

Положение
о специализированном социальном сервисе «Семейная диспетчерская»
в отделении «Семейный многофункциональный центр»

1. Общие положения

1.1. Специализированный социальный сервис «Семейная диспетчерская» осуществляет свою деятельность в рамках работы отделения «Семейный многофункциональный центр» (далее – сервис, отделение СМФЦ, Семейная диспетчерская) ГКУСО ВО «Камешковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» (далее – учреждение).

1.2. Семейная диспетчерская функционирует на базе службы первичного приема семей с детьми.

1.3. Специалисты Семейной диспетчерской используют в работе телефонную связь, персональный компьютер.

1.4. Прием обращений граждан в Семейной диспетчерской осуществляется в виде телефонного звонка на номер _____.

1.5. Сотрудники отделения СМФЦ обеспечивают функционирование Семейной диспетчерской ежедневно с понедельника по среду и пятницу с 08.00 до 17.00, четверг с 8.00-19.00, перерыв с 12.00 до 13.00.

1.6. Работа Семейной диспетчерской документируется в соответствии с требованиями внутреннего документооборота учреждения, документы комплектуются и хранятся в соответствии с номенклатурой дел, утвержденной директором учреждения.

1.7. С помощью Семейной диспетчерской осуществляется онлайн-консультирование заявителей в рамках компетенции учреждения.

1.8. В мессенджере «МАХ» функционирует канал «Семейная диспетчерская», где размещаются ответы на наиболее актуальные вопросы.

2. Цели и задачи сервиса

2.1. **Целями** создания Семейной диспетчерской являются:

- содействие в доступности и оперативности получения социальных услуг;
- профилактика рисков попадания семей с детьми в трудную жизненную ситуацию;
- сокращение сроков и повышение эффективности получения комплексной социальной помощи семьями с детьми в отделении Семейный МФЦ.

2.2. **Задачами** Семейной диспетчерской являются:

- прием обращений граждан в виде телефонного звонка на номер _____;
- обработка персональных данных заявителя;
- формирование персональной 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 сервиса: информирование о новых формах социальной поддержки семей по телефону;
- информирование клиентов с помощью звонков о записи на офлайн-консультации;
- ведение базы данных семей;
- взаимодействие и координация деятельности структурных подразделений учреждения по вопросам предоставления срочных услуг и в соответствии с ИППСУ.

3. Организация деятельности

3.1. Специалист, организующий работу Семейной диспетчерской:

- осуществляет прием обращений граждан на телефонный номер СМФЦ (8991)0970168 с понедельника по среду, пятницу с 8:00 до 17:00, в четверг с 8.00-19.00;
- осуществляет сбор сведений о заявителе, формирование карточки заявителя;
- определяет вид и форму оказания социальных услуг;
- осуществляет онлайн - консультирование в рамках компетенции;
- в случае необходимости в предоставлении услуги в виде консультации профильного специалиста (юриста, специалиста по работе с семьей, психолога и др.) специалист Семейной диспетчерской соединяет обратившегося со специалистом либо записывает на офлайн встречу согласно имеющегося расписания;
- если запрос заявителя предполагает длительное социальное сопровождение специалистов отделения СМФЦ с привлечением межведомственных ресурсов, сотрудник записывает заявителя на прием к специалисту учреждения;
- владеет информацией о графиках работы других государственных учреждений;
- владеет информацией о взаимодействии с добровольческими и общественными организациями, способными в рамках своей деятельности оказать необходимую помощь и поддержку семье;
- информирует о возможности получения услуг в дистанционном формате;
- занимается подготовкой ответов на входящие запросы о получателях социальных услуг;
- осуществляет свою деятельность в проактивном режиме: информирует (звоня самостоятельно) о новых формах социальной поддержки семей;
- информирует клиентов с помощью звонков о записи на онлайн консультации;
- несёт 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 и директора учреждения;
- повышает свою профессиональную квалификацию, участвуя во внутренних и внешних мероприятиях (семинарах, конференциях, круглых столов, методических объединениях специалистов и др.).

4. Взаимоотношения, служебные связи специалистов

Для осуществления деятельности Семейной диспетчерской специалисты, организующие эту работу, взаимодействуют со всеми структурными подразделениями учреждения.

Взаимодействие специалистов с другими специалистами структурных подразделений учреждения предполагает согласованность и координацию деятельности в выполнении мероприятий, направленных на оказание социальной помощи семьям с детьми, попавшим в трудную жизненную ситуацию.

Взаимодействие специалистов со специалистами различных учреждений и ведомств осуществляется на основе договоров и соглашений или путем согласования совместных действий по срокам и месту их осуществления.