

УТВЕРЖДАЮ

Председатель НРОО ИЦСиД «УМка»



Белоусов, А.В. Белоусова  
« 23 » ноября 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;
- консультирование граждан в режиме реального времени по вопросам предоставления социальной помощи и поддержки;
- определение видов необходимой помощи семьям с детьми для разрешения трудной жизненной ситуации;
- повышение 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 Нижегородской региональной общественной организации Инклюзивный центр семьи и детства «УМка».
- 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.

