

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

# КРАСНОАРМЕЙСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

# САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| от | 27 октября 2022г. | № | 948 |
|
|  |  |  | г. Красноармейск |

## О создании и обеспечении деятельности

## колл-центра (контактного центра, «горячей

## линии») по приему информации от членов

## семей мобилизованных граждан для участия

## в СВО

В соответствии с Уставом Красноармейского муниципального района, рекомендациями министерства внутренней политики Саратовской области, с целью получения информации о необходимой помощи семьям граждан, мобилизованным для участия в СВО на Украине, добровольцев, контрактников, военнослужащих ВС РФ, проживающим на территории Красноармейского муниципального района , администрация Красноармейского муниципального района ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Организовать в администрации Красноармейского муниципального района работу колл-центра по приему информации от членов семей граждан, принимающих участие в СВО на территории Украины.
2. Определить 3 рабочих места по приему информации:
   1. Приемная главы Красноармейского муниципального района, телефон 8(845 50) 2-13-09
   2. Приемная первого заместителя главы администрации, телефон8(845 50) 2-23-25
   3. ЕДДС Красноармейского муниципального района ( в выходные и праздничные дни) 8(845 50) 2-13-09
3. Утвердить инструкцию оператора колл-центра согласно приложения к настоящему постановлению
4. Назначить ответственным за организацию работы колл-центра заместителя главы администрации- руководителя аппарата Всемирнова С.В.
5. Информацию о деятельности колл-центра, номерах телефонов «горячих линий» разместить в газете «Новая жизнь», информационных ресурсах администрации Красноармейского муниципального района в сети «Интернет»

Глава Красноармейского

муниципального района А.И.Зотов

Приложение к постановлению

администрации Красноармейского

муниципального района

От 27.10.2022г. № 948

И Н С Т Р У К Ц И Я

дежурного оператора колл-центра по приему информации от членов семей военнослужащих ВС РФ, контрактников, добровольцев и мобилизованных граждан для участия в СВО на Украине

Общие положения

На дежурного оператора колл-центра Красноармейского муниципального района возлагаются следующие задачи:

1. Прием от членов семей граждан, принимающих участие в СВО на Украине, информации о необходимой помощи в решении социальных и иных вопросов.
2. Своевременное доведение обращений до главы муниципального района с целью определения исполнителей.
3. Своевременное доведение обращений с резолюцией главы до сотрудника организационно-контрольного отдела, ведущего линию работы с обращениями и заявлениями граждан.
4. Предоставлять информацию о количестве поступивших обращений ответственному за организацию работы колл-центра.

Обязанности дежурного оператора колл-центра

Перед началом рабочего дня дежурный оператор обязан:

- проверить и принять документы , средства связи, необходимые для приема информации;

- определить информацию, принятую к разрешению исполнителями, а так же требующую своевременного принятия решения по оказанию помощи.

- проверить записи данных в документации, а так же отметки о передаче информации должностным лицам администрации для исполнения и принятия решения

Во время рабочего дня оператор обязан:

- осуществлять прием поступающей информации по телефонам «горячей линии»

- при разговоре с членами семей быть тактичным, вежливым, вместе с тем выяснять все необходимые данные, которые будут способствовать принятию единственно правильных управленческих решений по оказанию помощи должностными лицами администрации Красноармейского муниципального района;

- вести журнал регистрации приема обращений членов семей военнослужащих ВС РФ, контрактников, добровольцев и мобилизованных для участия в СВО.

- своевременно передавать поступившую информацию главе Красноармейского муниципального района для определения должностного лица (исполнителя);

- в случае поступления указания главы Красноармейского муниципального района о немедленных действиях должностных лиц, своевременно доводить до этих должностных лиц распоряжения главы;

- еженедельно проводить сверку с сотрудником организационно-контрольного отдела, ведущим линию по работе с обращениями граждан по количеству поступивших обращений;

В выходные и праздничные дни обязанности оператора колл-центра выполняет дежурный сотрудник ЕДДС Красноармейского муниципального района по телефоны 8(84550)2-13-09.