Приложение № 1

К приказу от «25» марта 2020 г. № 92-У

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ ДИСТАНЦИОННОЙ ПРИЕМНОЙ**

1. *Общие положения*
2. Настоящее Положение определяет организационную основу деятельности «дистанционной приемной», а также цель, направления и формы проведения консультаций с использованием информационных технологий.
3. «Дистанционная приемная» создана в структуре отделения информационно-аналитической работы (далее - ОИАР) учреждения.
4. 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).
5. Принципы деятельности «дистанционной приемной»: конфиденциальность, адресность, доступность, оперативность, добровольность, законность, компетентность, принцип равных возможностей, дифференцированность, толерантность, сотрудничество, принцип психологического комфорта.
6. 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*

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. Задачами «дистанционной приемной» являются:

- предоставление интерактивных форм взаимодействия со специалистами учреждения, заинтересованных ведомств;

- информирование население 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.

1. 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).

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

- специалист - получатель социальных услуг;

- получатель социальных услуг - получатель социальных услуг.

*III. Организация деятельности дистанционной приёмной*

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.
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. 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.

1. 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.
2. Заведующие структурными подразделениями учреждения обеспечивают участие консультантов в работе «дистанционной приемной».
3. График-расписание консультаций специалистов составляется в формате Microsoft Word и размещается ежемесячно на официальном сайте учреждения.
4. Журнал учета обращений граждан в дистанционную приемную ведется в формате Microsoft Excel.

*IV. Алгоритм работы*

*при организации дистанционного консультирования*

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).
2. 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 окончанию 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.

1. 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.
2. 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 ВКонтакте, Одноклассники, Instagram.

Специалисты учреждения имеют возможность консультирования посредством мессенджеров Viber и WhatsApp.