

Утверждено
приказом бюджетного учреждения
социального обслуживания Вологодской
области «Территориальный центр
социальной помощи семье и детям»
от 11.11.2024 года № 166– ОД

Положение о социальном сервисе «Семейная онлайн-диспетчерская»

1. Общие положения

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

1.2. Диспетчерская осуществляет свою деятельность в рамках работы отделения первичного приема семей Семейного многофункционального центра (далее – Семейный МФЦ) БУ СО ВО «Территориальный центр социальной помощи семье и детям» (далее – Территориальный центр).

1.3. Диспетчерская создается и ликвидируется на основании приказа директора Территориального центра и подотчетна в своей деятельности заместителю директора, руководителю Семейного МФЦ.

1.4. Деятельность Диспетчерской осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Семейным кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 24 июня 1999 года № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;
- Федеральным законом от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан 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, Положением о Семейном многофункциональном центре, настоящим Положением, другими локальными актами БУ СО ВО «Территориальный центр социальной помощи семье и детям».

2. Цели и задачи Диспетчерской

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

2.2. Задачи 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.

2.3. Целевая аудитория Диспетчерской - семьи с детьми в различных жизненных ситуациях, в т.ч.:

- многодетные семьи;
- молодые семьи;
- семьи, ожидающие рождение ребенка;
- одинокие родители, воспитывающие детей;
- замещающие семьи;
- семьи, воспитывающие детей-инвалидов, детей с ограниченными возможностями здоровья;
- семьи, находящиеся в трудной жизненной ситуации, социально опасном положении;
- семьи, оказавшиеся в кризисной ситуации;
- малообеспеченные семьи.

3. Организация деятельности Диспетчерской

3.1. Работу Диспетчерской обеспечивают специалисты отделения первичного приема семей по графику, утвержденному заведующим отделением первичного приема семей Семейного МФЦ.

3.2. Контроль за деятельностью Диспетчерской осуществляет заведующий отделением первичного приема семей.

3.3. Для учёта обращений ведется Журнал регистрации обращений в Семейную онлайн-диспетчерскую по установленной форме (приложение 1). Журнал ведется в электронном виде, распечатывается по мере необходимости в конце календарного года.

3.4. Алгоритм работы Диспетчерской:

- специалист отделения первичного приема семей принимает обращения по телефону 8 (8172) 54-31-76;
- проводит анализ жизненной ситуации семьи, определяет запрос семьи и потребность в получении социальных услуг, иных видах помощи;
- информирует семью о порядке и условиях предоставления социальных услуг в Семейном МФЦ;
- в случае необходимости консультирует заявителя по порядку получения мер социальной поддержки;

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

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

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

- в случае кризисной ситуации в семье и определения необходимости выезда в семью специалист оформляет Карту вызова Службы экстренного реагирования (приложение 2) и передает ее руководителю Службы экстренного реагирования «SOS»;

- регистрирует обращение и результаты его рассмотрения в Журнале регистрации обращений.

3.5. Документация Диспетчерской:

- Журнал регистрации обращений в Семейную онлайн-диспетчерскую (приложение 1);

- Карты вызова Службы экстренного реагирования «SOS» (приложение 2);

- статистические отчеты о поступивших обращениях.

4. Заключительные положения

4.1. Настоящее положение вступает в силу с момента его утверждения и подписания директором Территориального центра.

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

Журнал регистрации обращений в Семейную онлайн-диспетчерскую

№ п/п	Дата обращения	Время обращения	ФИО заявителя	Контактный телефон	Место жительства (Вологда/Вологодский округ)	Категория семьи	Вопрос/тема обращения	Специалист, принявший обращение	Результат рассмотрения обращения

Карта вызова Службы экстренного реагирования «SOS» № ____

Дата обращения: «__» _____ 20__ г. Принял: _____ / _____
ф.и.о. специалиста подпись

Время: _____

Ф.И.О. заявителя: _____ Адрес, контактный телефон: _____

Форма обращения: Лично ☐ Письменно ☐
По телефону ☐ Через интернет-ресурсы ☐

Данные о семье/несовершеннолетнем, находящимся в кризисной ситуации

Ф.И.О. родителей	
Ф.И.О. ребенка/ детей	
Адрес фактического проживания семьи/ несовершеннолетнего	
Контактный телефон	
Описание проблемы семьи	
Дополнительная информация о семье/ несовершеннолетнем	

Карту вызова получил _____ / _____ Дата «__» _____ 20__ г.
Ф.И.О. специалиста подпись