

Муниципальное казенное учреждение Социально-реабилитационный центр
для несовершеннолетних «Полярная звезда»

П Р И К А З

20.12.2024 г.

№ 372

Об организации социального обслуживания в форме
социальной службы «Семейная диспетчерская»

В целях оказания своевременной комплексной помощи семьям с детьми и учетом жизненной ситуации, посредством объединения всех социальных ресурсов и мер поддержки,

п р и к а з ы в а ю :

1. Утвердить Положение о социальной службе «Семейная диспетчерская» с 25.12.2024 г. (Приложение № 1 к настоящему приказу).
2. Заведующему отделением помощи семьям с детьми **С.В. Розановой:**
 - 2.1. организовать социальное обслуживание в форме социальной службы «Семейная диспетчерская», руководствуясь Положением;
 - 2.2. осуществлять руководство и координацию деятельности социальной службы «Семейная диспетчерская».
3. Контроль за деятельностью Социальной службы «Семейная диспетчерская» и контроль за исполнением данного приказа возложить на заместителя директора по воспитательной и реабилитационной работе **С.В. Сидорович.**

Директор
МКУСРЦН «Полярная звезда»



Ю.В. Подольхов

Приложение №1
к приказу № 372 от 30.12.2024 г.

УТВЕРЖДАЮ:
Директор МКУ СРЦН «Полярная звезда»
Ю.В.Подольхов
12 2024г.



ПОЛОЖЕНИЕ о социальной службе «Семейная диспетчерская»

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение определяет категории получателей, условия и порядок предоставления социальных услуг с использованием технологии социального обслуживания – Социальная служба «Семейная диспетчерская» – действующего на базе Муниципального казенного учреждения Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Полярная звезда» (далее по тексту – Учреждение).

1.2. Социальная служба «Семейная диспетчерская» (далее по тексту – Служба) – технология социального обслуживания, направленная на организацию стабильно функционирующей системы приема и регистрации обращений на основе принципа «единое окно» и повышения эффективности получения комплексной социальной помощи семьям с детьми, в том числе семьям военнослужащих СВО.

1.3. Служба Учреждения не является его структурным подразделением и осуществляет свою деятельность на основании настоящего Положения.

1.4. Цели и задачи Службы не могут противоречить целям и задачам, определенным Уставом Учреждения.

1.5. Для реализации целей и задач Службы привлекаются специалисты структурных подразделений Учреждения, имеющие опыт оказания консультативной помощи семьям с детьми.

1.6. Служба создается, реорганизуется или ликвидируется приказом директора Учреждения.

1.7. Принципы деятельности Службы:

1.7.1. Проактивность: инициирование информированности граждан, в том числе с детьми, о возможности получения комплекса социальных услуг, социальной помощи и поддержки в решении трудной жизненной ситуации;

1.7.2. Адресность и нуждаемость: персонализированный подход, оказание адресной помощи семьям с детьми с учетом их нуждаемости и жизненной ситуации;

1.7.3. Принцип «единого окна»: максимально оперативный анализ жизненных ситуаций семей с детьми, определение запросов и потребностей в получении социальных услуг, формах и видах их предоставлении.

2. Цель и основные задачи Службы

2.1. Целью Службы является оказание адресной комплексной социальной помощи и поддержки семьям с детьми, находящимися в трудной жизненной ситуации.

2.2. Основные задачи Службы:

2.2.1. Прием от граждан информации о несовершеннолетних и семьях с детьми, нуждающихся в социальном обслуживании и социальной поддержке осуществляется посредством устных и письменных обращений, мобильной связи, электронной почты и/или информации в мессенджерах, соцсетях и на сайте Учреждения.

2.2.2. Содействие в решении социальных проблем несовершеннолетних и семей с детьми, оказавшихся в трудной жизненной ситуации.

2.2.3. Оказание социально-правовой, психологической и социально-педагогической консультационной помощи с целью преодоления обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности семьи и предотвращения помещения несовершеннолетнего в Учреждение, также по вопросам социального характера и мер социальной поддержки семей с детьми.

2.2.4. Создание и распространение/размещение информационных материалов для семей с детьми о мерах социальной поддержки на официальном сайте, интернет-порталах, мессенджерах и страницах веб-чатах Учреждения.

3. Организация деятельности Службы

3.1. Служба функционирует на базе отделения помощи семьям с детьми, в секторе первичного приема граждан, в соответствии с режимом работы Учреждения.

3.2. Прием обращений граждан, в том числе с несовершеннолетними детьми, осуществляется посредством мобильной связи, электронной почты и информации, размещенной в мессенджерах, соцсетях и на сайте Учреждения, в рамках основного рабочего времени, с фиксацией в Журнале учета обращений граждан в социальную службу «Семейная диспетчерская» (Приложение №1 к настоящему Положению).

3.3. Специалисты отделений Учреждения в ходе исполнения своей основной деятельности в пределах своей компетентности, организуют и курируют работу с семьями с детьми, нуждающимися в социальном обслуживании.

3.4. При выявлении обстоятельств, предусмотренных ст.15 Федерального закона от 28.12.2013г. №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», предоставление социальных услуг семьям с детьми осуществляется на основании договора о предоставлении социальных услуг, заключенного с законным представителем несовершеннолетних и индивидуальной программы предоставления социальных услуг.

3.5. При выявлении обстоятельств, свидетельствующих о наличии в семье с детьми социально опасного положения, действия специалистов регламентируются Постановлением Правительства Кемеровской области-Кузбасса от 18.09.2024г. №617 «О предоставлении социального обслуживания на территории Кемеровской области-Кузбасса».

3.6. При оказании социальной помощи семье и детям специалисты Учреждения, в рамках Службы, взаимодействуют с органами и учреждениями:

опеки и попечительства — по вопросам защиты прав и законных интересов несовершеннолетних;

образования — по вопросам оказания содействия в реализации права на образование, профилактики проявлений буллинга в отношении несовершеннолетних;

здравоохранения — по вопросам оказания содействия в организации медицинской помощи и лечения;

комиссией по делам несовершеннолетних и защите их прав — по вопросам защиты прав и законных интересов несовершеннолетних, в целях устранения причин и условий, способствующих безнадзорности, беспризорности, совершению правонарушений, антиобщественных деяний и др.;

органами внутренних дел — по вопросам профилактики правонарушений, самовольных уходов несовершеннолетних из семей и детских учреждений, реализации индивидуальной программы, профилактики жестокого обращения с детьми и др.;

управлением социальной защиты населения — по вопросам предоставления мер социальной поддержки, субсидий, иных социальных выплат, оказания единовременной материальной помощи, организации летнего отдыха и оздоровления детей и др.;

отделением СФР по Кемеровской области-Кузбассу - оформлением пенсий, свидетельств обязательного пенсионного страхования, по вопросам выплаты пособий по обязательному социальному страхованию;

жилищно-эксплуатационными участками — по вопросам оплаты за жилищно-коммунальные услуги;

центром занятости населения — по вопросам содействия в трудоустройстве безработных граждан и несовершеннолетних;

бюро медико-социальной экспертизы (МСЭ) — по вопросам оказания содействия в проведении реабилитационно-экспертной диагностики с целью определения реабилитационного потенциала, потребности в мерах социальной поддержки и пр.

3.7. Содействие в решении социальных проблем несовершеннолетних и семей с детьми, оказавшимися в трудной жизненной ситуации, осуществляется посредством организации консультирования по вопросам:

предоставления социальных услуг Учреждением (условия и порядок предоставления социальных услуг, виды социальных услуг, условия предоставления дополнительных услуг на платной основе, сроки предоставления услуг и т.д.);

порядка получения срочных социальных услуг (обеспечение продуктовым набором, предметами первой необходимости, содействие в получении юридической, психологической помощи, в том числе, по Детскому Общероссийскому телефону доверия, иные социальные услуги);

организации отдыха и оздоровления детей, находящихся в трудной жизненной ситуации;

получения мер социальной поддержки семьям с детьми, несовершеннолетним, предоставляемых в Кемеровской области-Кузбассу;

повышения компетентности законных представителей несовершеннолетних детей в области воспитания, восстановления детско-родительских отношений, профилактике риска домашнего насилия, повышения психологической культуры родителей;

повышения финансовой грамотности, разъяснения налогового законодательства; социально-психологического сопровождения несовершеннолетних в ходе следственных и процессуальных действий.

3.8. Специалисты Службы заполняют и ведут учетно-отчетную документацию в Журнале учета обращений граждан в социальную службу «Семейная диспетчерская» (Приложение №1 к настоящему Положению).

4. Контроль за деятельностью

4.1. Контроль исполнения функций Службы осуществляется заместителем директора Учреждения по воспитательной и реабилитационной работе.

4.2. Заведующий отделением помощи семьям с детьми координирует деятельность Службы, контролирует порядок хранения всех материалов, полученных во время работы, обеспечивает конфиденциальность и недоступность для посторонних лиц, предоставляет информацию по запросу.

Разработано:

Заведующий отделением

С.В.Розанова

Согласовано:

Ведущий юрисконсульт

И.В.Киреева

Заместитель директора по ВиРР

С.В.Сидорович

РАССМОТРЕНО

На заседании педагогического совета

Протокол № 4 от « 18 » 12 2024г.

Приложение №1
к Положению о социальной службе
«Семейная диспетчерская»

Журнал учета
обращений граждан в социальную службу «Семейная диспетчерская»

№ п/п	Дата обращения	ФИО	Адрес, телефон	Причина обращения	Результат обращения	Примечание
1	2	3	4	5	6	7