

Утверждаю:
Директор МКУ «Социально –
реабилитационный центр для
несовершеннолетних Яйского
муниципального округа»



Лоскан Т.Е. Лоскан Т.Е.
«14» декабря 2024 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
об организации предоставления услуг с использованием технологии
социального обслуживания «Семейная диспетчерская» в
муниципальном казенном учреждении
«Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних
Яйского муниципального округа»

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение определяет цели, задачи, организацию и основные направления деятельности Семейной диспетчерской службы в муниципальном казенном учреждении «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Яйского муниципального округа» (далее Центр).

1.2. Семейная диспетчерская служба создана для оказания экстренной социальной, психологической, правовой помощи семьям с несовершеннолетними детьми, находящимся в трудной жизненной ситуации или социально опасном положении, профилактики семейного неблагополучия и жестокого обращения с детьми, в том числе организации межведомственного взаимодействия по социальному сопровождению таких семей, проживающих на территории Яйского муниципального округа.

1.3. Свою деятельность Семейная диспетчерская служба осуществляет в соответствии с

- Конституцией Российской Федерации,
- Федеральным законом от 24 июня 1999 г. N 120-ФЗ "Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних",
- Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»,
- Постановлением Правительства Кемеровской области – Кузбасса от 18.09.2024 № 617 «О предоставлении социального обслуживания на территории Кемеровской области – Кузбасса»,
- иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Кемеровской области – Кузбасса и органов местного самоуправления, Уставом и нормативными актами Центра, настоящим Положением, касающимися социального обслуживания семей с детьми.

1.4. Деятельность службы «Семейная диспетчерская» основана на принципах гуманного, уважительного отношения к несовершеннолетним и их семьям, соблюдения и защиты законных прав и интересов детей.

1.5. Семейная диспетчерская служба не является самостоятельным структурным подразделением Центра, организует свою работу силами специалистов и на базе отделения социальной диагностики и реабилитации.

1.6. Непосредственное руководство и организацию деятельности Семейной диспетчерской осуществляет заведующая отделением социальной диагностики и реабилитации. Координация и контроль деятельности Семейной диспетчерской осуществляется заместителем директора по воспитательной и реабилитационной работе.

1.7. Семейная диспетчерская служба в Центре осуществляет свою деятельность во взаимодействии с другими структурами системы профилактики семейного неблагополучия Яйского муниципального округа, занимающимися выявлением, поддержкой и сопровождением семей с детьми находящимися в трудной жизненной ситуации или (и) в социально - опасном положении.

1.8. В состав службы «Семейная диспетчерская» входят следующие

специалисты:

- заведующая отделением социальной диагностики и реабилитации (Руководитель Службы),
- социальные педагоги,
- специалист по социальной работе,
- психолог в социальной сфере,
- медицинская сестра.

1.9. Семейная диспетчерская создается и ликвидируется приказом директора Учреждения.

2. Цели и задачи Семейной диспетчерской службы

2.1. Целью деятельности Семейной диспетчерской службы является оказание своевременной (срочной) помощи семьям с детьми, оказавшимся в трудной жизненной ситуации и (или) социально-опасном положении.

2.2. Задачи Семейной диспетчерской службы:

- прием информации о трудной жизненной ситуации и (или) социально-опасном положении в семье от граждан или учреждений системы профилактики;
- регистрация обращений;
- выявление проблем (рисков) семьи;
- проведение анализа ситуации в семье;
- консультация заявителя о возможных вариантах выхода из трудной жизненной ситуации и (или) социально-опасного положения (с предоставлением информации об учреждениях для обращения за предоставлением услуг);
- организация срочной социальной помощи в пределах компетенции Центра.

3. Организация работы Семейной диспетчерской службы

3.1. Информация принимается сотрудниками отделения социальной диагностики и реабилитации.

3.2. Специалист, принявший информацию от граждан или от учреждений системы профилактики, анализирует создавшуюся ситуацию, проводит консультирование по телефону или готовит письменный ответ. В случае необходимости организует экстренный выезд Мобильной бригады учреждения в семью или заявителю.

3.3. Все обращения в службу «Семейная диспетчерская» регистрируются в журнале регистрации обращений / входящих звонков. (Приложение №1).

4. Права, обязанности и ответственность

4.1. Руководитель службы «Семейная диспетчерская» имеет право:

- координировать деятельность специалистов в установленном

порядке;

- разрабатывать и представлять инициативные предложения об улучшении деятельности службы руководителям.

4.2. Специалисты службы «Семейная диспетчерская» при осуществлении своих функций имеют право:

- получать информацию в пределах своей компетенции, необходимую для эффективной организации работы Семейной диспетчерской;
- информировать население о деятельности службы через размещение информационных материалов на официальном сайте, в социальных сетях Центра.

4.3. Руководитель службы «Семейная диспетчерская» несет персональную ответственность за полное и своевременное выполнение всех закрепленных за службой задач, а также за обоснованность принимаемых решений.

4.4. Специалисты службы «Семейная диспетчерская» несут ответственность:

- за качество и своевременность выполнения задач, возложенных на службу.

6. Заключительные положения

6.1. Настоящее Положение может изменяться и дополняться в соответствии с изменениями нормативной базы. Все изменения и дополнения, вносимые в Положение, утверждаются директором Центра.

Алгоритм работы службы «Семейная диспетчерская» при первичном выявлении семей, находящихся в трудной жизненной ситуации, социально опасном положении

1. При поступлении информации в службу «Семейная диспетчерская» (далее Служба) о трудной жизненной ситуации и (или) социально-опасном положении в семье от граждан или от учреждений системы профилактики специалист Службы:

- регистрирует информацию в журнале регистрации обращений / входящих звонков;
- проводит предварительный анализ ситуации в семье;
- проводит предварительное выявление проблем (рисков) семьи;
- доводит полученную информацию до руководителя Службы.

Руководитель, на основании проведенного анализа и выявленных проблем,

- определяет необходимость выезда на первичное обследование и состав мобильной бригады;
- определяет специалиста, ответственного за работу с обращением;
- передает информацию в работу ответственному специалисту с указанием срока исполнения;
- информирует о поступившем обращении, проделанной работе заместителя директора по воспитательной работе, директора МКУ «СРЦ для несовершеннолетних»

2. При принятии информации в работу, **специалист по социальной работе:**

- определяет дату и время выезда в семью с учетом сроков исполнения, уведомляет о дате и времени выезда других специалистов Мобильной бригады;
- осуществляет межведомственное взаимодействие с органами системы профилактики в случае необходимости уточнения адреса проживания, контактного телефона, иных данных семьи.

3. При выезде на адрес проживания семьи собирается следующая информация (для последующего отражения в информации о семье):

- фамилия, имя, отчество (при наличии) членов семьи, дата рождения, степень родства, сведения об образовании и занятости, сведения о трудовом стаже, сведения об адресе регистрации и адресе фактического проживания;
- состоят ли родители в официальном браке;
- участие матери в воспитании и содержании ребенка (детей), в частности, проживает/не проживает совместно с ребенком; проявление привязанности, сколько времени проводит с ребенком, какую помощь оказывает, пользуется ли расположением ребенка, имеет ли влияние на ребенка, способность обеспечить основные потребности ребенка (в пище, жилье, гигиене, уходе, одежде, предоставлении медицинской помощи);
- участие отца в воспитании и содержании ребенка (детей), в частности, проживает/не проживает совместно с ребенком; проявление привязанности, сколько времени проводит с ребенком, какую помощь оказывает, пользуется ли расположением ребенка, имеет ли влияние на ребенка, способность обеспечить основные потребности ребенка (в пище, жилье, гигиене, уходе, одежде, предоставлении медицинской помощи);
- состояние здоровья ребенка (детей), в частности, общая визуальная оценка уровня физического развития и его соответствие возрасту ребенка, наличие заболеваний, особых потребностей в медицинском обслуживании, лекарственном обеспечении; наличие признаков физического и (или) психического насилия над ребенком; объяснение родителями или лицами, проживающими совместно с ребенком, признаков насилия; наличие случаев жестокого обращения с ребенком

в прошлом);

- внешний вид ребенка (детей), в частности, соблюдение норм личной гигиены ребенка, наличие, качество и состояние одежды и обуви, ее соответствие сезону, а также возрасту и полу ребенка;
- основной уход за ребенком (детьми), удовлетворение базовых потребностей ребенка - в пище, жилье, гигиене, обеспечении одеждой; предоставление медицинской помощи; режим дня ребенка, режим сна, их соответствие возрасту и индивидуальным особенностям;
- социальная адаптация ребенка (детей): наличие навыков общения с окружающими, навыков самообслуживания в соответствии с возрастом и индивидуальными особенностями развития ребенка, адекватность поведения ребенка в различной обстановке;
- воспитание и образование ребенка (детей): (наименование) организации(ий), осуществляющей(их) образовательную деятельность, в том числе учреждений дополнительного образования детей, которую(ые) посещает ребенок, форма и успешность освоения образовательных программ в соответствии с возрастом и индивидуальными особенностями развития ребенка; организация свободного времени и отдыха ребенка; наличие развивающей и обучающей среды;
- эмоциональное состояние ребенка (детей): уравновешенное, личностная тревожность, проявление агрессии и импульсивности, которая сменяется апатией, подавленное состояние, склонность к уединению, депрессия, суицидальные попытки и угрозы;
- сведения об иных родственниках ребенка (детей): фамилия, имя, отчество (при наличии), степень родства, место жительства;
- особенности отношений между членами семьи, влияние этих отношений на ребенка, изменения в составе семьи в настоящем и прошлом, распределение обязанностей в семье;
- социальные связи ребенка (детей) и семьи: в частности, с соседями, знакомыми, контакты ребенка со сверстниками, педагогами, воспитателями;
- кто фактически осуществляет уход и надзор за ребенком (детьми);
- состав жилой площади (составляет ____ кв. м, состоит из ____ комнат, находится на ____ этаже в ____ - этажном доме);
- собственник жилой площади (степень родства по отношению к ребенку);
- качество дома, в частности, кирпичный, панельный, деревянный; в нормальном состоянии, ветхий, аварийный; комнаты сухие, светлые, проходные;
- благоустройство дома и жилой площади, в частности, водопровод, канализация, какое отопление, газ, ванна, лифт, телефон;
- санитарно-гигиеническое состояние жилой площади: хорошее, удовлетворительное, неудовлетворительное, состояние стен (покраска, обои, др.), потолков (покраска, натяжные, др.), окон (деревянные, пластиковые стеклопакеты);
- жилищно-бытовые условия ребенка (детей) в частности, наличие отдельной комнаты, уголка, места для сна, наличие личных вещей (игрушек, книг) в соответствии с возрастом ребенка;
- обеспечение безопасности ребенка (детей) в соответствии с возрастом в частности, отсутствие доступа к опасным предметам в быту, медикаментам, электроприборам, газу, риск нанесения ребенку вреда как в домашних условиях, так и вне дома;
- структура доходов семьи: основные источники дохода (доходы родителей и иных членов семьи, алименты, пенсии, пособия, иные социальные выплаты); среднемесячный и среднедушевой доход семьи;
- сведения об использовании материнского капитала;
- сведения об имуществе и имущественных правах ребенка (детей);

- сведения об обеспечении основных потребностей ребенка (детей): продукты питания, одежда и обувь, медицинское обслуживание, игрушки и игры, печатная и аудиовизуальная продукция, школьно-письменные и канцелярские принадлежности и пр.;
- результаты беседы с ребенком (детьми): его отношение и привязанность к каждому из родителей и другим членам семьи;
- условия, представляющие угрозу жизни или здоровью ребенка (детей) либо препятствующие его (их) нормальному воспитанию и развитию;
- обстоятельства, свидетельствующие об отсутствии родительского попечения над ребенком (детьми): смерть родителей, лишение родительских прав, ограничения в родительских правах, признания родителей недееспособными, болезни родителей, длительного отсутствия родителей, уклонения родителей от воспитания детей или от защиты их прав и интересов, в том числе при отказе родителей взять своих детей из образовательных организаций, медицинских организаций, организаций, оказывающих социальные услуги, или аналогичных организаций, при создании действиями или бездействием родителей условий, представляющих угрозу жизни или здоровью детей либо препятствующих их нормальному воспитанию и развитию, а также в других случаях отсутствия родительского попечения;
- дополнительные данные обследования: на каких видах учета состоит гражданин или семья (медицинские, социальные и др.) и др.

4. При оформлении информации о семье отражается основание для проведения обследования: указываются сведения, поступившие от должностных лиц организаций (образовательных, медицинских организаций и других организаций) и иных граждан. При выезде на адрес уточняется у членов семьи поступившая информация.

5. При выезде на адрес проводятся профилактические беседы (с вручением памяток) о противопожарной безопасности и правилах поведения во время пожара, о кибербезопасности и профилактике телефонного мошенничества и другой тематики. Также проводятся беседы в зависимости от поступившей информации на семью.

6. Проверяется: установлены ли автономные дымовые пожарные извещатели и датчики угарного газа. При наличии АДПИ и ДУГ - проверить их работоспособность.

При неработоспособности АДПИ и ДУГ - направить в Управление социальной защиты населения информацию о необходимости принять меры к устранению неисправностей. При отсутствии АДПИ и ДУГ – проконсультировать о порядке оформления меры социальной поддержки в форме оснащения жилых помещений автономными пожарными извещателями и датчиками угарного газа.

7. При необходимости провести консультирование по вопросам оформления мер социальной поддержки. Оформить заявление на оказание срочных социальных услуг с последующей регистрацией в журнале.

8. Если родители не трудоустроены, проконсультировать по оформлению социального контракта по направлениям: «Поиск работы», «Осуществление индивидуальной предпринимательской деятельности, самозанятость». Предложить заключить контракт на военную службу с Министерством обороны Российской Федерации.

9. Проконсультировать об услугах, оказываемых МКУ «СРЦ для несовершеннолетних». При выявлении признаков социального неблагополучия предложить заключить договор на оказание социальных услуг.

Муниципальное казенное учреждение «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних
Яйского муниципального округа»»

ЖУРНАЛ

регистрации обращений/входящих звонков службы
«Семейная диспетчерская»

Начат «__» _____ 2024 г.

Окончен «__» _____ 20__ г.

Регистрационный номер запроса	Дата обращения	Ф.И.О. заявителя, адрес регистрации и проживания, контактные данные	Содержание обращения	Результат обращения (дана консультация, перенаправление специалисту/организ ации, направлены запросы)	ФИО специалиста, принявшего обращение
1	2	3	4	5	6