

## Приложение 4

### УТВЕРЖДЕН

приказом министерства труда  
и социального развития

Краснодарского края

от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

### **Порядок оказания помощи пожилым и маломобильным гражданам, в том числе по покупке и доставке продуктов питания и безрецептурных лекарственных средств, на период действия режима повышенной готовности на территории Краснодарского края**

#### **1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок разработан во исполнение Протокола заседания санитарно-противоэпидемической комиссии администрации Краснодарского края от 18 марта 2020 г. № 3. Порядок определяет организацию работы телефона «горячей линии», созданного на базе государственного казенного учреждения Краснодарского края «Краевой методический центр» (далее – колл-центр) и порядок взаимодействия государственных учреждений социального обслуживания Краснодарского края – комплексных центров социального обслуживания населения (далее – учреждение) с колл-центром, на период действия режима повышенной готовности на территории Краснодарского края.

1.2. Телефон «горячей линии» для приема заявок предназначен для оказания помощи пожилым и маломобильным гражданам (далее – заявитель). По телефону «горячей линии» заявитель может осуществить заказ по доставке за счет собственных средств на дом продуктов питания и безрецептурных лекарственных средств, а также получить психологическую помощь.

#### **2. Порядок работы телефона «горячей линии» колл-центра**

2.1. Заявки поступают на единый телефон «горячей линии» колл-центра.

Прием, учет, регистрацию, предварительную обработку и мониторинг за исполнением поступающих по телефону «горячей линии» заявок осуществляет лицо, ответственное за работу телефона «горячей линии».

Телефон «горячей линии» работает круглосуточно.

2.2. Принятые заявки на телефон «горячей линии» колл-центра регистрируются в журнале регистрации заявок, поступивших на телефон «горячей линии» (далее – журнал), оформленном по образцу согласно приложению к настоящему Порядку.

2.3. В журнале указываются:

- порядковый номер поступившей заявки;
- дата и время поступления заявки;

- фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес места жительства, контактный телефон;
- содержание заявки (приобретение продуктов питания и (или) лекарственных препаратов;
- дата, время, фамилия, имя, отчество специалиста учреждения, принявшего заявку (заполняется после распределения, поступившей заявки).

Заявка передается в учреждение на исполнение по территориальной принадлежности в течение 10 мин. после поступления на телефон «горячей линии» колл-центра.

2.4. В учреждении также определен круглосуточный телефон, по которому специалист учреждения принимает заявки, поступившие на телефон «горячей линии» колл-центра. Заявка, поступившая с телефона «горячей линии» колл-центра, регистрируется в журнале заявок учреждения (форма прилагается).

2.5. В журнале указываются:

- порядковый номер поступившей заявки;
- дата и время поступления заявки (в случае если заявка поступила на телефон «горячей линии» фамилия, имя, отчество, специалиста, передавшего заявку);
- фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес места жительства, контактный телефон;
- содержание заявки (приобретение продуктов питания и (или) лекарственных препаратов или другое);
- согласованные с заявителем дата и время его посещения работником учреждения для получения денежных средств с целью выполнения заявки;
- дата и время выполнения заявки (после выполнения заявки);
- фамилия, имя, отчество лица, выполнившего заявку, его должность (после выполнения заявки).

2.6. Заявка выполняется на безвозмездной основе в течение одного рабочего дня с даты ее принятия. Информация о выполнении заявки на бланке учреждения за подписью руководителя направляется в колл-центр на электронный адрес: [pmc@mtsr.krasnodar.ru](mailto:pmc@mtsr.krasnodar.ru), в день оказания заявки. Выполнение заявок осуществляется работниками учреждения с привлечением работников государственных учреждений социального обслуживания Краснодарского края – комплексных центров реабилитации инвалидов и реабилитационных центров, волонтеров.

2.7. При осуществлении заявок обязательное соблюдение санитарно-эпидемиологического режима.

### **3. Правила служебного поведения специалистов при приеме заявок.**

3.1. При ответе на телефонный звонок лицо, ответственное за работу телефона «горячей линии», обязано:

- сообщить фамилию, имя, отчество, занимаемую должность;
- принять заявку, заполнив журнал;

- предупредить заявителя о том, что покупка и доставка продуктов питания и лекарственных средств осуществляется за счет средств заявителя и специалист учреждения свяжется с ним для согласования времени посещения;
- передать заявку на исполнение в учреждение по территориальной принадлежности.

3.2. Специалист учреждения, принявший заявку, поступившую на телефон «горячей линии», связывается с заявителем, согласовывает время посещения работником учреждения для получения денежных средств с целью выполнения заявки.

3.3. Общение с заявителем происходит в доброжелательном тоне. Речь должна носить официально-деловой характер.

3.4. Информация о принятой заявке незамедлительно передается лицу, ответственному в учреждении за распределение и выполнении заявок, назначение работников на выполнение заявки.

3.5. После выполнения заявки работник, ее выполнивший, передает ответственному лицу в учреждении информацию о времени ее выполнения с целью внесения необходимых сведений в журнал.

3.6. По результатам работы учреждение ежедневно до 10:00 часов передает в колл-центр и министерство труда и социального развития Краснодарского края (отдел по организации социального обслуживания) информацию об исполнении заявок и количестве пожилых граждан, которым оказана помощь по прилагаемой форме.