



ОГБУСО

«Региональный семейный
многофункциональный центр»

УТВЕРЖДЕНО

Приказом директора ОГБУСО
«Региональный семейный
многофункциональный центр»

от «31» мая 2024 г. № 489-од
А.В. Войтенко

ПОЛОЖЕНИЕ

ОБ ОТДЕЛЕ ДИСТАНЦИОННЫХ УСЛУГ ОБЛАСТНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ «РЕГИОНАЛЬНЫЙ СЕМЕЙНЫЙ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР»

І. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение регламентирует деятельность отдела дистанционных услуг (далее – Отдел), представляющего собой отдел оказания социальных услуг семьям с детьми в различных жизненных ситуациях (занятие, консультация и др), оказываемые с применением информационно-коммуникационных технологий, во время которой связь между участниками поддерживается посредством предустановленного программного обеспечения и через телефонные мессенджеры.

1.2. Отдел дистанционных услуг является структурным подразделением информационно-методического отделения областного государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Региональный семейный многофункциональный центр» (далее – Учреждение).

1.3. Отдел дистанционных услуг осуществляет свою деятельность на основании и в соответствии с нормами Конституции Российской Федерации, Семейного кодекса Российской Федерации, Гражданского кодекса Российской Федерации, Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан Российской Федерации», Федерального закона от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации», Федерального закона от 24 июня 1999 года № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних», Федерального закона от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в

Российской Федерации», приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации «О реализации в отдельных субъектах Российской Федерации пилотного проекта по созданию семейных многофункциональных центров» от 6 апреля 2022 года № 203, Закона Иркутской области «Об отдельных вопросах социального обслуживания граждан в Иркутской области» от 1 декабря 2014 года № 144-ОЗ, Положением об отделе Дистанционного консультирования, уставом Учреждения, иными правовыми актами.

II. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА

2.3. Руководство Отделом осуществляет заведующий, который назначается на должность и освобождается от занимаемой должности на основании приказа директора Учреждения в порядке, установленном трудовым законодательством Российской Федерации.

2.4. Заведующий руководит деятельностью Отдела, несет персональную ответственность за результаты, качество и своевременность выполнения возложенных задач и функций, непосредственно подчиняется директору Учреждения, заместителю директора по СРР, руководителю информационно-методического отделения.

2.5. Деятельность сотрудников Отдела регламентируется должностными инструкциями, Уставом и правилами внутреннего трудового распорядка Учреждения.

2.6. Права и обязанности работников Отдела определены должностными обязанностями и трудовым законодательством Российской Федерации.

2.7. Работники Отдела назначаются на должность и освобождаются от должности приказом директора Учреждения по согласованию с заместителем директора по СРР, руководителем отделения оказания социальных услуг.

III. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОТДЕЛА ДИСТАНЦИОННЫХ УСЛУГ

3.1. Целью оказания социальных услуг в дистанционном формате является повышение доступности услуг психолого-педагогической и социально-психологической консультативной помощи семьям с детьми, в том числе обеспечение реализации прав маломобильных граждан в сфере социального обслуживания, а также максимальное приближение консультационных услуг к населению.

3.2. Основные задачи:

3.2.1. Обеспечение беспрепятственного доступа граждан к социальным услугам;

3.2.2. Оказание социальных (социально-психологических, социально-педагогических и др.) консультационных услуг посредством использования информационно-коммуникационных технологий в соответствии с запросом получателя социальных услуг;

3.2.3. Удовлетворение информационных потребностей граждан.

IV. ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ ПУНКТА ДИСТАНЦИОННОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

4.1. Дистанционное консультирование проводится в индивидуальной и групповой формах.

4.2. Основанием для проведения дистанционного консультирования является заявка получателя услуг оформленная:

4.2.1. Через личное обращение на электронную почту Учреждения smfc.irkutsk@mail.ru

4.2.2. Через личное обращение по телефону;

4.2.3. Опосредованно, через специалистов учреждений и организаций, оказывающих услуги семьям с детьми.

4.3. В течение 3 рабочих дней после получения заявки специалист Учреждения, ответственный за реализацию дистанционного консультирования, направляет на электронный адрес получателя услуг, указанный в заявке, письмо с информированием о дате, времени, адресе аккаунта Учреждения для осуществления онлайн консультирования. К письму прилагаются инструкции по обеспечению доступа к услуге.

4.4. В Учреждении осуществляются следующие виды консультирования:

4.4.1. Онлайн консультирование (режим видео-консультации, голосовые консультации, переписка в чате с помощью мессенджера Telegram, социальных сетей).

4.4.2. Телефонное консультирование;

4.4.3. Консультирование по электронной почте.

4.5. Онлайн консультирование проводится в индивидуальной или групповой форме.

4.6. Способ проведения онлайн консультирования определяет самостоятельно специалист ОГКУСО «Региональный Семейный МФЦ».

4.7. Рабочее место для проведения онлайн консультирования оборудуется ноутбуком, конференц-системой или гарнитурой.

4.8. Онлайн консультирование регистрируется в Журнале регистрации дистанционного консультирования.

4.9. Телефонное консультирование оказывается устно посредством телефонной связи.

4.10. Телефонное консультирование проводится на основании телефонного обращения детей, родителей (законных представителей) на номер 8(3952)48-52-23.

4.11. Консультации по электронной почте осуществляются в виде переписки с родителями (законными представителями), детьми.

4.12. Ответственный за организацию дистанционного консультирования, регистрирует электронные обращения в Журнале консультирования в день получения и адресует специалисту Учреждения.

4.13. Специалист в течение 5 рабочих дней готовит ответное письмо и направляет его по электронному адресу, указанному в обращении.

4.14. Данные о консультациях заносятся в журнал учета дистанционного консультирования.

4.15. Критерии эффективности дистанционного консультирования оцениваются через анкетирование получателей услуг.

V. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СОТРУДНИКОВ ОТДЕЛА

5.3. Сотрудники Отдела имеют право:

5.1.1. Сотрудники Отдела координирует свою работу со структурными подразделениями учреждения в соответствии с задачами отделения и должностными инструкциями сотрудников;

5.1.2. Получать от заведующих структурных подразделений центра, руководителей отделений информацию и документы необходимые для выполнения основных функций.

5.1.3. Вносить предложения администрации Учреждения по повышению качества работы Отдела.

5.1.4. Принимать участие в заседаниях, собраниях, семинарах, конференциях, совещаниях, круглых столах по направлению своей деятельности;

5.1.5. Разрабатывать и представлять инновационные предложения по улучшению деятельности отделения и изменению документации Отдела;

5.1.6. Повышать свою квалификацию.

5.4. Сотрудники Отдела обязаны:

5.2.1. Соблюдать права и законные интересы получателей социальных услуг, обратившихся в отдел;

5.2.2. Соблюдать права членов семей на неразглашение персональных данных, ставших им известными в ходе осуществления своих должностных обязанностей.

5.2.3. Выполнять свои профессиональные обязанности, основываясь на принципах законности, демократизма, гуманного обращения, конфиденциальности полученной информации;

5.2.4. Качественно и своевременно выполнять возложенные на них обязанности;

5.2.5. Своевременно, в рамках своей компетенции, отвечать на запросы, обращения.

VI. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

6.1. Специалисты Отдела несут ответственность за:

6.1.1. своевременное и качественное выполнение возложенных на них функций;

6.1.2. организацию деятельности сотрудников по выполнению задач и функций, возложенных на Отдел;

6.1.3. организацию оперативной и качественной подготовки документов, их исполнение, ведение делопроизводства в соответствии с действующими правилами и инструкциями;

6.1.4. соблюдение принципа конфиденциальности, неразглашение сведений, наносящих ущерб чести, достоинству, правам и интересам ребенка, его семьи;

6.1.5. соблюдение морально-этических норм;

6.1.6. соблюдение графика прохождения медосмотра, медицинского обследования или профилактической вакцинации;

6.1.7. соблюдение правил внутреннего трудового распорядка, охраны труда, техники безопасности и противопожарной защиты.

VII. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ И СВЯЗИ.

7.1. Деятельность отдела осуществляется во взаимодействии с Министерством социального развития Иркутской области.

7.2. Отдел взаимодействует с предприятиями, учреждениями, общественными организациями, гражданами для решения вопросов в пределах своей компетенции.

7.3. Отдел развивает и поддерживает контакты с учреждениями любой ведомственной принадлежности, неправительственными и общественными организациями, способствующими решению поставленных перед Отделом задач.

VIII. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

8.1. Изменения и дополнения в настоящее положение вносятся на основании приказа директора Учреждения.

8.2. При реорганизации Отдела/Отделения/Учреждения работникам, занимающим штатные должности в отделении, предоставляются гарантии в соответствии с действующим законодательством.