - министерство), по вопросам, поступившим на телефон «горячей линии»;

проведение мониторинга и анализа причин обращений граждан, поступивших на телефон «горячей линии».

1.5. Информация о функционировании и режиме работы телефона «горячей линии» размещается на официальном сайте ГКУ КК «Краевой методический центр», в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также на информационных стендах.

2. Порядок работы телефона «горячей линии»

2.1. Прием звонков на телефон «горячей линии» в ГКУ КК «Краевой методический центр» производится ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, в соответствии с режимом работы учреждения.

2.2. Принятые звонки регистрируются специалистом ГКУ КК «Краевой методический центр», ответственным за прием и обработку звонков (далее – ответственный специалист), в журнале регистрации звонков, поступивших на телефон «горячей линии» (далее – журнал 1), оформленному по образцу согласно Приложению 1 к настоящему Порядку.

2.3. В журнале 1 указываются:

порядковый номер поступившего звонка;

дата и время поступления звонка;

номер телефона позвонившего;

пол;

контактные данные позвонившего;

муниципальное образование, округа Краснодар, районы Сочи;

краткое содержание вопроса;

организация и учреждения

ФИО специалиста, принявшего звонок;

примечание.

2.4. Персональные данные граждан, полученные в ходе обращений на телефон «горячей линии», подлежат защите в соответствии с требованиями федерального законодательства.

2.5. По телефону «горячей линии» осуществляются консультации о порядке предоставления мер социальной поддержки, социального обслуживания и другой социальной помощи населению Краснодарского края.

2.6. В случае, если в обращении граждан содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ответственного специалиста, он взаимодействует с управлениями социальной защиты населения министерства труда и социального развития Краснодарского края, центрами занятости населения Краснодарского края в муниципальных образованиях, организациями социального обслуживания, подведомственными министерству, с целью уточнения информации по поступившему вопросу.

2.7. Исходящие в управления социальной защиты населения министерства труда и социального развития Краснодарского края, центры занятости населения Краснодарского края в муниципальных образованиях, организации социального обслуживания, подведомственные министерству, с целью уточнения информации по поступившему вопросу, регистрируются в журнале исходящих звонков, (далее – журнал 2), оформленному по образцу согласно Приложению 2 к настоящему Порядку.

2.8. В журнале 2 указываются:

порядковый номер исходящего звонка;

дата и время звонка;

контактные данные специалиста, принявшего звонок;
 муниципальное образование, округа Краснодар, районы Сочи;
 краткое содержание вопроса;
 организации и учреждения;
 ФИО специалиста, осуществившего звонок;
 примечания.

2.9. Результаты анализа телефонных звонков, поступивших на телефон «горячей линии», оформленные по образцу согласно Приложению 2 к настоящему Порядку, ежемесячно передаются в министерство.

3. Правила работы ответственного специалиста

3.1. Ответ на телефонный звонок начинается с информации о «горячей линии» ГКУ КК «Краевой методический центр», имени ответственного специалиста.

3.2. Информация излагается в сжатой форме, кратко, четко, в доброжелательном тоне. Речь должна носить официально-деловой характер.

3.3. В ходе основной части телефонного разговора ответственный специалист выясняет причину обращения, возникшую проблему, вопрос, проводит консультирование. По окончании разговора делает обобщение по предоставленной консультации, уточняет, правильно ли воспринята предоставленная информация.

3.4. В случае невозможности безотлагательного предоставления информации, ответственный специалист уточняет контактные данные позвонившего с целью передачи дополнительного ответа на поставленный вопрос.

3.5. Ответственный специалист в ходе телефонного разговора должен:
 внимательно слушать;
 выражать сочувствие и понимание;
 не поддаваться на провокации, избегать конфликтных ситуаций;
 поблагодарить позвонившего за звонок.

3.6. Ответственный специалист несет персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Начальник отдела



О.С. Кравцова

СОГЛАСОВАНО

Заместитель руководителя ГКУ КК
 «Краевой методический центр»


 Н.И. Агафонова
 « 7 » сентября 2020 года

Приложение 1
к Порядку

**ЖУРНАЛ
регистрации звонков, поступивших на телефон «горячей линии»**

№ п/п	Дата и время поступления звонка	Номер телефона позвонившего	Пол	Контактные данные позвонившего (ФИО, год рождения)	Муниципальное образование, округи Краснодара, районы Сочи	Краткое содержание вопроса	Организации и учреждения	ФИО специалиста, принявшего звонок	Примечание
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Начальник отдела

О.С. Кравцова

**ЖУРНАЛ
регистрации исходящих звонков**

№ п/п	Дата и время звонка	Контактные данные специалиста, принявшего звонок (ФИО, номер телефона)	Муниципальное образование, округи Краснодара, районы Сочи	Краткое содержание вопроса	Организация и учреждения	ФИО специалиста, осуществившего звонок	Примечания
1	2	3	4	5	6	7	8

Начальник отдела

О.С. Кравцова