

Социальная сфера

Есть контакт!

С августа в Нижегородской области работает «Единый контакт-центр министерства социальной политики». О первых результатах новой формы общения в социальной сфере мы беседуем с руководителем центра Станиславом Игоревичем Бусыгиным:

– Звонки нам сразу же стали поступать в большом количестве. Кстати, первый приняла министр социальной политики областного правительства Наталья Сергеевна Исаева. А теперь мы получаем примерно по сто звонков в день. Звонят даже из других регионов страны.

– Хороший объем работы. И сколько телефонов при этом задействовано?

– Телефон у нас единый — 8(831)250-21-52. А специалистов — десять человек. Я как руководитель тоже принимаю участие на линии связи с теми, кто нам звонит. Бывает такая необходимость, если очередь из звонков накапливается. Что-

бы этого избежать, я и подключаюсь к разговорам.

Работает контакт-центр с 8 утра до 8 вечера каждый будний день. В выходные и праздники организован приём звонков на автоответчик. То есть любой может позвонить и в нерабочее время и задать свой вопрос. И мы с ним обязательно свяжемся.

– И какие они, вопросы?

– Самые разнообразные. Один из самых популярных — это социальные контракты для населения. На втором месте — социальные пособия на детей, федеральные и региональные. Часто звонят пенсионеры и инвалиды. Людям с инвалидно-

стью принадлежит каждый пятый-шестой звонок. К примеру, задают вопросы о тех или иных выплатах, которые им полагаются. Вроде, дескать, выплата прошла, а этот конкретный человек её не получил...

– И каковы ваши дальнейшие действия в этом случае?

– Мы сначала уточняем, была ли такая выплата. Причём все разбирательства с другими организациями берём на себя. Если вопрос касается социальной сферы (выплаты, обслуживание и так далее), ответ даётся почти мгновенно, вся информация у нас на столе, точнее — на рабочем столе компьютера. Располагаем всеми номерами телефонов по профилю министерства социальной политики и помогаем клиенту связаться с органами по месту его жительства.

Если же вопрос касается



пенсии, то мы его, естественно, направляем в региональное отделение Пенсионного фонда РФ. Если протекла крыша, то в администрацию или в домоуправляющую компанию.

– А вдруг прозвучал вопрос, который к вашему профилю не имеет отношения. Как вы тогда отбиваетесь?

– Вежливо. Впрочем, «отбиваться» — не наше слово. Во-первых, мы человека обязательно выслушиваем и прикидываем, куда лучше его направить. Объясняем, что в данном случае органы социальной защиты не помогут, здесь необходимо сделать то-то и то-то. Во-вторых, у нас обширная информация и по другим сферам деятельности.

Люди, конечно, разные. Кому-то достаточно, что мы подсказали, куда и к кому надо обратиться. На других времени и усилий наших сотрудников уходит больше. Не исключаются и такие ситуации, когда звонят люди с очень странными проблемами. Наша реакция примерно такая: «Да, мы вас понимаем. Звоните нам». Пока не звонят...

– Когда люди обращаются к вам, они не всегда бывают

спокойны. Как вы выходите из ситуации?

– Мы прекрасно понимаем, что люди без проблем нам звонить не будут. Но у нас очень подготовленные специалисты. Пришли сюда работать в основном из социальной сферы. Так что определённая школа общения у них уже есть. И сотрудники морально готовы к тому, что человек на другом конце линии будет жаловаться, умолять и даже кричать, призывая на помощь прокуратуру или такое «народное средство», как порча. Мы всё равно разговариваем спокойно и пытаемся выяснить, чего же от нас хотят узнать. В крайнем случае перехватываю разговор на себя (а голос у Станислава Игоревича мягкий, бархатистый, успокаивающий — прим. автора). И стараюсь нормализовать ситуацию.

И в заключение через вашу газету хочу обратиться к нижегородцам. Не стесняйтесь нам звонить! Мы вас выслушаем и подскажем, как наиболее успешно решить вашу проблему.

Светлана ИСАКОВА

На снимках: 1. Станислав Игоревич Бусыгин. 2. Сотрудники контакт-центра.



Вести из районов

Осень жизни... Золотая!

Международный день пожилых людей отмечается первого октября во всём мире. Это день добра и уважения по отношению к людям старшего возраста: дедушкам, бабушкам, соседям по дому, коллегам по работе. Особое внимание уделяется, конечно же, малообеспеченным пенсионерам-инвалидам. Праздник был введён ООН в декабре 1990 года.

По традиции, социальными службами и общественными организациями в этот день проводятся различные мероприятия, акции. Так, в доме культуры Ардатовского района прошёл концерт «Пусть осень жизни будет золотая», в котором приняли участие члены РО ВОИ и организации ветеранов. Выступили ансамбли хорового пения «С песней по жизни» и «Родные напевы». После все отправились на торжественное чаепитие.

А ведь и правда, зря старость называют закатом жизни — это такой же важный этап жизни, как и другие.

Любовь ЗАРЕЧНЕВА

Хорошо где живёт милосердие

Многие наши читатели, да и не только, наверняка согласятся, что нет ничего ужаснее в жизни, чем одиночество. И от этого не уйти. И когда рядом нет родственников, надёжной опоры, на помощь одиноким престарелым людям приходит социальный работник.

Социальный работник — профессия непростая. Она предполагает умение налаживать связи с людьми и обществом. Случайные люди здесь не задерживаются. Человеколюбие, милосердие, умение сострадать — такими качествами обладают те, кто решил посвятить себя этому очень нелёгкому делу.

Пользуясь случаем, хочется сказать несколько добрых слов в адрес Ольги Николаевны Галкиной, социального работника обслуживания на дому ГБУ «КЦСОН Вадского района».

Без малого восемнадцать лет она помогает своим подопечным не только в домашних делах,

бытовых хлопотах, но и находит время выслушать, утешить, помочь людям добрым словом. А ведь это не входит в перечень «социальных услуг», но порой оказывается важным и необходимым для пожилого человека.

Конечно, как и в любом деле, начинать было не просто. Но к трудностям Ольге Николаевне не привыкать. К тому же очень помогло обучение в Перевозском строительном колледже по специальности «Социальная работа». По-новому, творчески, стала она строить работу с подопечными. Всегда вселяет в них веру в свои силы, старается снять эмоциональное напряжение,

уменьшить физическую и духовную боль. А ещё обязательно вникает в каждую конкретную сложившуюся ситуацию. Именно поэтому её труд стал делом дальнейшей жизни, её призванием.

«Ольга Николаевна — очень грамотная, инициативная, творческая личность», — говорит директор ГБУ «КЦСОН Вадского района» М.В. Кулева. — Доброжелательность и готовность помогать людям, не считаясь с личным временем, позволили ей заслужить авторитет у своих подопечных и среди сотрудников коллектива.

Трудовые будни социальных работников насыщены. Их помощь, забота и внимание постоянно нужны нашим бабушкам и дедушкам. И решать их трудные жизненные ситуации, поддерживать морально престарелых односельчан — это хорошо получается у Ольги Николаевны. За что



всей ей очень благодарны. Высоко оценивает её труд и руководство округа, наградив Благодарственным письмом администрации Вадского муниципального района.

Н. УСЫНИН
Фото предоставлено
О. Галкиной