

Приложение 1  
к приказу Депсоцразвития Югры  
от «23» марта 2020 года  
№ 313-р

Положение о «дистанционной приемной» в учреждениях социального обслуживания, подведомственных Депсоцразвития Югры  
(далее – Положение)

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» создается на учреждений социального обслуживания, подведомственных Депсоцразвития Югры (далее – учреждение).

1.3. Ответственным за организацию работы «дистанционной приемной» является заведующий отделением социального сопровождения граждан (в случае отсутствия в структуре учреждения – 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, в том числе в удаленных и труднодоступных территориях, обеспечение оперативного реагирования на запросы.

2.2. 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.

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, личная страница в социальных сетях (ВКонтакте, Одноклассники, Instagram).

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

специалист – получатель социальных услуг;

специалист – специалист;

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. Учетная документация «дистанционной приемной» ведется в электронном виде (Excel):

3.6.1. График-расписание консультаций специалистов;

3.6.2. Журнал учета обращений граждан в дистанционную приемную.

#### **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:

1.Определение целевой группы

2.Оценка психофизического состояния членов целевой группы

3.Определение направлений работы, составление плана

4.Определение специалистов соответственно определенным направлениям

5.Проведение дистанционного консультирования исходя из определенных форм и технологий

6.Оценка, выработка рекомендаций

При организации дистанционного консультирования по направлению «Специалист – Получатель социальных услуг» первоначально, с целью формирования целевой группы, организуется информирование о возможности получения социальной помощи через данную форму.

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 должны быть получателями социальных услуг данного учреждения.

Вторым этапом организации дистанционного консультирования

является оценка психофизического состояния членов целевой группы. Используются различные средства: анализ имеющейся информации, проведение тестов, анализ карт динамического наблюдения и другие субъективно-оценочные методы диагностики состояний. В указанном этапе обязательно участие психолога.

Деятельность по оценке можно осуществлять как непосредственно в прямом контакте с потенциальным получателем социальных услуг, так и с использованием ресурса «дистанционной приемной».

По результатам реализации второго этапа на третьем составляется заключение 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.

На четвертом определяются ответственные специалисты за каждое направление работы.

Пятый этап предполагает реализацию всех дистанционных консультаций, которые определены в листе индивидуального маршрута.

На заключительном шестом этапе проводится оценка реализованных дистанционных консультаций определенных в листе индивидуального маршрута, дается заключение об эффективности, рекомендации о дальнейшей форме взаимодействия, а также выводится статистика проведенных консультаций.

4.1.2. Работа «дистанционной приемной» в условиях стихийности, включает пять основных этапов.

1. Запись на консультацию

2. Определение профиля специалиста. Постановка проблемы.

3. Определение времени и формы дистанционной консультации

4. Проведение индивидуальной дистанционной консультации

5. Получение обратной связи

Данная форма организации дистанционного консультирования не предполагает планирования, то есть это индивидуальная дистанционная консультация по обращению.

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. Алгоритм работы при организации дистанционного консультирования по направлению «Специалист – Специалист» предусматривает работу в условиях планирования. Дистанционные консультации предоставляются специалистами ресурсных учреждений специалистам других учреждений социального обслуживания по направлению деятельности ресурсного учреждения.

4.2.1. Работа «дистанционной приемной» включает пять основных этапов.

1. Информирование

2. Составление тематического плана-графика

3. Определение форм дистанционных консультации

4. Проведение дистанционной консультации

5. Аналитико-статистический анализ

Первый этап – информирование о данной форме работы учреждений социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры;

Второй этап – составление тематического плана-графика предоставления информации для специалистов работы учреждения социального обслуживания;

Третий этап – определение форм передачи информации согласно основным положениям;

Четвертый этап – проведение дистанционного консультирования согласно составленному тематическому плану, и определенным формам;

Пятый этап – аналитико-статистический анализ.

4.3. 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.

4.3.1. Работа «дистанционной приемной» включает пять основных этапов.

1. Выявление «-»

2. Выявление «+»

3.Определение потенциала

4.Составление плана консультаций

5.Аналитико-статистический анализ

Первый этап – выявление получателей социальных услуг, имеющих низкий уровень мотивации на реабилитационный процесс.

Второй этап – выявление получателей социальных услуг, имеющих высокий уровень мотивации на реабилитационный процесс.

Третий этап – определение реабилитационного потенциала получателей социальных услуг, имеющих низкий уровень мотивации.

Четвертый этап – составление плана индивидуальных дистанционных консультаций по направлению «Получатель социальных услуг – Получатель социальных услуг» (диада).

Пятый этап – анализ проведенных консультаций (определение наличия или отсутствия динамики в реабилитационном процессе, а также динамики в мотивационном компоненте).

Для организации деятельности в данной системе «Получатель социальных услуг – Получатель социальных услуг» под руководством куратора, формируются диады, состоящие из получателей социальных услуг с низким и высоким уровнем мотивации на реабилитационный процесс. После чего куратор 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

5.1. К материально-техническому обеспечению относятся: кабинеты для специалистов, необходимое оборудование: стол, стул, компьютер, веб-камера, интернет.

5.2. К техническим средствам относятся:

№	Технология	Технические средства
1	Переписки по электронной почте	Интернет, адрес электронной почты
2	Организации связи по средствам программы Skype	Программное обеспечение Skype, Web камера, микрофон, динамики либо наушники, учетная запись для Skype

3	Мгновенного обмена сообщениями с помощью мессенджеров	Программное обеспечение для мессенджеров, учетные записи
4	Формирование личного информационного пространства для организации дистанционного консультирования. Рассылка информации различного типа	Интернет, адрес электронной почты, официальный сайт учреждения, страницы в социальных сетях