	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов»	Положение «О дистанционной приемной» ПП-ИСМ-01-32-2020г	Страница 1 из 7
--	---	--	--------------------

УТВЕРЖДАЮ:

Директор
 бюджетного учреждения
 Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов»

О.Н. Иванова
 « 6 » апреля 2020 г

ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА И БЕРЕЖЛИВОГО ПРОИЗВОДСТВА

ПОЛОЖЕНИЕ «О ДИСТАНЦИОННОЙ ПРИЕМНОЙ» В БУ ХМАО-ЮГРЫ «НИЖНЕВАРТОВСКИЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ РЕАБИЛИТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР ДЛЯ ИНВАЛИДОВ» ПП-ИСМ-01-32-2020г.

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 в учреждении.

1.3. Ответственным за организацию работы «дистанционной приемной» является 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.

	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Нижневартовский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов»	Положение «О дистанционной приемной» ПП-ИСМ-01-32-2020г	Страница 2 из 7
--	---	--	--------------------

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.

	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Нижневартовский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов»	Положение «О дистанционной приемной» ПП-ИСМ-01-32-2020г	Страница 3 из 7
--	---	--	--------------------

3.3. Специалист по социальной работе отделения информационно-аналитической работы: 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. Заведующие отделениями 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 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

	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Нижевартовский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов»	Положение «О дистанционной приемной» ПП-ИСМ-01-32-2020г	Страница 4 из 7
--	--	--	--------------------

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

	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Нижевартовский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов»	Положение «О дистанционной приемной» ПП-ИСМ-01-32-2020г	Страница 5 из 7
--	--	--	--------------------

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 дистанционной консультации
4. Проведение дистанционной консультации
5. Аналитико-статистический анализ

Первый этап - информирование о данной форме работы учреждения;

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

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 консультации
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.

	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Нижевартовский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов»	Положение «О дистанционной приемной» ПП-ИСМ-01-32-2020г	Страница 6 из 7
--	--	--	--------------------

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

РАЗРАБОТАЛ:

Заместитель директора



О.Ф.Немцова

Заведующий отделением
информационно-аналитической работы



Н.В.Тур

СОГЛАСОВАЛ:

Юрисконсульт



Э.И.Шитова