

XIII Всероссийский форум
«Вместе – ради детей! Доступная и качественная помощь»

Описание социальной практики

Наименование практики	Социальная служба «Семейная диспетчерская»
Информация о практике	
География реализации практики	г. Югорск Ханты-Мансийского автономного округа – Югра
Период внедрения практики	апрель 2021 года – сентябрь 2022 года
Связь с проектами и программами Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации	Практика реализуется при грантовой поддержке Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, полученной в 2021 году (конкурсный отбор инфраструктурных проектов по созданию специализированных социальных служб, оказывающих помощь детям и семьям с детьми, находящимся в трудной жизненной ситуации)
Целевые группы	Дети и семьи с детьми, находящиеся в трудной жизненной ситуации, социально опасном положении, замещающие и многодетные семьи, семьи, имеющие детей-инвалидов
Проблемы и потребности целевых групп, решаемые в ходе применения практики	Низкий уровень информирования семей с детьми о порядке, существующих способах и условиях получения социальной помощи, возможных видах поддержки, позволяющих преодолеть трудную жизненную ситуацию. Длительность процедуры обращения и получения комплексной поддержки для семей с детьми. Недостаточный уровень доступности получения социальных услуг для семей с детьми, проживающих в отдаленных микрорайонах муниципального образования
Цель практики	Создание условий для оказания оперативной адресной помощи и поддержки семьям с детьми по решению социальных проблем
Задачи	1. Создать условия для функционирования социальной службы «Семейная диспетчерская». 2. Создать единую систему информирования семей по решению социальных проблем. 3. Сформировать качественно новую систему оказания оперативной адресной помощи семьям с детьми, попавшим в трудную жизненную ситуацию, на основе принципа «единого окна» путем интеграции всех социальных ресурсов. 4. Провести анализ эффективности деятельности социальной службы «Семейная диспетчерская»
Краткое описание практики	Семейная диспетчерская – это новая модель социального обслуживания семей с детьми, обеспечивающая прием, регистрацию обращений и предоставление услуг семьям с детьми с объединением всех социальных ресурсов на территории города Югорска, получение максимально возможной информационной поддержки и оказание оперативной адресной помощи семьям с детьми с учетом жизненных ситуаций. Деятельность Службы осуществляется по принципу «единого окна» –

	административный механизм, позволяющий гражданам, семья с детьми, а также лицам, заинтересованным в отношении семьи / гражданина, обращаться за помощью в решении трудной жизненной ситуации к одному специалисту и получать комплексное решение проблем. В штатную численность Службы входят 2 специалиста по работе с семьей и психолог отделения социального сопровождения граждан. Специалист по работе с семьей, выполняющий функции диспетчера, организует: - первичный прием и регистрацию обращения; - сбор информации о семье и социальной ситуации (в том числе посредством привлечения участковой социальной службы и ресурсов межведомственного взаимодействия); - анкетирование семьи с детьми; - оперативное содействие в решении проблем семьи с детьми в рамках своих компетенций; - передачу сведения о поступившем обращении куратору семьи (специалист по работе с семьей (участковый), специалистам структур и ведомств, в компетенции которых решение вопросов семьи с детьми. Куратор семьи организует: - личный прием и консультирование семьи с детьми; - изучение ситуации семьи с детьми для дальнейшего определения потребности включения в процесс межведомственных ресурсов; - формирование пакета документов для признания нуждающимися членов семьи с детьми в социальном обслуживании; - направление предложений в проект индивидуальной программы предоставления социальных услуг членов семьи с детьми; - социальное сопровождение семьи с детьми; - реализацию мероприятий, предусмотренных индивидуальной программой предоставления социальных услуг; - межведомственное взаимодействие; - мониторинг эффективности проведенной работы с семьей; - вносит предложения по корректировке индивидуальной программы предоставления социальных услуг (при необходимости). Психолог Службы оказывает семьям социально-психологическую помощь и поддержку, в том числе экстренную (консультирование, диагностика, коррекция, патронаж, сопровождение) и индивидуальную (при необходимости, анонимно), осуществляет кризисное психологическое сопровождение детей и членов их семей в ситуациях, связанных с жестоким обращением в семье, экстренных случаях, требующих немедленного реагирования. Ссылка на раздел «Семейная диспетчерская»: https://sferaugorsk.ru/semeynaya-dispetcherskaya/
Социальные результаты	За период с апреля 2021 года по июль 2022 года в социальную службу обратилось 3 000 семей с детьми, из них: – 100 % оказана информационно-консультационная помощь; – доля граждан, которым оказано содействие в решении социальных проблем, – 100 %; – доля несовершеннолетних, охваченных летним оздоровительным отдыхом, от общей численности обратившихся семей – 100%;

	– доля граждан, которым оказана благотворительная помощь, от общей численности нуждающихся – 100%; – доля семей, признанных нуждающимися в социальном обслуживании, от общей численности обратившихся семей – 22%; – доля семей, получивших психологическую помощь и поддержку, от общей численности обратившихся – 100%. Создана система взаимодействия с учреждениями, организациями муниципального образования по решению социальных проблем семей с детьми, вопросам информирования населения о работе Службы. Созданы условия для функционирования Службы (обучение специалистов Службы, приобретение оборудования для организации рабочих мест специалистов, реабилитационного оборудования для оказания психологической помощи и поддержки семьям с детьми, несовершеннолетним). Благодаря работе социальной службы «Семейная диспетчерская» в городе Югорске любая семья, столкнувшаяся с проблемой, трудной жизненной ситуацией, получила возможность оперативного содействия со стороны структур и различных ведомств, не оставаясь один на один со своим вопросом
Этапы внедрения практики	Подготовительный (2 месяца): – создание рабочей группы по управлению проектом; – разработка и утверждение локальных актов, обеспечивающих функционирование Службы; – обучение специалистов Службы; – создание системы информирования о реализации проекта; – выявление причин обращений семей в Службу, формирование реестра потребностей семей с детьми. Практический (15 месяцев): – создание механизма межведомственного взаимодействия для оказания социальной помощи и поддержки семьям с детьми, заключение соглашений с учреждениями и организациями города; – определение методик, технологий для оказания помощи и поддержки семьям с детьми; – оказание психологической помощи семьям с детьми, несовершеннолетним; – оказание информационно-консультационной помощи семьям; – оказание содействия в решении социальных проблем семей. Заключительный (1 месяц): – анализ реализации мероприятий проекта; – тиражирование опыта. Механизм контроля: - общее руководство и контроль процесса реализации проекта осуществляет директор учреждения; - заместитель директора и заведующий отделением социального сопровождения граждан осуществляют предварительный, текущий и заключительный контроль на разных этапах реализации проекта; - предварительный контроль осуществляется до фактического начала реализации проекта с целью проверки готовности проекта к реализации (обеспечение материально-техническими, методическими и финансовыми ресурсами, кадрами);

	- текущий контроль выполняется непосредственно на этапе реализации проекта. Его цель – эффективность выполнения работы, исполнение мероприятий по срокам, качеству выполнения; - заключительный контроль проводится при завершении реализации проекта. Контролируется насколько достигнутые результаты соответствуют ожидаемым; - эффективность реализации проекта оценивается ежеквартально
Социальная значимость	Реализация проекта позволяет обеспечить: - повышение доступности социальной помощи и поддержки граждан; - психологический комфорт, исключение личных контактов заявителей с должностными лицами, принимающими решение; - оперативный мониторинг положения семей, воспитывающих детей; - своевременное доведение информации о кризисной ситуации в семье до соответствующих ведомственных служб; - оптимизацию межведомственного взаимодействия, вовлечение в процесс заинтересованных структур и служб; - создание информационного и мотивационного поля поддержки родителей. Принцип «единого окна» позволяет семьям с детьми сократить количество различных обращений в несколько организаций для разрешения проблем
Ресурсное обеспечение практики	Нормативное правовое обеспечение: – положение о рабочей группе по управлению проектом «Социальная служба «Семейная диспетчерская»; – положение о социальной службе «Семейная диспетчерская»; – алгоритм межведомственного взаимодействия в рамках деятельности службы «Семейная диспетчерская»; – реестр социальных партнеров, участвующих в межведомственном взаимодействии в рамках социальной службы «Семейная диспетчерская»; – алгоритм организации сопровождения семей с детьми, нуждающихся в социальной помощи БУ «Югорский комплексный центр социального обслуживания населения»; – алгоритм взаимодействия специалистов учреждения по приему и сопровождению поступающих обращений граждан в социальную службу «Семейная диспетчерская» и организации социального сопровождения; – реестр технологий и методик, применяемых в рамках деятельности социальной службы «Семейная диспетчерская». Материально-технические ресурсы: Служба функционирует на базе отделения социального сопровождения граждан учреждения. Учреждение обеспечено автотранспортом для осуществления выездов по месту жительства семей с детьми, в учреждения и организации социальной сферы для оперативного решения вопросов в рамках деятельности Службы. Учреждение обеспечено телефонной, электронной связью и доступом к сети Интернет. Информационные ресурсы: – информационные стенды учреждения; – печатная продукция;

	– интернет-ресурсы (официальный сайт учреждения www.sferaugorsk.ru, официальная группа «Югорский комплексный центр» – «Одноклассники», «ВКонтакте», «Rutube», «Telegram»); – городское телевидение «Югорск ТВ», городская газета «Югорский вестник»; – мобильные приложения «Viber», «WhatsApp». Методическое обеспечение: технологии «Поиск внутренних ресурсов», «Равный равному», «Социальный агент», «Социальный лифт». Кадровое обеспечение: 3 штатные единицы – 2 специалиста по работе с семьей, 1 психолог
Организации партнеры	Ведомства, организации и учреждения, оказывающие содействие в разрешении трудной жизненной ситуации семей с детьми: – Комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав; – органы опеки и попечительства; – территориальное управление социальной защиты населения; – учреждения образования, здравоохранения, культуры и спорта; – отдел по делам несовершеннолетних ОВД РФ; – Главное управление МЧС России по ХМАО – Югре; – Межрайонный следственный отдел СУ СК РФ; – Центр занятости населения; – управляющие компании в сфере жилищно-коммунального хозяйства; – Федеральное казенное учреждение «Главное бюро медико-социальной экспертизы Ханты-Мансийскому автономному округу – Югре»; – Управление Пенсионного фонда Российской Федерации; – Фонд социального страхования; – благотворительные фонды, волонтеры
Сведения об организации	
Название организации	бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Югорский комплексный центр социального обслуживания населения» (БУ «Югорский комплексный центр социального обслуживания населения») – региональный ресурсный центр по направлению «Социальное сопровождение граждан, заключивших социальный контракт и реализующих программу социальной адаптации»
Адрес (юридический/фактический)	628260, ул. Толстого, д.8, г. Югорск, Ханты-Мансийской автономный округ – Югра
Руководитель организации	Добрынкина Венера Николаевна 8 (34675) 7-03-39
Контактное лицо	Строкина Юлия Александровна, заместитель директора, 8 (34675) 7-23-57
Электронная почта	ugkcsn@admhmao.ru
Сайт	https://sferaugorsk.ru/semeynaya-dispatcherskaya/
Социальные сети	«Одноклассники» – https://ok.ru/group/56524114231399 «ВКонтакте» – https://vk.com/club135446130 «Telegram» – https://t.me/ugkcsn «Rutube» – https://rutube.ru/channel/25267199/