

УТВЕРЖДЕНО  
приказом директором  
бюджетного учреждения  
Ханты-Мансийского  
автономного округа – Югры  
«Югорский комплексный центр  
социального обслуживания  
населения»  
от 01.04.2021 № 64-р

**Положение  
о социальной службе «Семейная диспетчерская»**

**П - 106 - 2021**

Редакция № 1

Дата введения «01» апреля 2021 года

*Адрес: Российская Федерация, 628263,  
Ханты-Мансийский автономный округ – Югра,  
город Югорск, улица Толстого, дом 8.*

**г. Югорск**

БУ «Югорский комплексный центр социального обслуживания населения»	<b>ПОЛОЖЕНИЕ</b> о службе «Семейная диспетчерская»	Издание 2021 г.
		Редакция № 1
	П -106 - 2021	Лист 2 из 9

## 1 Общие положения

1.1 Служба «Семейная диспетчерская» (далее – Служба) бюджетного учреждения «Югорский комплексный центр социального обслуживания населения» (далее – Учреждение) создана на базе отделения социального сопровождения граждан в секторе первичного приема граждан для обеспечения приема, регистрации обращения и предоставления услуг семьям с детьми на основе принципа «единого окна», объединения всех социальных ресурсов на территории города Югорска для получения максимально возможной информационной поддержки и оказания комплексной помощи семьям с детьми с учетом жизненных ситуаций.

1.2 Служба создается и утверждается приказом директора Учреждения.

1.3 В своей деятельности Служба руководствуется Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних», законодательством Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, нормативными правовыми актами Департамента социального развития Югры, уставом Учреждения, приказами директора и настоящим Положением.

1.4 Финансирование расходов, связанных с деятельностью Службы, осуществляется за счет средств бюджета Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, утвержденных планом финансово-хозяйственной деятельности Учреждения.

## 2 Цель и основные задачи

2.1 Целью Службы является оказание оперативной адресной помощи и поддержки семьям с детьми по решению социальных проблем.

2.2 Основные задачи:

2.2.1 Прием от граждан информации о несовершеннолетних и семьях с детьми, нуждающихся в социальном обслуживании и социальной поддержке, в том числе требующей немедленного реагирования.

2.2.2 Содействие в решении социальных проблем несовершеннолетних и семьей с детьми, оказывавшихся в трудной жизненной ситуации.

БУ «Югорский комплексный центр социального обслуживания населения»	ПОЛОЖЕНИЕ о службе «Семейная диспетчерская»	Издание 2021 г.
		Редакция № 1
	П -106 - 2021	Лист 3 из 9

2.2.3 Консультирование граждан по вопросам социального характера и мер социальной поддержки семей с детьми.

### 3 Организация деятельности Службы

3.1 Служба функционирует на базе отделения социального сопровождения граждан в секторе первичного приема граждан в соответствии с режимом работы Учреждения.

3.2 Руководство Службой возлагается на заведующего отделением социального сопровождения граждан.

3.3 Штатная численность Службы – 3 штатные единицы, из них:

- специалист по работе с семьей – 2;
- психолог – 1.

3.4 Для работы в Службе профилактики привлекаются специалисты отделения психологической помощи гражданам, отделения социального сопровождения граждан, отделения дневного пребывания несовершеннолетних, которые выполняют работу в рамках основного рабочего времени согласно графику, утвержденному директором Учреждения.

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

3.6 При выявлении источников и причин социальной дезадаптации семьи и ребенка специалист Службы осуществляет деятельность в соответствии с алгоритмом деятельности специалистов отделения социального сопровождения граждан (согласно приложению 2 к приказу Департамента социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 09.01.2019 № 5-р «Об организации деятельности отделения социального сопровождения граждан»).

3.7 При оказании социальной помощи семье и детям специалисты Службы взаимодействуют с органами и учреждениями:

- опеки и попечительства – по вопросам защиты прав и законных интересов граждан;
- образования – по вопросам оказания содействия в реализации права на образование;
- здравоохранения – по вопросам оказания содействия в организации медицинской помощи и лечения;



БУ «Югорский комплексный центр социального обслуживания населения»	ПОЛОЖЕНИЕ о службе «Семейная диспетчерская»	Издание 2021 г.
		Редакция № 1
	П -106 - 2021	Лист 4 из 9

– 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, правонарушениям, антиобщественным действиям и др.;

– органами внутренних дел – по вопросам профилактики правонарушений, самовольных уходов из семей несовершеннолетних 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 отдыха и оздоровления детей, перевозки несовершеннолетних и др.;

– отделением пенсионного фонда Российской Федерации – по вопросам оформления пенсий, свидетельств обязательного пенсионного страхования и др.;

– отделением фонда социального страхования Российской Федерации – 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;

– 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.

#### **4 Основное содержание деятельности специалистов Службы**

##### **4.1 Основные направления деятельности специалиста по работе с семьей:**

4.1.1 Прием граждан, в том числе по телефону и электронной почте, по вопросам социального характера и мер социальной поддержки семей с детьми.

4.1.2 Прием от граждан информации о несовершеннолетних и семьях с детьми, нуждающихся в социальном обслуживании и социальной поддержке, в том числе требующей немедленного реагирования, в связи с угрозой их жизни либо здоровью, в целях передачи их в уполномоченные органы государственной власти, организации (органы внутренних дел, органы

БУ «Югорский комплексный центр социального обслуживания населения»	ПОЛОЖЕНИЕ о службе «Семейная диспетчерская»	Издание 2021 г.
		Редакция № 1
	П -106 - 2021	Лист 5 из 9

(организации) обеспечения пожарной безопасности, медицинские организации и др.).

4.1.3 Содействие в решении социальных проблем несовершеннолетних и семей с детьми, оказывавшихся в трудной жизненной ситуации. Сообщения, требующие немедленного реагирования в связи с угрозой жизни либо здоровью гражданина, подлежат немедленному исполнению.

4.1.4 Консультирование граждан по вопросам:

предоставления социальных услуг Учреждением (условия и порядок предоставления социальных услуг, виды социальных услуг, условия оплаты, сроки предоставления услуг и т.д.);

порядка получения срочных социальных услуг (обеспечение продуктовым набором, предметами первой необходимости, содействие в получении временного жилого помещения, получении юридической и экстренной психологической помощи и иные социальные услуги);

порядка получения технических средств реабилитации, в том числе через пункт проката технических средств реабилитации;

порядка предоставления услуг службы «Социальное такси»;

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

получения мер социальной поддержки семьям с детьми, несовершеннолетним, предоставляемых в автономном округе;

порядка предоставления услуг по телефону доверия;

регистрации на портале Государственных услуг Российской Федерации;

регистрации и получения услуг на Портале социальных услуг Югры.

4.1.5 Осуществление взаимодействия со специалистами Учреждения, органами и учреждениями, указанными в пункте 3.7 настоящего Положения.

4.1.6 Регистрация поступивших обращений в журнале учета обращений службы «Семейная диспетчерская» согласно приложения к настоящему Положению.

4.1.7 Подготовка отчетной документации по деятельности Службы.

## 5. Контроль за деятельностью Службы

5.1 Контроль исполнения функций Службы в Учреждении осуществляется заместителем директора Учреждения, курирующим вопросы по основной деятельности Учреждения.



БУ «Югорский комплексный центр социального обслуживания населения»	ПОЛОЖЕНИЕ о службе «Семейная диспетчерская»	Издание 2021 г.
	П -106 - 2021	Редакция № 1 Лист 6 из 9

5.2 Заведующий отделением социального сопровождения граждан координирует деятельность Службы, контролирует порядок хранения всех материалов, полученных во время работы, обеспечивающих конфиденциальность и недоступность, для посторонних лиц, предоставление информации по запросу.

**Разработчик:**

Заведующий отделением _____ должность	 _____ личная подпись	Е. А. Кресова _____ расшифровка подписи
---	--	---

**Согласовано:**

Заместитель директора _____ должность	 _____ личная подпись	Ю.А. Строкина _____ расшифровка подписи
Документовед _____ должность	 _____ личная подпись	Д.М. Обедина _____ расшифровка подписи

БУ «Югорский комплексный центр социального обслуживания населения»	ПОЛОЖЕНИЕ о службе «Семейная диспетчерская»	Издание 2021 г.
		Редакция № 1
	П -106 - 2021	Лист 7 из 9

Приложение  
к положению о социальной службе  
«Семейная диспетчерская»

Журнал учета обращений службы «Семейная диспетчерская»

№ п/п	Дата и время обращения	Фамилия, имя, отчество (при наличии)	Контактный телефон	Место жительства	Краткое содержание обращения	Краткое содержание ответа, способ направления
1	2	3		4	5	6