

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГКУ РО «Ресурсный центр
социального обслуживания населения»


Н.В. Идрисова
«25» декабря 2020 г.



**Положение об отделении информационного сопровождения
граждан пожилого возраста и инвалидов (колл-центре)
ГКУ РО «Ресурсный центр социального обслуживания населения»**

1. Общие положения

1.1. Отделение информационного сопровождения граждан пожилого возраста и инвалидов (далее - Колл-центр), является структурным подразделением ГКУ РО «Ресурсный центр социального обслуживания населения» (далее – Учреждение), входит в единый координационный центр по реализации мероприятий системы долговременного ухода (далее – СДУ) на территории Рязанской области, и находится в подчинении курирующего заместителя директора Учреждения; общее руководство осуществляет директор.

1.2. Настоящее Положение определяет цели и задачи Колл-центра, структуру и режим работы, его участников и координаторов деятельности.

1.3. Колл-центр предназначен для обеспечения дистанционного (посредством звонка на горячую линию) получения гражданами пожилого возраста и инвалидами разъяснений по вопросам реализации мероприятий СДУ, сервисов СДУ, социального обслуживания, информации социальной направленности.

1.4. Структура и штат отделения утверждаются директором Учреждения.

1.5. Должностные обязанности работников отдела устанавливаются должностными инструкциями.

2. Основные цели

2.1. Выявление граждан пожилого возраста и инвалидов нуждающихся в долговременном уходе и социальном обслуживании;

2.2. Прием заявок от граждан пожилого возраста, инвалидов и некоммерческих организаций, действующих в их интересах о признании нуждаемости в социальном обслуживании на территории Рязанской области;

2.3. Консультирование по вопросам признания граждан пожилого возраста и инвалидов нуждающимися в СДУ и социальном обслуживании;

2.4. Ведение разъяснительной работы по внедрению на территории Рязанской области СДУ, сервисов СДУ;

2.5. Разъяснительная работа, информирование и прием заявок на товары первой необходимости, лекарства, продукты в условиях неблагоприятной эпидситуации среди граждан 65+;

2.6. Оказание содействия в получении юридической и психологической помощи, разъяснения норм действующего законодательства;

2.7. Организация проведения различных независимых опросов, анкетирования по вопросам качества предоставления долговременного ухода и социальных услуг на территории Рязанской области.

3. Основные обязанности

3.1. Обработка звонков граждан по следующим каналам: единый телефонный номер +7(4912)392-071.

3.2. Прием заявок от граждан пожилого возраста по вопросам оказания социальной помощи гражданам пожилого возраста, оказавшимся в режиме самоизоляции 65+.

3.3. Мониторинг обратившихся в Колл-центр граждан 65+, с целью выяснения потребностей в долговременном уходе и социальных услугах.

3.4. Содействие в оказании экстренной психологической помощи пожилым гражданам и инвалидам.

3.5. Взаимодействие с органами государственной власти Рязанской области и организациями в целях дачи разъяснений гражданам по поступившим от них вопросам.

3.6. Ведение учета и отчетности Колл-центра: сбор, систематизация и обработка соответствующей статистической информации, в том числе с использованием унифицированных форм учета и отчетности.

3.7. Расширение базы скриптов по различным вопросам.

3.8. Соблюдение конфиденциальности сведений, полученных в результате профессиональной деятельности.

3.9. Организация эффективного взаимодействия Колл-центра с другими структурными подразделениями Учреждения и учреждениями социального обслуживания Рязанской области.

4. Местонахождение, структура и режим работы Call-центра

4.1. Колл-центр располагается по адресу: г. Рязань, ул. Лермонтова, 20.

4.2. В структуру Call-центра входят 2 специалиста по социальной работе ГКУ РО «Ресурсного центра социального обслуживания населения».

4.3. Колл-центр осуществляет свою деятельность по будням:

- с 09.00 до 18.00 – звонки принимает специалист Колл-центра; по будням:

- с 18.00 до 09.00, по выходным и праздничным дням – сообщения принимаются в автоматическом режиме с последующей обработкой специалистом Колл-центра.

4.4. В условиях ЧС, часы работы устанавливаются соответственно Приказу директора центра.

5. Права

5.1. Получать необходимую для выполнения должностных обязанностей информацию о деятельности Учреждения от всех подразделений напрямую или через непосредственного руководителя.

5.2. Вносить предложения руководству Учреждения по совершенствованию аналитической работы.

5.3. Знакомиться с проектами решений руководства, касающимися деятельности Колл-центра.

6. Ответственность

6.1. Работники Колл-центра несут ответственность:

- за надлежащее и своевременное выполнение обязанностей, предусмотренных настоящим положением;

- за своевременность, объективность, достоверность и полноту информации, исходящей из Колл-центра;

- дисциплинарную, гражданско-правовую, административную, уголовную в соответствии с законодательством Российской Федерации за ненадлежащее выполнение служебных обязанностей, нарушение законодательства Российской Федерации, иных нормативных правовых актов в пределах осуществляемых функций и полномочий.

6.2. Пределы ответственности работников отдела устанавливаются их должностными инструкциями.

7. Порядок внесения изменений и дополнений

7.1. Изменения и дополнения в Положение вносятся приказом директора Учреждения.

8. Защита информации, содержащейся в Колл-центре

8.1. Информация, поступающая в Колл-центр, подлежит защите в соответствии с законодательством Российской Федерации об информации, информационных технологиях и о защите информации и законодательством Российской Федерации о персональных данных.