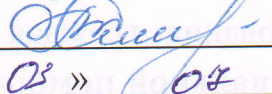


УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБУ «Многопрофильный
центр «Семья»

 Т.В. Сметанина

« 05 » 04 2023 г.

Положение о службе «Семейная диспетчерская»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение регламентирует организацию работы службы "Семейная диспетчерская" (далее – «Семейная диспетчерская», Служба), деятельность которой направлена на оказание консультативной помощи семьям с детьми.

1.2. «Семейная диспетчерская» предназначена для обеспечения получения семьям с детьми, нуждающимися в помощи и поддержке в различных жизненных ситуациях, а также находящимся в обстоятельствах, препятствующих нормальной жизнедеятельности членов семьи в очном или дистанционном формате и режиме «единого окна» информации по вопросам функционирования Социального фонда России, Федеральной службы по труду и занятости и их территориальных органов, а также учреждений здравоохранения по вопросам предоставления мер социальной поддержки, социальной помощи и иных консультаций по всем интересующим вопросам, в том числе юридических.

1.3. При создании, развитии и эксплуатации «Семейной диспетчерской» реализуются следующие принципы:

- применение режима реального времени, включая информирование граждан по вопросам предоставления помощи и поддержки посредством телефонного номера и текстовых каналов (службы коротких сообщений - SMS, онлайн-чата);
- проактивное дистанционное взаимодействие, включающее своевременное доведение до гражданина информации по вопросам предоставления мер социальной поддержки и помощи;
- доступность обращения граждан в «Семейную диспетчерскую».

2. Основные цели и задачи «Семейной диспетчерской»

2.1 Целями реализации «Семейной диспетчерской» являются:

- профилактика трудной жизненной ситуации в семьях, в том числе с детьми;
- содействие гражданам, в том числе с детьми, в получении оперативной помощи и поддержке в решении трудной жизненной ситуации;

- возможность получения консультативной помощи с целью преодоления обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности семьи;

- консультирования граждан в режиме реального времени по вопросам предоставления социальной помощи и поддержки;

- определения видов необходимой помощи семьям с детьми для разрешения трудной жизненной ситуации;

- повышения доступности и эффективности предоставляемой семьям с детьми помощи и поддержки.

2.2. Задачами «Семейной диспетчерской» являются:

- обработка запросов в режиме реального времени в очном или дистанционном формате (по телефонной линии), взаимодействие через информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет" (текстовое общение в режиме чата);

- оказание консультативной помощи по интересующим вопросам;

- обеспечение информирования граждан по телефону о возникших правах на получение помощи и поддержки;

- возможность проведения в режиме реального времени ежедневного мониторинга дистанционного обслуживания граждан и семей с детьми на основании сформированной оперативной информации по поступающим запросам в режиме "онлайн";

- систематизация и учет поступающих запросов.

3. Участники «Семейной диспетчерской»

3.1. Оператором «Семейной диспетчерской» является Семейный многофункциональный центр Государственного бюджетного учреждения «Многопрофильный центр «Семья».

3.2. Оператор «Семейной диспетчерской» осуществляет следующие функции:

- обеспечивает работу диспетчеров;

- оказывает консультации гражданам в части своих компетенций, осуществляет обработку запросов и передает запросы в службу экстренного реагирования;

- организует ведение учета консультаций.

3.3. Пользователями «Семейной диспетчерской» являются граждане, семьи с детьми.

3.4. Деятельность «Семейной диспетчерской» осуществляется на безвозмездной основе.

4. Информационное взаимодействие

4.1. Предметом информационного взаимодействия «Семейной диспетчерской» с гражданами, семьями с детьми являются:

- информация о мерах социальной помощи и поддержки, оказываемых гражданам, семьям с детьми;
- информация о порядке предоставления, способах получения данных;
- информация о правах на получение мер социальной помощи и поддержки;
- сообщения для информирования граждан;
- запросы, поступающие по телефону или онлайн-чату;
- информация о местонахождении органов и организаций, предоставляющих меры помощи и поддержки;
- контактная информация пользователя «Семейной диспетчерской» для обеспечения персонализированной рассылки уведомлений;
- иная информация, необходимая для решения задач «Семейной диспетчерской».

5. Защита информации, содержащейся в «Семейной диспетчерской»

5.1. Информация, содержащаяся в «Семейной диспетчерской», подлежит защите в соответствии с законодательством Российской Федерации об информации, информационных технологиях и о защите информации и законодательством Российской Федерации о персональных данных.

5.2. Защита информации, содержащейся в «Семейной диспетчерской», обеспечивается посредством применения организационных и технических мер защиты информации, а также осуществления контроля за эксплуатацией «Семейной диспетчерской».

5.3. В целях защиты информации, содержащейся в «Семейной диспетчерской», оператор информационной системы обеспечивает предотвращение несанкционированного доступа к информации, содержащейся в «Семейной диспетчерской», и (или) передачи такой информации лицам, не имеющим права доступа к информации.