**«Оказание помощи по телефону,**

**как воплощение социальной работы»**

**Телефонная служба «Помощь»:**

 **8 (34672) 5-64-18**

****

В соответствии с приказом Департамента социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 30 сентября 2008 № 470 «Об организации работы телефонной службы «Помощь» в учреждениях социального обслуживания населения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры» (с изменениями от 16.02.2015 № 95-р) в БУ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Родник» г. Нягани организована работа телефонной службы «Помощь».

 Мы оперативно предоставим Вам информацию, вне зависимости от места Вашего нахождения.

 Если Вы не знаете и не получаете социальные услуги, мы расскажем о социальных услугах, либо о том, куда следует обратиться.

 В телефонную службу «Помощь» Учреждения может обратиться любой гражданин вне зависимости от статуса и социального положения.

 Практика деятельности службы показала, что обращения происходят в проблемных жизненных ситуациях абонента с целью получения им нужной информации.

 За 2017 год на телефонную службу «Помощь в г. Нягани обратились 2177 абонентов, из них граждане пожилого возраста составили 646 человек.

 За социальными услугами в Учреждение обратились 70% граждан, это 1524 человека.

 Консультативная помощь предоставляется в пределах компетентности специалистов, отвечающих на звонки абонентов.

 **Отмечая характер обращений, следует сказать, что наиболее востребованными были обращения по вопросам:**
- порядок и условия получения государственной социальной помощи, социальной помощи в экстремальной жизненной ситуации, оплаты льготного проезда для пенсионеров; о перечне социальных услуг, предоставляемых Учреждением и многие другие.

 Все звонки, поступившие в телефонную службу, регистрируются специалистом в «Журнале учета принятых звонков телефонной службы «Помощь».

 Доверительность или конфиденциальность работы службы обеспечивается тем, что все без исключения телефонные разговоры, доступны только сотрудникам Службы.

 С целью повышения компетентности специалистов, отвечающих на поступающие звонки, в Отделении ежемесячно проводятся технические учебы по изучению нормативно–правовой базы Российской Федерации и автономного округа.





**Подготовил:**

**Лариса Завдатовна Федулова,**

**заведующий консультативным отделением**