

Приложение 1
к приказу ГБУ «Курганский ЦСПСиД»
от _____ 2021 года № _____
«О создании и организации
деятельности социальной службы
«Семейная диспетчерская»

**Положение
о деятельности социальной службы «Семейная диспетчерская»**

I. Общие положения

1.1. Настоящее положение определяет порядок организации деятельности социальной службы «Семейная диспетчерская» (далее — Семейная диспетчерская), действующей на базе Государственного бюджетного учреждения «Курганский центр социальной помощи семье и детям» (далее - организации).

1.2. Семейная диспетчерская является структурным подразделением организации.

1.3. Семейная диспетчерская – социальная служба, деятельность которой направлена на организацию стабильно функционирующей системы приема и регистрации обращений на основе принципа «единое окно» и предоставления социальных услуг и социального сопровождения, позволяющих семьям с детьми, проживающим в городе Кургане, преодолеть трудную жизненную ситуацию.

1.4. Основные направления деятельности Семейной диспетчерской:

- содействие семьям с детьми в решении проблем и предотвращении семейного неблагополучия, преодолении трудностей воспитания путем интеграции ресурсов, обеспечения оказания профессиональной консультативной поддержки, медицинской, психологической, педагогической, юридической и социальной помощи;
- содействие семьям с детьми в создании благоприятных условий развития и социализации детей;
- содействие семьям с детьми в получении оперативной помощи и поддержки.

1.5. Основные принципы организации работы Семейной диспетчерской являются:

- 1) оперативность;
- 2) доступность и непрерывность помощи семьям с детьми;
- 3) межведомственный подход.

1.6. Информирование о деятельности Семейной диспетчерской осуществляется организацией в соответствии с утвержденным медиапланом.

1.7. Семейная диспетчерская создаётся, реорганизуется или ликвидируется приказом директора организации.

II. Цели и задачи Семейной диспетчерской

2.1. Основной целью деятельности Семейной диспетчерской является оказание своевременной комплексной помощи семьям с детьми с учетом жизненной ситуации

посредством объединения имеющихся социальных ресурсов и мер поддержки.

2.2. Основными задачами Семейной диспетчерской являются:

- 1) выявление случаев семейного неблагополучия;
- 2) организация оказания экстренной и/или пролонгированной социально-психологической, социально-педагогической, правовой помощи семьям с несовершеннолетними детьми;
- 3) организация межведомственного взаимодействия по социальному сопровождению членов семей с несовершеннолетними детьми;
- 4) профилактика семейного неблагополучия на раннем этапе.

III. Порядок работы Семейной диспетчерской

3.1. Общее руководство и координацию деятельности осуществляет куратор Семейной диспетчерской.

3.2. В состав службы входят: Отделение психологической помощи женщинам и детям, оказавшимся в кризисной ситуации (в том числе служба телефона «Доверие» и служба «Очный консультант»), Областная социальная служба экстренного реагирования, а 2 ставки специалистов по социальной работе.

3.2. Деятельность Семейной диспетчерской на территории г. Кургана осуществляется в круглосуточном режиме.

3.3. Регистрация обращений осуществляется на основании телефонных звонков заявителей на единый номер, устных или письменных сообщений о ситуации семейного неблагополучия, поступивших от должностных лиц, а также по информации, поступившей от физических лиц.

3.4. В ходе работы со случаями специалисты Семейной диспетчерской руководствуются алгоритмами:

2.4.1. поступление информации о насилии в отношении несовершеннолетних или по отношению к родителю (законному представителю) в присутствии несовершеннолетних детей — шифр Н (приложение 1);

2.4.2. поступление информации об острой конфликтной семейной ситуации с участием несовершеннолетнего - шифр К (приложение 2);

2.4.3. поступление информации о беспризорном несовершеннолетнем — шифр БП (приложение 3);

2.4.4. поступление информации о безнадзорном несовершеннолетнем, а также о семье, где родители (законные представители) несовершеннолетних не исполняют своих обязанностей по их воспитанию, обучению и/или отрицательно влияют на их поведение — шифр БН (приложение 4);

2.4.5. поступление информации о самоповреждающем, в том числе суицидальном поведении несовершеннолетнего - шифр С (приложение 5);

2.4.6. поступление информации об антиобщественных действиях

несовершеннолетнего — шифр АД (приложение 6);

2.4.7. пролонгированное сопровождение семей с несовершеннолетними детьми, оказавшихся в кризисной ситуации - шифр ПС (приложение 7);

2.4.8. проведение психолого-педагогической диагностики членов семей с несовершеннолетними детьми, находящимися в социально опасном положении - шифр Д (приложение 8);

2.4.9. социально-психологическое сопровождение несовершеннолетних в ходе следственных и процессуальных действий — шифр СД (приложение 9).

3.5. Куратор Семейной диспетчерской проводит анализ работы со случаям, осуществляет администрирование случая — организацию предоставления помощи семье, находящейся в трудной жизненной ситуации во внутри- и межведомственном формате.

3.6. Специалисты Семейной диспетчерской заполняют и ведут учетно-отчетную документацию в форме Журнала входящих обращений (Приложение 10).

3.7. Директор организации ежемесячно утверждает график дежурства специалистов, входящих в состав Семейной диспетчерской.

3.8. Куратор Семейной диспетчерской организует информационную и методическую работу, осуществляет мониторинг и анализ эффективности деятельности Семейной диспетчерской, осуществляет контроль качества профессиональной деятельности специалистов, ведения учетно-отчетной документации.

3.9. Деятельность специалистов Семейной диспетчерской осуществляется в соответствии с настоящим положением, должностными инструкциями и трудовыми договорами.

Журнал входящих обращений

Источник поступления информации (персональные данные обратившегося)	Должность, фамилия сотрудника, принявшего информацию	Дата	Время поступления	Краткое описание проблемной ситуации	Должность, фамилия сотрудника, которому передана информация