Организация деятельности call-центра направлена на два приоритетных направления работы: **входящая** и **исходящая** связь.

При обработке **входящих** сообщений основными целями являются предоставление гражданам информации или же получение сведений о проблемах, возникших у граждан при пользовании услугами/товарами Центра.

**Исходящие** вызовы имеют цели:

распространение системы информирования и консультирования нетрудоспособных одиноких граждан, находящихся на учете в Центре по вопросам оказания социальных услуг предоставляемых отделениями Центра;

предупреждение возникновения трудных жизненных ситуаций у нетрудоспособных одиноких граждан, находящихся на учете в Центре;

качественное предоставление услуг нетрудоспособным одиноким гражданам;

восполнить недостаток общения среди нетрудоспособных одиноких граждан;

выявление нетрудоспособных одиноких граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации и оказание им социальных услуг;

совершенствование работы с нетрудоспособными одинокими гражданами по оказанию им социальных услуг Центром;

проведение различных опросов.

Услуги, оказываемые call-центром предоставляются на

**безвозмездной основе** (за исключением стоимости звонков взимаемых телефонными операторами).