



Утверждаю
Директор БУ «Социально-
реабилитационный центр
для несовершеннолетних г. Чебоксары»
Минтруда Чувашии
« 02 » октября 2023 года

Положение
о специализированном социальном сервисе
«Семейная диспетчерская»
отдела первичного приема семей с детьми
Семейного многофункционального центра

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение регулирует деятельность специализированного социального сервиса «Семейная диспетчерская» (далее – Семейная диспетчерская) отдела первичного приема семей с детьми отделения «Семейный многофункциональный центр (далее – Семейный МФЦ) бюджетного учреждения Чувашской Республики «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних г. Чебоксары» Министерства труда и социальной защиты Чувашской Республики (далее – Учреждение) в сфере предоставления комплексных социальных услуг.

1.2. Семейная диспетчерская осуществляет свою деятельность в рамках отдела первичного приема семей с детьми Семейного МФЦ «Мой семейный центр».

1.3. Семейная диспетчерская создается, реорганизуется и ликвидируется на основании распоряжения директора Учреждения.

1.4. Семейная диспетчерская в своей деятельности руководствуется законодательными актами Российской Федерации, Чувашской Республики, Уставом Учреждения, Положением об отделении «Семейный МФЦ «Мой семейный центр», Положением об отделе первичного приема семей с детьми, настоящим Положением и другими локальными актами Учреждения.

2. Цели, задачи и принципы деятельности Семейной диспетчерской

2.1. Целями создания Семейной диспетчерской являются:

- обеспечение доступного и оперативного получения социальной услуги по принципу «одного окна»;
- сокращение сроков и повышение эффективности получения комплексной социальной помощи;
- профилактика рисков попадания семей с детьми в трудную жизненную ситуацию.

2.2. Основными задачами Семейной диспетчерской являются:

- прием обращений граждан лично на приеме либо по единому номеру телефона;
- обработка персональных данных заявителя;
- формирование персональной электронной карточки заявителя;

- определение потребности заявителя в получении социальных услуг, формах и видах их предоставления;
- осуществление онлайн-консультирования заявителя в рамках компетенции Учреждения;
- проактивный режим работы, информирование о новых формах социальной поддержки семей с детьми;
- ведение учета записи граждан на индивидуальные консультации и другие мероприятия Семейного МФЦ «Мой семейный центр»;
- ведение групп в официальных мессенджерах, социальных сетях Учреждения с размещением ответов на наиболее актуальные вопросы разных целевых групп;
- подготовка сводных отчетов в рамках работы Семейного МФЦ «Мой семейный центр»;
- ведение внутренней клиентской базы данных;
- взаимодействие и координация деятельности отделов Семейного МФЦ «Мой семейный центр».

3. Организация деятельности Семейной диспетчерской

- 3.1. Семейная диспетчерская оснащена IP-телефонией, персональным компьютером с выходом в Интернет, МФУ.
- 3.2. В штат Семейной диспетчерской входят администратор, специалисты по социальной работе отдела первичного приема семей с детьми, методист информационно-методического отдела (в рамках ведения групп в мессенджерах, социальных сетях).
- 3.3. Специалисты Семейной диспетчерской непосредственно подчиняются заведующему отделением «Семейный МФЦ «Мой семейный центр».
- 3.4. Деятельность специалистов Семейной диспетчерской регламентируется настоящим Положением, должностными инструкциями и другими локальными актами Учреждения.
- 3.5. Режим работы специалистов Семейной диспетчерской регламентируется Правилами внутреннего трудового распорядка Учреждения.
- 3.6. Специалисты Семейной диспетчерской работают на основе междисциплинарного командного взаимодействия.
- 3.7. Работа Семейной диспетчерской документируется в соответствии с требованиями внутреннего документооборота Учреждения, документы комплектуются и хранятся в соответствии с номенклатурой дел Семейного МФЦ «Мой семейный центр».
- 3.8. Контроль за выполнением предусмотренных планами работ осуществляется заведующим отделением «Семейный МФЦ «Мой семейный центр». Отчет о деятельности Семейной диспетчерской предоставляется по утвержденным формам и в установленные сроки.

4. Структура Семейной диспетчерской и функции специалистов

- 4.1. Непосредственное руководство деятельностью Семейной диспетчерской осуществляет заведующий отделением «Семейный МФЦ «Мой семейный центр», назначаемый и освобождаемый от должности приказом директора Учреждения.
- 4.2. Специалист Семейной диспетчерской в пределах своей компетенции:
 - осуществляет прием обращений граждан на единый телефонный номер и при личном обращении;

- осуществляет сбор персональных данных заявителя, формирование персональной электронной карточки заявителя;
- определяет вид (срочная услуга или социальное сопровождение) и профиль (социально-правовой, социально-психологический, социально-бытовой и др.) предоставления социальной услуги;
- осуществляет онлайн-консультирование в рамках компетенции.

В случае необходимости в предоставлении срочной услуги в виде консультации профильного специалиста (юрисконсульта, психолога, специалиста по работе с семьей и др.) специалист Семейной диспетчерской соединяет обратившегося со специалистом (в соответствии с графиком дежурства профильных специалистов в Семейной диспетчерской либо записывает на офлайн-встречу согласно имеющегося расписания).

Если запрос заявителя предполагает длительное социальное сопровождение с привлечением межведомственных ресурсов специалист Семейной диспетчерской записывает заявителя на прием к специалисту отдела оказания социальных услуг и социального сопровождения и передает дело в работу;

- владеет информацией о графиках работы других государственных учреждений социальной сферы;
- владеет информацией о взаимодействии с добровольческими и общественными организациями, способными в рамках своей Уставной деятельности оказать необходимую помощь и поддержку семье с детьми;
- информирует целевые группы о возможности дистанционного документооборота и возможности получения услуги в дистанционной форме;
- осуществляет ввод, редактирование, удаление данных по получателям социальных услуг в единой информационной базе;
- осуществляет мониторинг (на основании данных единой информационной базы) информации по получателям услуг;
- занимается подготовкой ответов на входящие запросы по получателям социальных услуг;
- осуществляет свою деятельность в проактивном режиме: информирует (звоня самостоятельно) о новых формах социальной поддержки семей с детьми;
- информирует граждан с помощью звонков о записи на консультации к профильным специалистам;
- осуществляет ведение официальных групп в официальных мессенджерах, социальных сетях Учреждения с размещением ответов на наиболее актуальные вопросы разных целевых групп;
- занимается составлением отчетной документации и предоставляет руководству отчетности по выполнению ключевых показателей эффективности работы Семейной диспетчерской;
- отвечает за контроль полноты и своевременности подготовки и предоставления отчетности по итогам деятельности Семейной диспетчерской;
- несет персональную ответственность за качество и своевременность выполнения возложенных на Семейную диспетчерскую задач и функций, правильность и объективность принимаемых решений, соблюдение правил внутреннего трудового распорядка, служебной дисциплины, делового этикета, правил пожарной безопасности и охраны труда;
- обеспечивает качественное выполнение в установленные сроки поручений заведующего отделением «Семейный МФЦ и директора Учреждения;

- повышает свою профессиональную квалификацию, участвуя во внутренних и внешних мероприятиях (семинарах, конференциях, круглых столах, методических объединениях специалистов и др.)

5. Ответственность специалистов Семейной диспетчерской

Сотрудники Семейной диспетчерской несут ответственность за:

- 5.1. Соблюдение требования нормативно-правовых документов, регламентирующих деятельность Семейного МФЦ «Мой семейный центр» и Учреждения: норм, правил и инструкции по охране труда и технике безопасности, пожарной безопасности.
- 5.2. Сохранность и соблюдение требований эксплуатации имущества и инвентаря Учреждения.
- 5.3. Своевременное и качественное выполнение задач и функций, возложенных на Семейную диспетчерскую.
- 5.4. Достоверность документов, отчетных данных, сведений и других предоставляемых материалов.
- 5.5. Невыполнение обязанностей, возложенных настоящим Положением и должностными инструкциями.
- 5.6. Конфиденциальность сведений и информации, разглашение которой может нанести моральный ущерб интересам Учреждения.
- 5.7. За сроки передачи информации в отделы Семейного МФЦ «Мой семейный центр», структурные подразделения Учреждения, в том числе полученной от субъектов профилактики и граждан о семьях и детях, находящихся в социально опасном положении или иной трудной жизненной ситуации.

6. Взаимоотношения, служебные связи

- 6.1. Для выполнения своих функций и своих прав Семейная диспетчерская взаимодействует со всеми структурными подразделениями Учреждения.
- 6.2. Взаимодействие специалистов Семейной диспетчерской с другими специалистами структурных подразделений и должностными лицами Учреждения предполагает согласованность и координацию деятельности специалистов в выполнении мероприятий, направленных на оказание социальной помощи и поддержки семьям с детьми, попавшим в трудную жизненную ситуацию и признанным нуждающимися в социальном обслуживании.
- 6.3. Взаимодействие специалистов Семейной диспетчерской со специалистами учреждений и организаций различной ведомственной принадлежности и форм собственности осуществляется на основе договоров и соглашений или путем согласования совместных действий по срокам и месту их осуществления.

7. Заключительные положения

- 7.1. Настоящее положение вступает в силу с момента утверждения.
- 7.2. Внесение изменений и дополнений в настоящее Положение производится при изменении целей, задач, направлений и функций деятельности Семейного МФЦ «Мой семейный центр», либо при его реорганизации в установленном порядке.
- 7.3. Изменения и дополнения в настоящее Положение вносятся приказом директора Учреждения. Изменения, дополнения и уточнения к настоящему Положению подготавливаются заведующим отделением «Семейный МФЦ «Мой семейный центр», в необходимых случаях согласовываются с другими

должностными лицами Учреждения и предоставляются на рассмотрение директору Учреждения.