

Утверждаю:
директор ГБУ «Реабилитационный центр для
детей и подростков с ограниченными
возможностями» Бологовского района

Л.А. Тейкман



ПОЛОЖЕНИЕ

Об организации работы колл- центра для
родителей воспитывающих детей –инвалидов.

Государственного бюджетного учреждения
«Реабилитационный центр для детей и подростков с
ограниченными возможностями» Бологовского района

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение определяет порядок работы колл-центра - телефонного обслуживания, который функционирует на базе Государственного бюджетного учреждения «Комплексный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Бологовского района в рамках реализации комплекса мер Тверской области по поддержке жизненного потенциала семей, воспитывающих детей с инвалидностью «ПРОдвижение» .

1.2. Колл-центр оказывает услуги по консультированию, комплексной поддержке по различным вопросам родителей воспитывающих детей – инвалидов.

2. Цели, задачи организации колл- центра.

2.1. Основными целями создания колл - центры являются:

- Оперативное получение информации по комплексной поддержке по различным вопросам.

2.2. Основными задачами организации функционирования колл-центров являются:

- обработка и регистрация поступающих звонков;
- информирование и консультирование родителей по различным вопросам;
- решение проблем родителей;
- взаимодействие с профильными службами для решения вопроса, не входящего в компетенцию оператора колл- центра.

2.3. Основными функциями колл-центра являются:

- информирование заявителей об услугах, о работе центра.
- консультирование об адресах, телефонах, графиках работы о работе КЦСОП, ЦСПН, МФЦ, ПФР.

3. Документация

3.1. Все консультации фиксируются специалистами.

3.2. Всеми специалистами колл-центра ведется документация установленного порядка, составляется и предоставляется отчетность.

3.3. Администрация Центра осуществляет проверку документов по консультированию родителей детей-инвалидов.