

**ДЕПАРТАМЕНТ СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ
(ДЕПСОЦРАЗВИТИЯ ЮГРЫ)**

ПРИКАЗ

« 22 » июля 2020 г.
г. Ханты-Мансийск

№ 902 -р

О создании единой горячей линии
«Контакт-центр» по вопросам
предоставления мер социальной
поддержки, социальных услуг,
опеки и попечительства

Во исполнение поручения директора Депсоцразвития Югры от 19 июня 2020 года № 15-П-58 по результатам рабочего совещания, для оперативного взаимодействия с населением Ханты-Мансийского автономного округа – Югры по вопросам предоставления мер социальной поддержки, социальных услуг, опеки и попечительства

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Создать с 23 июля 2020 года на базе Казенного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Центр социальных выплат»:

1.1. единую горячую линию «Контакт-центр» по вопросам предоставления мер социальной поддержки, социальных услуг, опеки и попечительства:

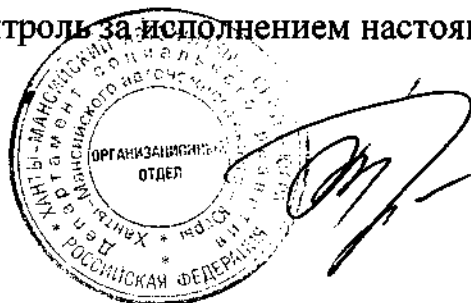
1.2. отдел по организации и обеспечению деятельности единой горячей линии «Контакт-Центр» (далее – Отдел).

2. Утвердить примерное положение о единой горячей линии «Контакт-центр» (приложение 1).

3. Внести изменения в приложение к приказу Депсоцразвития Югры от 10.08.2012 № 508-р «Об утверждении структуры и предельной штатной численности казенного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Центр социальных выплат», установив 20 штатных единиц Отдела (приложение 2).

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



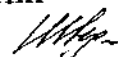
Т.А.Пономарева

Приказ подготовил:

Заместитель начальника управления-

начальник отдела обеспечения социальных гарантий

Управления социальной поддержки и помощи



Н.В. Шведчикова

Приказ согласован:

Первый заместитель директора Департамента



С.В. Круглова

Заместитель директора Департамента-

начальник управления семейной

и демографической политики



Е.В. Немчинова

Начальник Административного управления



В.Н. Абрагимова

Рассылка:

Отдел обеспечения социальных гарантий Управления социальной поддержки и помощи
Депсоцразвития Югры

Административное управление

Управления социальной защиты населения

КУ «Центр социальных выплат Югры», его филиалы

Управление экономики и развития отрасли

Заместители директора



Примерное положение о единой горячей линии «Контакт-центр» (далее – Контакт-центр)

I. Общие положения

1.1. Контакт-центр является структурным подразделением казенного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Центр социальных выплат» (далее - Центр социальных выплат),

1.2. Контакт-центр создается приказом Депсоцразвития Югры в целях организации обратной связи с гражданами по вопросам предоставления мер социальной поддержки, социальных услуг, опеки и попечительства, повышения качества предоставляемых гражданам государственных услуг.

II. Задачи Контакт-центра

2.1. Контакт-центр:

принимает и обрабатывает звонки, информацию, поступившие по голосовым каналам связи, электронной и обычной почте;

работает с обращениями в режиме интернет-чата;

обеспечивает возможность дистанционного получения гражданами справочной информации, в том числе в режиме реального времени, о мерах социальной поддержки, социальных услугах, формах социального обслуживания и способах его получения, дополнительных гарантиях и мерах социальной поддержки детей - сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, лиц из их числа.

2.2. Контакт-центр обеспечивает координацию, взаимодействие социальных служб автономного округа:

Центра социальных выплат и его филиалов;

территориальных управлений социальной защиты населения Депсоцразвития Югры;

учреждений социального обслуживания, подведомственных Депсоцразвития Югры;

органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов автономного округа, осуществляющих переданные отдельные государственные полномочия по опеке и попечительству.

III. Функции Контакт-центра

3.1. Формирование и ведение учета звонков, обращений граждан, поступающих в адрес Контакт-центра.

3.2. Еженедельный мониторинг и анализ обращений, в том числе требующих оперативного решения.

3.3. Осуществление мониторинга данных о гражданах, обратившихся на единый телефон Контакт-центра

3.4. При осуществлении функций Контакт-центр вправе запрашивать и получать от территориальных управлений социальной защиты населения Депсоцразвития Югры, учреждений социального обслуживания, подведомственных Депсоцразвития Югры, информацию и документы, необходимые для выполнения возложенных обязанностей.

IV. Организационная структура Контакт-центра

4.1. Структура и штатная численность Контакт-центра утверждаются приказом Депсоцразвития Югры.

4.2. Квалификационные требования, права и обязанности работников Контакт-центра регламентируются должностными инструкциями, утвержденными директором Центра социальных выплат.

4.3. График работы Контакт-центра сменный с 09-00 до 21-00 часов ежедневно.

4.4. Информация о едином многоканальном номере телефона, графике работы Контакт-центра размещается на официальных сайтах Депсоцразвития Югры, Центра социальных выплат, территориальных управлений социальной защиты населения Депсоцразвития Югры, социального обслуживания, подведомственных Депсоцразвития Югры, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».



Приложение 2
 к приказу Депсоцразвития Югры
 от 23 июля 2020 г. № 902-р

штат в количестве 20 единиц

**Структура и предельная штатная численность
 отдела по организации работы единой горячей линии «Контакт-центр»
 казенного учреждения Ханты-Мансийского автономного
 округа – Югры «Центр социальных выплат»**

на период с 23 июля 2020 года

Структурное подразделение		Должность (специальность, профессия) разряд, класс (категория) квалификация	Количество штатных единиц
Наименование	Код		
1	2	3	4
КУ «Центр социальных выплат Югры»			
отдел по организации и деятельности «Контакт-центр»		начальник отдела	1
		главный специалист - эксперт	2
		специалист	17
Итого			20