**Положение о предоставлении информации**  
**о деятельности муниципального бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Таганрога» на телефонные обращения граждан**

1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящее   Положение   устанавливает   порядок   предоставления  
информации о деятельности муниципального бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Таганрога»   (далее - учреждение) на телефонные обращения граждан.

* 1. Работа по  организации  предоставления информации на телефонные обращения граждан осуществляется в соответствии с Федеральным законом  от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,  Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 09.02.2009 №8-ФЗ  «Об обеспечении  доступа  к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».
  2. Основными задачами предоставления информации на телефонные обращения граждан являются:

а) предоставление информации о деятельности учреждения;  
б) оказание бесплатной квалифицированной помощи по вопросам предоставления мер социальной поддержки населения, социального обслуживания и государственной социальной помощи;

в) повышение уровня информированности населения в части обеспечения  
прав и гарантий отдельным категориям граждан в соответствии с действующим  
законодательством;  
г) обеспечение доступности получения информации  гражданами о  
предоставляемых социальных услугах и мерах социальной поддержки.

1.4. Работа с телефонными обращениями граждан является обязанностью   должностных лиц учреждения (директор, заместители директора, руководители структурных подразделений, специалисты по социальной работе).  
Работники учреждения, осуществляющие работу с телефонными обращениями граждан (в объёме, установленном их должностными инструкциями), считаются уполномоченными лицами и несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность за полноту и правильность рассмотрения телефонных обращений граждан.

1.5. Предоставление  информации  гражданам  осуществляется  после представления ими персональных данных (фамилия, имя, отчество, номер домашнего телефона, почтовый адрес, по которому должен быть, при необходимости, направлен ответ) и изложения сути обращения.  
1.6. Телефонные обращения граждан, поступившие в учреждение,  
подлежат обязательной регистрации.

1.7.  Не рассматриваются телефонные обращения граждан, в которых  
обжалуются судебные решения.

При обращении граждан по вопросам, не отнесённым к ведению учреждения,  специалист дает разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться.  
1.8. Ответственность за организацию работы по предоставлению информации по телефону несет заместитель директора, курирующий направление социальной работы.

1. **ПОРЯДОК** **ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ ПО ТЕЛЕФОНУ**

2.1. Предоставление информации о деятельности учреждения по вопросам предоставления мер социальной поддержки населения, социального обслуживания и социальной помощи по телефону должностными лицами учреждения осуществляется в рабочее время  в специальном  помещении приемной  учреждения по адресу: город Таганрог, переулок Большой Садовый, дом 11, телефон: 610-976.

2.2. Информирование о  графике  работы  телефона «горячей  линии», осуществляется:  
2.2.1. непосредственно в приемной граждан, структурных подразделениях учреждения с использованием средств телефонной связи, электронного информирования:  
- электронный адрес для обращений [tagan-cso@mail.ru](mailto:tagan-cso@mail.ru)

Телефоны «горячей линии» 611-102 и приемной граждан 610-976 зарегистрированы в справочной службе города.

2.2.2. Посредством размещения в информационно-телекоммуникацион­ных сетях общего пользования, публикации в средствах массовой информации,  
издания информационных материалов.

2.2.3. Лично специалистами или на информационных стендах в фойе  
учреждения.  
2.3.   Прием телефонных обращений граждан осуществляется в помещении  
приемной, в соответствии с должностной инструкцией работника учреждения.  
Для учета телефонных обращений граждан используется журнал учета, где указывается фамилия, имя, отчество гражданина, адрес проживания, льготная категория, краткое содержание его вопроса и результат рассмотрения, причина обращения, контроль.  
2.4. При отсутствии безотлагательной возможности ответа на поставленный телефонном обращении вопрос, оформляется регистрационная карточка телефонного обращения с последующей переадресацией ее другим специалистам для дополнительной устного либо письменного ответа.

Заявителю сообщается структурное подразделение, куда направлен его запрос  
для   рассмотрения, срок и порядок получения ответа.

В журнале учета производится соответствующая запись о взятии обращения и снятия его с контроля с указанием исполнителя структурного подразделения.

1. **ТРЕБОВАНИЯ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ**

**К ВЕДЕНИЮ ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА**

3.1. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о  
наименовании учреждения, фамилии и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

3.2.  Гражданам   следует   предложить   назвать   свои   фамилию,   имя,  
отчество, номер домашнего телефона, почтовый адрес, по которому должен  
быть, при необходимости, направлен ответ.

* 1. Информация должна излагаться в сжатой форме, кратко, четко, в  
     доброжелательном тоне. Речь должна носить официально-деловой характер.  
     Недопустимо употребление просторечий, междометий, односложных ответов.  
     Телефонный разговор не должен прерываться отвлечением на другой звонок и другие обстоятельства.  
     В случае, когда звонящий настроен агрессивно, допускает употребление в речи ненормативной лексики, необходимо, не вступая в пререкания с ним, официальным тоном дать понять, что разговор в подобной форме не допустим, при этом инициатива стереотипа поведения должна принадлежать специалисту учреждения.  
     Рекомендуется категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации, как учреждению, так и специалисту.

3.4.  В конце беседы  необходимо сделать обобщение по предоставленной  
информации. Если необходимо, уточнить понятна ли информация, верно ли  
записаны данные заявителя. Первым трубку должен положить звонящий.  
Если заявитель получил исчерпывающую информацию по заданному им вопросу, вежливо извинившись, рекомендуется закончить разговор.

1. **ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ**

**ЗА РАССМОТРЕНИЕМ** **ТЕЛЕФОННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

4.1. Телефонные обращения, могут быть поставлены на контроль.  
4.2. Контроль  может  осуществляться  в  случаях,  когда для  полного  
рассмотрения поставленных в телефонных обращениях вопросов необходимо  
получить дополнительную информацию о фактических обстоятельствах дела.

4.3. Основанием для снятия с контроля телефонного обращения могут  
служить:  
а) разъяснение гражданину на поставленные в его обращения вопросы в  
телефонном режиме;

б) направление  письменного ответа на поставленные вопросы или  
предоставление ему разъяснений о порядке защиты его прав и законных  
интересов.  
4.4. Ответственный за организацию работы по предоставлению информации по итогам каждого месяца, квартала, полугодия, года проводит анализ телефонных обращений  
граждан, информирует руководство учреждения и руководителей структурных подразделений о количестве, характере и причине поступивших  
телефонных обращений граждан, принятых мерах по их рассмотрению.

1. **ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

5.1. Журналы учета и материалы, связанные с телефонными обращениями  
граждан, хранятся в соответствии с правилами делопроизводства в учреждении 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

5.2. Использование и распространение информации о персональных данных и частной жизни граждан, ставшей известной в связи с телефонными обращениями граждан в учреждение без их согласия не допускается.

5.3.  Жалобы   граждан   на  результаты   рассмотрения   их   телефонных  
обращений,    действия    (бездействия)    должностных    лиц    и    работников  
учреждения в  связи с рассмотрением  обращений  граждан  направляются  
директору учреждения.