

Утверждаю
Директор муниципального бюджетного
учреждения «Центр социального обслуживания
граждан пожилого возраста и инвалидов»
_____ И.А.Потылицина
«09» января 2014 год

**Положение
Об информационно-консультационной форме работы с гражданами пожилого
возраста и инвалидами по телефону доверия «Выход есть»**

1. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение регламентирует содержание, порядок и время информационно-консультативной формы работы с гражданами пожилого возраста и инвалидами по телефону доверия «Выход есть» (далее-«Выход есть»)
- 1.2. Положение утверждается директором МБУ «ЦСО» Партизанского района (далее-Учреждение)
- 1.3. Участниками телефона доверия «Выход есть» являются директор, заведующие отделениями социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов , граждане пожилого возраста, граждане попавшие в трудную жизненную ситуацию.
- 1.4. «Выход есть» это форма работы, предназначенная для оказания социальной помощи гражданам пожилого возраста и инвалидам с помощью телефонного консультирования.
- 1.5. Информация о функционировании телефона доверия «Выход есть» размещена в средствах массовой информации и на информационных стендах Учреждения.
- 1.6. Организация функционирования телефона доверия «Выход есть» возлагается на заведующую отделением срочного социального обслуживания Учреждения.

2.Основные цели и задачи работы телефона доверия «Выход есть»

- 2.1 **Цель** работы телефона доверия «Выход есть»:
Предоставление гражданам пожилого возраста и инвалидам , гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию, консультаций по вопросам социального обслуживания и предоставления материальной и другой помощи.
- 2.2 **Задачи** работы телефона доверия «Выход есть»:
 - установление более тесных контактов с гражданами пожилого возраста и инвалидами ,гражданами, попавшими в трудную жизненную ситуацию ;
 - повышение эффективности и доступности консультативной, информационной помощи гражданам пожилого возраста и инвалидами.

3.Порядок организации работы телефона доверия «Выход есть»

- 3.1 Работа телефона доверия «Выход есть» осуществляется в рабочее время по телефону 22-1-36.

4. Учет обращений граждан по телефону доверия «Выход есть»

- 4.1 Для учета обращений по телефону доверия «Выход есть» и проведения мониторинга информационно- консультативной формы ведется журнал учета обращений граждан по телефону.
- 4.2 Журнал хранится в кабинете у заведующей отделением срочного социального обслуживания. Страницы журнала учета обращений граждан должны быть пронумерованы, прошнурованы , иметь следующие графы:
 - а) порядковый номер обращения;
 - б) дата и время поступления обращения ;
 - в) фамилия ,имя, отчество , домашний адрес и номер телефона заявителя;

г) краткое содержание обращения, консультации;

д) отметка о результатах рассмотрения обращения.

4.3 Заполнение журнала осуществляют директор, заведующие отделениями, специалисты отделения срочного социального обслуживания.

4.4 Директор Учреждения осуществляет проверку журнала и мониторинг полученной по телефону доверия «Выход есть» информации.

4.5 Результаты работы телефона доверия «Выход есть» обобщаются , анализируются заведующей отделением срочного социального обслуживания и рассматриваются один раз в квартал на аппаратном совещании Учреждения.