

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 Краснодара, 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