

бюджетное учреждение
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ
«ЛАНГЕПАССКИЙ РЕАБИЛИТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР ДЛЯ ДЕТЕЙ И
ПОДРОСТКОВ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ»

ПРИКАЗ

«25» марта 2020 года
г. Лангепас

№ 92-У

Об организации работы
«дистанционной приемной» в
учреждении

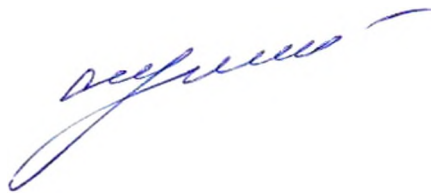
Во исполнение приказа Депсоцразвития Югры от 23.03.2020 г. № 313-р «Об организации работы «дистанционной приемной» в учреждениях социального обслуживания, подведомственных Депсоцразвития Югры»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Назначить ответственным за организацию работы в учреждении «дистанционной приемной» заведующего отделением информационно-аналитической работы (Обухова А.А.).
2. Утвердить Положение «Об организации работы дистанционной приемной» (Приложение 1 к настоящему приказу).
3. Заведующему отделением информационно-аналитической работы (Обухова А.А.) внедрить в работу «дистанционную приемную» с 25.03.2020 г. в соответствии с Положением.
4. Заведующему отделением информационно-аналитической работы (Обухова А.А.) актуализировать правовые акты учреждения в соответствии с Положением «Об организации работы дистанционной приемной».
5. Заведующему отделением информационно-аналитической работы (Обухова А.А.) в срок до 25.04.2020, далее – ежемесячно, в срок до 20 числа отчетного месяца обеспечить предоставление информации о работе «дистанционной приемной» в бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ресурсный центр развития социального обслуживания».

6. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора (Яринская С.И.).

Директор

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'С.Н. Преснякова', written in a cursive style.

С. Н. Преснякова

ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ ДИСТАНЦИОННОЙ ПРИЕМНОЙ

I. 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 в структуре отделения информационно-аналитической работы (далее - ОИАР) учреждения.

1.3. Ответственным за организацию работы «дистанционной приемной» является заведующий отделением информационно-аналитической работы, который организует работу «дистанционной приемной» 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, дифференцированность, 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 либо иных организаций (консультирующих) методами удаленной связи.

II. Цели, задачи, направления и формы дистанционного консультирования

2.1. Целью работы «дистанционной приемной» является повышение доступности и качества социальных услуг, обеспечение оперативного реагирования на запросы, в том числе запросы получателей, не имеющих возможность в силу объективных и субъективных причин прийти в учреждение.

2.2. Задачами «дистанционной приемной» являются:

- предоставление интерактивных форм взаимодействия со специалистами учреждения, заинтересованных ведомств;
- информирование населения о работе «дистанционной приемной», возможностях получения 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;
- организации связи посредством программы Skype;
- мгновенного обмена сообщениями с помощью мобильных мессенджеров (Viber, WhatsApp, Teltgram);

- формирование личного информационного пространства для организации дистанционного консультирования (официальный сайт учреждения, страница в социальных сетях (ВКонтакте, Одноклассники, Instagram).

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

- специалист - получатель социальных услуг;
- получатель социальных услуг - получатель социальных услуг.

III. Организация деятельности дистанционной приёмной

3.1. Работа «дистанционной приемной» организуется согласно режиму работы учреждения и регламентируется Правилами внутреннего трудового распорядка учреждения. Деятельность работников «дистанционной приемной» регламентируется должностными инструкциями. В случае изменений (дополнений) содержания обязанностей работников в должностные инструкции вносятся соответствующие изменения в соответствии с трудовым законодательством.

3.2. Ответственный за организацию работы «дистанционной приемной» в рамках внутриведомственного и межведомственного взаимодействия ежемесячно формирует график консультаций специалистов в дистанционной приёмной и утверждает директором учреждения. График корректируется по мере необходимости.

3.3. Специалист по работе с семьей, специалист по социальной работе:

- информирует население о порядке работы «дистанционной приемной», вопросах, по которым может быть оказана дистанционная консультативная помощь;

- выявляет потребность в консультациях и формирует заявку на дистанционные консультации.

3.4. Заведующий отделением на основании графика консультаций специалистов в дистанционной приемной и заявок на дистанционные консультации составляет расписание дистанционных

консультаций на месяц, затем доводит его до сведения специалистов по работе с семьей, специалистов по социальной работе и консультантов.

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

3.6. График-расписание консультаций специалистов составляется в формате Microsoft Word и размещается ежемесячно на официальном сайте учреждения (Приложение 1).

3.6.1. Журнал учета обращений граждан в дистанционную приемную ведется в формате Microsoft Excel (Приложение 2).

IV. Алгоритм работы при организации дистанционного консультирования

4.1. Алгоритм работы при организации дистанционного консультирования по направлению «Специалист - Получатель социальных услуг» предусматривает работу при условии планирования (п. 4.1.1) и при условии стихийности (п. 4.1.2).

4.1.1. Работа «дистанционной приемной» в условиях планирования включает шесть основных этапов: информирование о возможности получения консультирования - определение целевой группы – оценка психофизического состояния членов целевой группы – определение направлений работы, составление плана – определение специалистов соответственно определенным направлениям – проведение дистанционного консультирования исходя из определенных форм и технологий – оценка, выработка рекомендаций.

В целевую группу могут входить как получатели социальных услуг, находящиеся на обслуживании в учреждении, так и привлеченные, но не имеющие возможность его посещать. По окончании формирования целевой группы все ее члены становятся получателями социальных услуг учреждения.

При оценке психофизического состояния членов целевой группы используются различные средства с привлечением психолога: анализ имеющейся информации, проведение тестов, анализ карт динамического наблюдения и другие субъективно-оценочные методы диагностики состояний. Оценка осуществляется как в прямом контакте с потенциальным получателем социальных услуг, так и с использованием ресурса «дистанционной приемной».

Заключение составляется для каждого члена целевой группы. На основании его составляется лист индивидуального маршрута, где определены направления работы, формы, а также составляется график дистанционных консультаций, которые могут быть, как индивидуального, так и группового характера.

4.1.2. Работа «дистанционной приемной» в условиях

стихийности, включает пять основных этапов: запись на консультацию – определение профиля специалиста, постановка проблемы – определение времени и формы дистанционной консультации – проведение индивидуальной дистанционной консультации – получение обратной связи.

4.1.3. Любой гражданин, в том числе получатель социальных услуг, не имеющий возможности прийти в учреждение, может позвонить и записаться на «прием» к нужному специалисту.

После определения проблематики и специалиста, способного удовлетворить запрос, назначается время и проводится консультация, онлайн-занятие, специалист оперативно отвечает на волнующие вопросы.

4.2. При организации дистанционного консультирования по направлению «Получатель социальных услуг - Получатель социальных услуг» деятельность в основном направлена на формирование устойчивой мотивации на процесс реабилитации у тех получателей социальных услуг, которых мотивационный компонент ниже среднего.

4.2.1. Работа «дистанционной приемной» включает пять основных этапов: выявление получателей социальных услуг, имеющих низкий уровень мотивации на реабилитационный процесс - выявление получателей социальных услуг, имеющих высокий уровень мотивации на реабилитационный процесс – определение реабилитационного потенциала получателей социальных услуг с низким уровнем мотивации – составление плана индивидуальных дистанционных консультаций (получатель-получатель) – аналитико-статистический анализ.

Под руководством специалиста, формируются диады, состоящие из получателей социальных услуг с низким и высоким уровнем мотивации на реабилитационный процесс. Специалист составляет план индивидуальных дистанционных консультаций и определяет их форму, тематику, а также возможность привлечения дополнительных специалистов к осуществляемой деятельности. В результате реализации плана индивидуальных дистанционных консультаций производится оценка наличия или отсутствия динамики реабилитационного процесса, а также динамики мотивационного компонента.

V. Материально-техническое обеспечение

Учреждение имеет все необходимое материально-техническое обеспечение для организации работы дистанционной приемной: кабинеты для специалистов, необходимое оборудование: стол, стул, компьютер, веб-камера, микрофон, динамики, интернет, учетная запись для Skype.

Учреждение имеет официальную электронную почту,

официальный сайт, официальные страницы в социальных сетях ВКонтakte, Одноклассники, Instagram.

Специалисты учреждения имеют возможность консультирования посредством мессенджеров Viber и WhatsApp.

Приложение 1
к Положению об организации
работы дистанционной приемной

График плановых дистанционных консультаций специалистов на _____ 20____ года
месяц

Тема консультации	Целевая группа	ФИО специалиста/ должность	Форма дистанционного консультирования	Дата проведения консультации

