

МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ
КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

ПРИКАЗ № 34-П

« 02 » марта 2010г.

г. Нальчик

**Об образовании службы
«Единый социальный телефон»**

В соответствии с поручением Президента Российской Федерации от 29 мая 2009 г. №Пр-1373 о создании и развитии службы по типу «Единый социальный телефон» и рекомендациями Минздравсоцразвития России от 29.12.2009 г. №18-2/4852, а также в целях обеспечения оперативной, квалифицированной информации о порядке предоставления гражданам мер социальной поддержки, социального обслуживания и государственной социальной помощи, а также регулярного анализа обращений граждан и принятия по результатам анализа управленческих решений

п р и к а з ы в а ю:

1. Образовать службу «Единый социальный телефон» при отделе информационно-аналитической и организационной работы.
2. Утвердить положение о службе «Единый социальный телефон».
3. Руководителям департаментов, территориальных управлений труда и социального развития, начальникам отделов Министерства труда и социального развития КБР, руководителям подведомственных учреждений информировать население о работе службы «Единый социальный телефон» (режим работы, контактный телефон).
4. Контроль за исполнением настоящего приказа возлагаю на руководителя информационно-аналитического департамента Бекиеву Л.А.

МИНИСТР

А.И.Тюбеев

В дело, Амшковой Ф.К., Бакову И.Х., Голочалову Н.С., руководителям департаментов, начальникам отделов, руководителям территориальных управлений труда и социального развития и подведомственных учреждений

Приказ завизировали:

Зам.министра

(личная подпись)

Ф.К. Амшкова

Зам.министра

(личная подпись)

И.Х. Баков

Зам.министра

(личная подпись)

Н.С. Голочалов

Руководитель
информационно-
аналитического
департамента

(личная подпись)

Л.А. Бекиева

Руководитель
административного
департамента

(личная подпись)

Ф.М. Куршаева

Начальник отдела
гос.службы и кадров

(личная подпись)

А.А. Апажихов

Начальник отдела
правового обеспечения

(личная подпись)

А.Х. Тхамокова

ПОЛОЖЕНИЕ

о службе «Единый социальный телефон» Министерства труда и социального развития Кабардино-Балкарской Республики.

I. Общие положения

- 1.1. Работа службы «Единый социальный телефон» регулируется Конституцией Российской Федерации, нормами Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», а также нормативными правовыми актами Кабардино-Балкарской Республики.
- 1.2. Настоящее Положение регламентирует порядок организации работы службы «Единый социальный телефон» для обеспечения оперативной, беспрепятственной и исчерпывающей информации о порядке предоставления гражданам мер социальной поддержки, социального обслуживания и государственной социальной помощи Министерством труда и социального развития Кабардино-Балкарской Республики.
- 1.3. Прием осуществляет служба «Единый социальный телефон» отдела информационно-аналитической и организационной работы Министерства труда и социального развития Кабардино-Балкарской Республики.
- 1.4. Служба «Единый социальный телефон» организуется в отдельном помещении, где предусмотрен многоканальный телефон. Пребывание посторонних лиц в помещении службы исключается.

II. Основные задачи

Основными задачами работы службы «Единый социальный телефон» являются:

- оказание оперативной квалифицированной консультативной помощи по вопросам предоставления мер социальной поддержки населения, социального обслуживания и государственной социальной помощи;
- обеспечение доступности получения информации гражданами о правах и предоставляемых социальных услугах и мерах социальной поддержки;
- уменьшение количества граждан, особо нуждающихся в социальных услугах, но не получающих их в связи с отсутствием информации о своих правах либо о том, куда им следует обратиться;
- снижение числа обращений непосредственно в органы социальной защиты населения, учреждения социального обслуживания по вопросам справочного или консультационного характера в сфере социального обслуживания, а также их обращений не по назначению;
- повышение уровня информированности населения в части обеспечения прав и гарантий отдельным категориям граждан в соответствии с действующими законодательствами;
- обеспечение приёма телефонных сообщений граждан в рабочем режиме;

- учет сообщений граждан, поступивших по «Единому социальному телефону»;
- анализ сообщений граждан, поступивших по «Единому социальному телефону», их обобщение с целью устранения причин.

III. Требования к порядку организации работы «Единого социального телефона»

- 3.1. Порядок регламентирован настоящим положением.
- 3.2. Информация о функционировании службы «Единый социальный телефон», целях ее организации, правилах приема обращений и мерах, принимаемых Министерством труда и социального развития Кабардино-Балкарской Республики по обращениям граждан, периодически размещается в газете «Кабардино-Балкарская Правда» и на официальном сайте Министерства труда и социального развития Кабардино-Балкарской Республики.
- 3.3. Информацию о результатах обращений граждан, поступивших на «Единый социальный телефон», предоставляет министру руководитель информационно-аналитического департамента Министерства труда и социального развития Кабардино-Балкарской Республики ежемесячно.
- 3.4. Прием обращений в службу «Единый социальный телефон» осуществляется в рабочее время с 9⁰⁰ до 18⁰⁰, в режиме автоответчика в нерабочее время.
- 3.5. Для учета обращений в службу «Единый социальный телефон» отдела информационно-аналитической и организационной работы ведется автоматизированный журнал регистрации входящих обращений, жалоб по единому социальному телефону.
- 3.6. Журнал регистрации входящих обращений службы «Единый социальный телефон» должен иметь следующие позиции:
 - Дата обращения;
 - Ф. И.О. абонента;
 - Адрес проживания абонента;
 - Телефон;
 - Дата рождения абонента;
 - Краткое содержание обращения;
 - Исполнитель;
 - Переадресация по исполнению;
 - Решение по данному вопросу;
- 3.7. Продолжительность одной беседы определяется индивидуально в зависимости от реализации целей, но не более 10 минут.
- 3.8. Специалист, отвечающий за работу «Единого социального телефона» ежедневно:
 - осуществляет прием обращений поступающих на «Единый социальный телефон»;
 - проводит регистрацию обращений в журнале;
 - обеспечивает объективный и всесторонний ответ;

- при необходимости определяет исполнителя обращения и осуществляет отправку обращений на рассмотрение исполнителю в соответствии с компетенцией;
- уведомляет абонента о направлении его обращения на рассмотрение иному должностному лицу в соответствии с компетенцией;
- обеспечивает контроль за своевременным рассмотрением обращений;
- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы;
- по мере необходимости составляет отчеты в вышестоящие органы власти о количестве и причинах поступивших обращений.

3.9. Специалисты службы «Единый социальный телефон» отдела информационно-аналитической и организационной работы ежемесячно обобщают информацию по обращениям, поступившим на единый социальный телефон, формируют интеллектуальную базу типовых ответов на наиболее встречающихся вопросов в помощь работникам, отвечающим на телефонные звонки.

IV. Требования, предъявляемые к ведению телефонного разговора.

- 4.1. При ответах на телефонные звонки специалист подробно и в вежливой (корректной) форме консультирует абонентов по интересующим их вопросам.
- 4.2. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа социальной защиты населения, в который позвонил гражданин, фамилии и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.
- 4.3. Информация в ответе должна излагаться в сжатой форме, кратко, четко, в доброжелательном тоне. Речь должна носить официально-деловой характер. Недопустимо употребление просторечий, междометий, односложных ответов.
- 4.4. Если абонент получил исчерпывающую информацию по заданному им вопросу и время, отведенное на консультацию, истекло, вежливо извинившись, рекомендуется закончить разговор. Первым трубку должен положить звонящий.
- 4.5. В тех случаях, когда в ходе беседы возникает предположение о наличии у абонента психического расстройства, которое обуславливает его непосредственную опасность для себя или окружающих, или абонент находится в состоянии в остром психотическом состоянии, при котором оставление его без психиатрической помощи может существенно ухудшить его состояние и при этом установление контакта с окружающими абонента лицами невозможно, специалист службы сообщает о состоянии абонента в службу скорой помощи, в милицию.
- 4.6. Рекомендуется категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации, как министерству, так и работнику.

У. Ответственность

- 5.1. Заведующий службой «Единый социальный телефон» отдела информационно-аналитической и организационной работы Министерства труда и социального развития Кабардино-Балкарской Республики несет персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений по «Единому социальному телефону».
- 5.2. Заведующий службой «Единый социальный телефон» отдела информационно-аналитической и организационной работы Министерства труда и социального развития Кабардино-Балкарской Республики допустивший нарушение данного Положения привлекается к дисциплинарной ответственности в соответствии со ст.192 Трудового Кодекса РФ, ст.57 Федерального закона № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе в Российской Федерации», ст.25 закона Кабардино-Балкарской Республики № 81-РЗ «О государственной гражданской службе Кабардино-Балкарской Республики».