

ПОЛОЖЕНИЕ О СОЦИАЛЬНОМ СЕРВИСЕ
«СЕМЕЙНАЯ ОНЛАЙН-ДИСПЕТЧЕРСКАЯ»
СЕМЕЙНОГО МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение определяет цели, задачи, порядок организации деятельности социального сервиса «Семейная онлайн-диспетчерская» (далее - Диспетчерская).

1.2. Сервис осуществляет свою деятельность на базе отделения первичного приема семей Семейного многофункционального центра (далее – Семейный МФЦ) БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток» города Череповца» (далее – Учреждение).

1.3. Диспетчерская создается и ликвидируется на основании приказа директора Учреждения.

1.4. Деятельность Диспетчерской осуществляется в соответствии с:
Семейным кодексом Российской Федерации;

Федеральным законом от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

постановлением Правительства Вологодской области от 31 октября 2014 года № 977 «Об утверждении Порядка межведомственного взаимодействия органов государственной власти Вологодской области при предоставлении социальных услуг и социального сопровождения»;

постановлением Правительства Вологодской области от 31 октября 2014 года № 978 «Об утверждении Регламента межведомственного взаимодействия органов государственной власти Вологодской области в связи с реализацией полномочий в сфере социального обслуживания»;

иными федеральными и региональными нормативными правовыми актами, Уставом и локальными нормативными актами Учреждения, настоящим Положением.

2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСПЕТЧЕРСКОЙ

1.1. Цель деятельности Диспетчерской - обеспечение доступности социальных услуг для семей с детьми, беременных женщин посредством телефонного онлайн-консультирования по вопросам разрешения различных жизненных ситуаций.

2.1. Задачи деятельности Диспетчерской:

прием обращений семей с детьми по телефону;
содействие семьям с детьми в обеспечении оперативной комплексной помощи в решении различных жизненных ситуаций;
информирование семей о порядке и условиях предоставления социальных услуг;
профилактика обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности семьи.

3. СОСТАВ И ОБЯЗАННОСТИ СПЕЦИАЛИСТОВ ДИСПЕТЧЕРСКОЙ

3.1. В состав Диспетчерской входят: заведующий отделением первичного приема семей, специалисты по социальной работе, администратор.

3.2. Руководителем Диспетчерской является заведующий отделением первичного приема семей.

3.3. Обязанности руководителя:

организует деятельность Диспетчерской и распределяет обязанности между специалистами;

разрабатывает документацию, регламентирующую деятельность Диспетчерской;

принимает информацию специалиста по социальной работе о поступлении обращения и проверяет первичную информацию (Ф.И.О., адрес, контактный телефон семьи) в автоматизированной информационной системе «Электронный социальный регистр населения» (далее – АИС ЭСРН);

ведет учет результатов работы по обращениям в Журнале регистрации обращений в Семейную онлайн-диспетчерскую по прилагаемой форме (Приложение 1);

осуществляет контроль деятельности специалистов Диспетчерской;

осуществляет контроль ведения документации специалистами Диспетчерской;

организует проведение мероприятий, направленных на повышение компетенции специалистов Диспетчерской;

презентует деятельность Диспетчерской, проводит информационно-разъяснительную и просветительскую работу о деятельности Диспетчерской;

готовит статистические и аналитические отчеты о деятельности Диспетчерской, представляет их заместителю директора, руководителю Семейного МФЦ.

3.4. Обязанности специалистов Диспетчерской:

принимают обращения по телефону Диспетчерской;

регистрируют обращение в Журнале учета регистрации обращений в Семейную онлайн-диспетчерскую по прилагаемой форме (Приложение 1);

проводят анализ жизненной ситуации семьи, определяют запрос семьи и потребность в получении социальных услуг, иных видах помощи;

информируют семью о порядке и условиях предоставления социальных услуг в Семейном МФЦ;

в случае необходимости консультируют заявителя о порядке получения мер социальной поддержки;

в случае кризисной ситуации в семье и определения необходимости выезда в семью специалист оформляет Карту вызова Социальной службы экстренного реагирования «SOS – служба особого сопровождения» (Приложение 2) и передает ее руководителю Социальной службы экстренного реагирования «SOS – служба особого сопровождения»;

сообщает информацию об обращении руководителю.

4. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЕРВИСА

4.1. Прием обращений в Диспетчерскую осуществляется по телефону, указанному в контактной информации о Семейном МФЦ в течение рабочего дня.

4.2. Для учета обращений ведется Журнал регистрации обращений в Семейную онлайн-диспетчерскую по установленной форме (Приложение 1). Журнал ведется в электронном виде, распечатывается по мере необходимости и в конце календарного года.

4.3. Порядок действий при поступлении обращения в Диспетчерскую:

4.3.1. Специалисты Диспетчерской используют утвержденный Алгоритм работы Диспетчерской (Приложение 3):

- принимают обращение по телефону Диспетчерской;

- проводят анализ жизненной ситуации семьи, определяют запрос семьи и потребность в получении социальных услуг, иных видах помощи;

- информируют семью о порядке и условиях предоставления социальных услуг в Семейном МФЦ;

- в случае необходимости консультируют заявителя о порядке получения мер социальной поддержки;

- при необходимости маршрутизируют заявителя для получения необходимых видов помощи в социальных сервисах Семейного МФЦ, осуществляет запись на очные консультации специалистов Семейного МФЦ;

- при необходимости оказания помощи заявителю в решении проблемы другими ведомствами консультируют его об органах и организациях, оказывающих услуги семьям с детьми;

- проактивно информируют о новых формах социальной поддержки семей с детьми;

- в случае кризисной ситуации в семье и определения необходимости выезда в семью специалист оформляют Карту вызова Социальной службы экстренного реагирования «SOS – служба особого сопровождения» (Приложение 2) и передает ее руководителю Социальной службы экстренного реагирования «SOS – служба особого сопровождения»;

- регистрируют обращение в Журнал регистрации обращений в Семейную онлайн-диспетчерскую по установленной форме (Приложение 1);

- при невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок переадресовывается (переводится) на другого специалиста Диспетчерской или специалиста других отделений Семейного МФЦ либо обратившемуся гражданину сообщается номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию;

- в случае, если поставленные вопросы не могут быть разрешены в ходе консультирования по телефону, специалист приглашает гражданина на очную консультацию в Семейный МФЦ в соответствии с графиком приема специалистов, при необходимости, осуществляет запись гражданина на прием;

- сообщают информацию руководителю.

4.3.2. Руководитель Диспетчерской:

- принимает информацию специалиста о поступлении обращения в Диспетчерскую;

- проверяет первичную информацию (Ф.И.О., адрес, контактный телефон

семьи) по базе АИС ЭСРН (электронный социальный регистр населения);
при получении информации о социально опасной ситуации, представляющей угрозу жизни, здоровью и безопасности ребёнка, и определения необходимости выезда в семью контролирует деятельность специалиста по оформлению Карты вызова Социальной службы экстренного реагирования «SOS – служба особого сопровождения» (Приложение 2) и передаче ее руководителю Социальной службы экстренного реагирования «SOS – служба особого сопровождения».

5. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

5.1. Настоящее положение вступает в силу с момента его утверждения приказом директором Учреждения.

5.2. Изменения и дополнения к настоящему Положению утверждаются приказом директора.