Отделение информационного сопровождения граждан пожилого возраста и инвалидов

 Колл-центр ☎ 8 (4912) 39-20-71

В ГКУ РО «Ресурсный центр социального обслуживания населения» создано и функционирует отделение информационного сопровождения граждан пожилого возраста и инвалидов (Колл-центр).

**Колл-центр:**

* обеспечивает получение пожилыми гражданами и инвалидами информации по вопросам социального обслуживания дистанционно, посредством телефонной связи;
* информирует о мерах профилактики и особенностях проведения их в условиях неблагополучной эпидситуации среди пожилых граждан, попавших в группу риска в связи с распространением коронавируса;
* осуществляет прием заявок от граждан 65+, находящихся в режиме самоизоляции, на доставку волонтерами продуктов питания, лекарственных препаратов, оплаты ЖКХ, вынос мусора за счет граждан;
* проводит разъяснительную работу по внедрению на территории Рязанской области мероприятий по системе долговременного ухода (СДУ), новых сервисов;
* осуществляет прием заявок от граждан пожилого возраста, инвалидов и некоммерческих организаций, действующих в их интересах, о признании нуждаемости в социальном обслуживании на территории всей области (выявление таких граждан);
* организует проведение различных независимых опросов, анкетирования по вопросам качества предоставления социальных услуг на территории Рязанской области;
* взаимодействует с органами государственной власти Рязанской области и учреждениями, подведомственными министерству труда и социальной защиты населения Рязанской области, по поступившим от граждан вопросам, а также оказания им необходимой помощи в рамках компетенции соответствующих органов,
* проводит маршрутизацию заявителей.

Алгоритм обработки звонка

Входящий звонок принимает оператор, оформляет заявку и передает её в штаб волонтеров. Ответственный штаба распределяет заявки по волонтерам, которые доставляют заявителям продукты и лекарства, оплачивают услуги ЖКХ (за счет самих заявителей), выносят мусор.

Режим работы

Колл-центр осуществляет свою деятельность круглосуточно.

С 9.00 до 18.00 звонки принимаются сотрудниками центра, с 18.00 до 9.00 – сообщения принимаются в автоматическом режиме с последующей обработкой.