



Бюджетное учреждение
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
«Мегионский комплексный центр социального обслуживания населения»

УТВЕРЖДАЮ
Директор
БУ «Мегионский комплексный центр
социального обслуживания населения»
Н.В. Качур
«25» марта 2022г.



ПОЛОЖЕНИЕ
об организации работы «Дистанционной приемной»

Шифр: СМК-СП-П-СТД-1.4.

Экз. Подлинник

г. Мегион

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет организационную основу деятельности «дистанционной приемной», а также, цель, направления и формы проведения консультаций с использованием информационных технологий.

1.2. «Дистанционная приемная» создана на базе бюджетного учреждения Ханты - Мансийского автономного округа – Югры «Мегионский комплексный центр социального обслуживания населения» (далее - учреждение).

1.3. Ответственным за организацию работы «дистанционной приемной» в учреждении является заведующий отделением социального сопровождения граждан (на время его отсутствия – лицо, назначенное приказом директора учреждения), который организует работу в рамках внутриведомственного и межведомственного взаимодействия (далее – заведующий отделением).

1.4. Принципы деятельности «дистанционной приемной»:

- ✓ конфиденциальность;
- ✓ адресность;
- ✓ доступность;
- ✓ оперативность;
- ✓ добровольность;
- ✓ законность;
- ✓ компетентность;
- ✓ принцип равных возможностей;
- ✓ толерантность;
- ✓ сотрудничество;
- ✓ принцип психологического комфорта.

1.5. Через «дистанционную приемную» предоставляется дистанционное консультирование, которое представляет собой модель взаимодействия получателей социальных услуг (консультируемых) и специалистов учреждения (консультирующих) методами удаленной связи.

2. Цели, задачи, направления и формы дистанционного консультирования

2.1. Цель работы «дистанционной приемной» - повышение доступности и качества социальных услуг, обеспечение оперативного реагирования на запросы со стороны населения.

2.2. Задачи:

- ✓ предоставление интерактивных форм взаимодействия со специалистами учреждения, заинтересованных ведомств;
- ✓ информирование населения о работе «дистанционной приемной»;
- ✓ получение консультационной помощи и социального сопровождения посредством связи интернет;
- ✓ создание системы обмена информацией среди специалистов учреждений социального

обслуживания (повышение компетентности);

- ✓ обеспечение условий для формирования устойчивой мотивации на реабилитационный процесс у получателей социальных услуг.

2.3. Дистанционное консультирование проводится посредством:

- ✓ переписки по электронной почте Megkcsn@admhmao.ru;
- ✓ организации связи посредством программы Skype;
- ✓ мгновенного обмена сообщениями с помощью мобильных мессенджеров (Viber, WhatsApp);
- ✓ формирования личного информационного пространства для организации дистанционного консультирования (официальный сайт учреждения, личная страница в социальных сетях (ВКонтакте, Одноклассники, Instagram))

2.4. Организация деятельности «дистанционной приемной» в учреждении строится в трех направлениях:

- ✓ специалист- получатель социальных услуг;
- ✓ специалист – специалист;
- ✓ получатель социальных услуг – получатель социальных услуг.

3. Организация деятельности «дистанционной приемной»

3.1. Работа «дистанционной приемной» организована в соответствии с режимом работы учреждения, регламентируется Правилами внутреннего трудового распорядка. Деятельность работников «дистанционной приемной» регламентируется должностными инструкциями.

3.2. Заведующий отделением в рамках внутриведомственного и межведомственного взаимодействия ежемесячно формирует график – расписание консультаций специалистов в «дистанционной приемной», который утверждается приказом директора учреждения. График корректируется по мере необходимости.

3.3. Специалист по работе с семьей (участковый), согласно закрепленного участка на территории муниципального образования:

- ✓ информирует население о порядке работы «дистанционной приемной»;
- ✓ выявляет потребность в консультациях и формирует заявку на дистанционные консультации.

3.4. Заведующий отделением на основании графика консультаций специалистов, заявок на дистанционные консультации составляет расписание работы «дистанционной приемной» на месяц, доводит информацию до сведения специалистов по работе с семьей, консультантов.

3.5. Заведующие структурными подразделениями учреждения обеспечивают участие специалистов отделений в работе «дистанционной приемной».

3.6. Учетная документация «дистанционной приемной» ведется в электронном виде (Excel):

3.6.1. график- расписание консультаций специалистов (приложение 1);

3.6.2. журнал учета обращений граждан в «дистанционную приемную» (приложение 2).

4. Алгоритм работы при организации работы «дистанционной приемной»

4.1. Алгоритм работы при организации дистанционного консультирования по направлению «специалист – получатель социальных услуг» предусматривает работу при условии планирования (п.4.1.1.), при условии стихийности (4.1.2.)

4.1.1. Организация работы «дистанционной приемной» при условии планирования включает этапы:

1. Определение целевой группы.

- ✓ Ответственные: специалисты по работе с семьей отделения социального сопровождения граждан, заведующий информационно-аналитическим отделением.
- ✓ Организуется информирование о возможности получения социальной помощи с целью формирования целевой группы, в которую входят получатели социальных услуг, находящиеся на обслуживании в учреждении, граждане, не имеющие возможность посещать учреждение.
- ✓ По окончании формирования целевой группы, все ее члены должны являться получателями социальных услуг.
- ✓ **Оценка психофизического состояния членов целевой группы.**
- ✓ Ответственные: психологи отделения социального сопровождения граждан.
- ✓ Определение оценки психофизического состояния членов целевой группы с использованием: анализа имеющейся информации, проведения тестов, анализа карт динамического наблюдения, субъективно-оценочных методов диагностики состояний.
- ✓ Оценка осуществляется как в прямом контакте с потенциальными получателями социальных услуг, так и использованием ресурса «дистанционной приемной»
- ✓ **Определение направлений работы, составление плана.**
- ✓ Ответственные: психологи, специалисты по работе с семьей отделения социального сопровождения граждан.
- ✓ По результатам реализации второго этапа составляется заключение для каждого члена группы.
- ✓ На основании заключения составляются: лист индивидуального маршрута, где определены направления, формы работы; график индивидуальных либо групповых дистанционных консультаций.
- ✓ **Определение ответственных специалистов по каждому направлению.**
- ✓ Ответственные специалисты: психологи, юрисконсульт, специалисты по работе с семьей отделения социального сопровождения граждан
- ✓ **Проведение дистанционного консультирования.**
- ✓ Ответственные: специалисты по работе с семьей отделения социального сопровождения.
- ✓ Реализация дистанционных консультаций, определенных в индивидуальном маршруте.
- ✓ **Оценка выработанных рекомендаций.**
- ✓ Ответственные: специалисты по работе с семьей отделения социального сопровождения.
- ✓ Оценка реализованных дистанционных консультаций, определенных в листе индивидуального маршрута, заключение об эффективности, рекомендации о дальнейшей форме взаимодействия, статистика проведенных консультаций.

4.1.2. Организация работы «дистанционной приемной» при условии стихийности включает этапы:

1. Запись на консультацию
2. Определение профиля специалиста. Постановка проблемы
3. Определение времени и формы дистанционной консультации
4. Проведение индивидуальной дистанционной консультации
5. Получение обратной связи

Данная форма организации дистанционного консультирования предполагает индивидуальную дистанционную консультацию по обращению.

Гражданин, в том числе получатель социальных услуг, не имеющий возможности прийти в учреждение, имеет возможность посредством телефонной связи записаться на прием к специалисту.

Определяется проблема, специалист, который может оказать необходимую помощь, назначается время, проводится консультирование.

4.2. Алгоритм работы при организации дистанционного консультирования по направлению *«специалист – специалист»* предусматривает работу в условиях планирования. Специалисты учреждения участвуют в дистанционных консультациях специалистов ресурсных учреждений по направлениям деятельности.

4.2.1. организация работы «дистанционной приемной» включает в себя этапы:

1. **Информирование о данной форме работы учреждения**
✓ Ответственный: заведующий информационно-аналитического отделения.
2. **Составление тематического плана-графика.**
✓ Ответственные: специалисты отделения социального сопровождения граждан.
3. **Определение форм дистанционной консультации.**
✓ Ответственные: специалисты отделения социального сопровождения граждан.
4. **Проведение дистанционного консультирования.**
✓ Ответственные: специалисты отделения социального сопровождения граждан.
5. **Аналитико-статистический анализ.**
✓ Ответственные: специалисты отделения социального сопровождения граждан.

4.3. Алгоритм работы при организации дистанционного консультирования по направлению *«получатель социальных услуг – получатель социальных услуг»* предусматривает деятельность, направленную на формирование устойчивой мотивации на процесс реабилитации у получателей социальных услуг, мотивационный компонент которых ниже среднего.

4.3.1. организация работы «дистанционной приемной» включает в себя этапы:

1. **Выявление «-» получателей социальных услуг, имеющих низкий уровень мотивации на реабилитационный процесс.**
✓ Ответственные: психолог отделения социальной реабилитации и абилитации граждан;
психолог отделения социального сопровождения граждан
2. **Выявление «+» получателей социальных услуг, имеющих высокий уровень мотивации на реабилитационный процесс.**
✓ Ответственные: психолог отделения социальной реабилитации и абилитации граждан;
психолог отделения социального сопровождения граждан
3. **Определение реабилитационного потенциала получателей социальных услуг, имеющих**

низкий уровень мотивации

- ✓ Ответственные: психолог отделения социальной реабилитации и абилитации граждан;
психолог отделения социального сопровождения граждан

4. Составление плана индивидуальных дистанционных консультаций

- ✓ Ответственные: психолог отделения социальной реабилитации и абилитации граждан;
психолог отделения социального сопровождения граждан

5. Анализ проведенных консультаций: определение наличия либо отсутствия динамики в реабилитационном процессе, мотивационном компоненте.

- ✓ Ответственные: психолог отделения социальной реабилитации и абилитации граждан;
психолог отделения социального сопровождения граждан

Для организации деятельности по данному направлению, куратор (психолог отделения социальной реабилитации и абилитации граждан; психолог отделения социального сопровождения граждан) формирует диады, состоящие из получателей социальных услуг с низким и высоким уровнем мотивации на реабилитационный процесс. Куратор составляет план индивидуальных дистанционных консультаций, определяет их форму, тематику, возможность привлечения дополнительных специалистов. По результатам реализации плана проводится оценка динамики в реабилитационном процессе, мотивационном компоненте.

5. Ответственность

5.1. Заведующий отделением несет персональную ответственность за организацию работы «Дистанционной приемной».

5.2. Специалисты учреждения несут ответственность за соблюдение профессиональной этики и конфиденциальности поступающей к ним информации, а так же качество и достоверность предоставляемой ими информации.

Разработчик:

Заведующий отделением


подпись

О.Н.Шевченко
расшифровка подписи

Согласовано:

Заместитель директора


подпись

А.В. Федосеев
расшифровка подписи

Юрисконсульт


подпись

Т.Е.Ляпустина
расшифровка подписи

**ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ
С ПОЛОЖЕНИЕМ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ «ДИСТАНЦИОННОЙ ПРИЕМНОЙ» В
БЮДЖЕТНОМ УЧРЕЖДЕНИИ ХАНТЫ – МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА
ЮГРЫ «МЕГИОНСКИЙ КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
НАСЕЛЕНИЯ»**

Дата ознакомления	Наименование должности	Подпись	Расшифровка подписи

**ПРОТОКОЛ СОГЛАСОВАНИЯ И ПЕРЕДАЧИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМ
ПОЛОЖЕНИЯ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ «ДИСТАНЦИОННОЙ ПРИЕМНОЙ» В
БЮДЖЕТНОМ УЧРЕЖДЕНИИ ХАНТЫ – МАНСКИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА
ЮГРЫ «МЕГИОНСКИЙ КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
НАСЕЛЕНИЯ»**

Наименование структурного подразделения (должности)	ФИО	Дата согласования (ознакомления) Подпись	Номер полученной копии
			КОПИЯ № _____
			КОПИЯ № _____
			КОПИЯ № _____
			КОПИЯ № _____
			КОПИЯ № _____
			КОПИЯ № _____
			КОПИЯ № _____
			КОПИЯ № _____
			КОПИЯ № _____
			КОПИЯ № _____
			КОПИЯ № _____
			КОПИЯ № _____
			КОПИЯ № _____
			КОПИЯ № _____
			КОПИЯ № _____
			КОПИЯ № _____
			КОПИЯ № _____
			КОПИЯ № _____