



ПРАВИТЕЛЬСТВО КУРГАНСКОЙ ОБЛАСТИ
ГЛАВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ
КУРГАНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

от 10 февраля 2023 № 31
г. Курган

О реализации технологии «Диспетчерская группа («общественная приемная»)»

В целях реализации Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», создания условий для предоставления гражданам социальных услуг, социального сопровождения в формате «одного окна» ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Руководителям центров социального обслуживания, центра социальной помощи семье и детям при предоставлении социальных услуг и социального сопровождения применять технологию «Диспетчерская группа («общественная приемная»)» в соответствии с примерным положением согласно приложению к настоящему приказу.

2. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на начальника управления социального обслуживания населения Главного управления социальной защиты населения Курганской области.

Начальник Главного управления
социальной защиты населения
Курганской области

Е.Ю. Ситникова

Приложение к приказу
Главного управления социальной
защиты населения Курганской
области
от _____ 2023 года № ____
«О реализации технологии
«Диспетчерская группа
(«общественная приемная»)»

Примерное положение о технологии «Диспетчерская группа («общественная приемная»)»

Раздел I. Общие положения

1. Настоящее примерное положение о технологии «Диспетчерская группа («общественная приемная»)» устанавливает организационно-методические основы деятельности центров социального обслуживания, центра социальной помощи семье и детям (далее – центры) при предоставлении гражданам, проживающим на территории Курганской области, социальных услуг, социального сопровождения в рамках технологии «Диспетчерская группа («общественная приемная»)» с привлечением добровольцев (волонтеров), представителей иных организаций к данной деятельности.

2. В настоящем примерном положении используются понятия, определенные Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (далее – Федеральный закон «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»), а также следующее понятие:

диспетчерская группа («общественная приемная») (далее – диспетчерская группа) – группа лиц, уполномоченных на осуществление первичного приема граждан, проживающих на территории Курганской области, обратившихся в центр за предоставлением социальных услуг и социальным сопровождением (далее – граждане), в формате «одного окна». Понятия «диспетчерская группа» и «общественная приемная» являются равнозначными.

3. При внедрении и реализации технологии «Диспетчерская группа («общественная приемная»)» (далее – технология) центры руководствуются федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, нормативными актами Курганской области в сфере защиты прав и законных интересов детей, граждан пожилого возраста и инвалидов, уставом центра, настоящим положением.

4. Внедрение и реализация технологии обеспечивается за счет средств областного бюджета, предусмотренных на финансирование основной деятельности центра.

Раздел II. Цель и задачи технологии

5. Целью внедрения и реализации технологии является создание универсальных мест приема граждан по принципу «одного окна» при обращении за предоставлением

социальных услуг и социальным сопровождением.

6. Задачами технологии являются:

организация первичного приема граждан, приема их обращений, в том числе о предоставлении социального обслуживания;

выявление потребностей обратившихся граждан в социальных услугах, социальном сопровождении;

организация межведомственного взаимодействия в целях обеспечения социального сопровождения граждан;

привлечение волонтеров (добровольцев) к оказанию помощи гражданам;

профилактика социального неблагополучия на раннем этапе.

Раздел III. Порядок реализации технологии

7. Диспетчерская группа создается на базе центра, включая филиалы. Способы создания и организации деятельности диспетчерской группы определяются руководителем центра в соответствии с действующим законодательством.

8. В состав диспетчерской группы могут включаться:

специалист по социальной работе центра, зарегистрированный в качестве волонтера на Всероссийском портале «Добро.ру» (<https://dobro.ru/>);

доброволец из числа граждан пожилого возраста, являющийся участником движения «Серебряные волонтеры», зарегистрированный в качестве волонтера на Всероссийском портале «Добро.ру» (<https://dobro.ru/>) (по согласованию);

представители организаций, предоставляющих гражданам медицинскую, психологическую, педагогическую, юридическую, социальную помощь, не относящуюся к социальным услугам (по согласованию);

представители иных организаций (по согласованию).

9. Режим работы диспетчерской группы составляет не менее 4 (четырёх) часов в день в соответствии с графиком работы центра.

10. Прием обращений граждан осуществляется в очном формате в соответствии с графиком работы диспетчерской группы, а также дистанционно (телефонная связь, официальный сайт центра, социальные сети).

11. По результатам приема гражданина оформляется заявление (обращение) в соответствии со статьей 14 Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

12. Прием обращений граждан регистрируется в Журнале регистрации приема обращений граждан по форме согласно приложению 1 настоящего примерного положения.

13. После регистрации обращения и выявления потребностей гражданина в социальных услугах и социальном сопровождении специалист центра, входящий в состав диспетчерской группы, в течение 1 (одного) рабочего дня передает полученные данные специалисту центра, ответственному за предоставление социальных услуг и социального сопровождения, в том числе в рамках ведомственного взаимодействия, а также направляет в организации, осуществляющие добровольческую (волонтерскую) деятельность на территории соответствующего муниципального образования (далее – добровольческая организация), заявку на поиск добровольцев (волонтеров) с целью привлечения их к оказанию помощи гражданину.

14. Дальнейшее взаимодействие с гражданином по предоставлению ему социальных услуг и социального сопровождения, в том числе взаимодействие с добровольческой организацией, осуществляется в рамках действующего законодательства специалистами, ответственными за данный вид деятельности.

Раздел IV. Ответственность и контроль

15. Контроль за полнотой и качеством реализации технологии осуществляет руководитель центра.

16. Центр ежемесячно в срок до пятого числа месяца, следующего за отчетным, предоставляет информацию о работе диспетчерской группы в Главное управление социальной защиты населения Курганской области по установленной форме согласно приложению 2 к настоящему примерному положению.

Приложение 1
к Примерному положению о
технологии «Диспетчерская группа
(«общественная приемная»)

Журнал регистрации приема граждан

№ п/п	Дата обращения	ФИО гражданина	Адрес проживания, контактный телефон	Содержание обращения	Результат приема

Информация о работе диспетчерской группы

(наименование организации / филиала)

в период с «__» _____ по «__» _____ 20__ года

№ п/п	Категории обратившихся граждан	Количество обратившихся граждан	из них по тематике обращений	Количество граждан, получивших помощь с привлечением волонтеров	из них поставленных на социальное обслуживание
			Оформление мер социальной поддержки Бытовая помощь Материальная помощь Медицинская помощь Психологическая помощь Юридическая помощь Обучение, дополнительное образование Здоровление Трудоустройство	всего	
1.	Члены семей граждан – участников СВО*, из них:				
1.1.	участников, погибших в СВО				
2.	Участники СВО				

[illegible]

* – специальная военная операция на территориях Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики и Украины;

****** – дорожно-транспортное происшествие;

— чрезвычайная ситуация.