

Нижегородская область, город Арзамас

Практика

Внедрение электронного сервиса для оптимизации процесса приёма обращений семей с детьми

Государственное бюджетное учреждение
Центр социальной помощи семье и детям
города Арзамаса

тел. 8 (83147) 9-76-90

<https://cspsd40.ru>



Информационная система

«ПОМОЩЬ НА СВЯЗИ»

Приём обращений граждан в Центр социальной
помощи семье и детям

v. 0.0.1

Цель внедрения практики

- повышение доступности, своевременности и адресности оказания социальных услуг и мер социальной поддержки семьям с детьми, находящимся в трудной жизненной ситуации, за счет разработки и внедрения цифрового сервиса в процессе регистрации и документального сопровождения обращений семей

Задачи

- Обеспечение единой точки приема и регистрации обращений семей
- Информационная поддержка семей, мотивация их на обращение за социальными услугами для разрешения трудной жизненной ситуации
- Оперативный мониторинг, анализ и прогнозирование нуждаемости семей в социальных услугах

Эффекты от внедрения:

- снижение «порога входа» для семей при обращении за помощью за счет формирования дружественной коммуникационной среды, поддержки специалиста
- значительное снижение времени, необходимого для выбора услуг, позволяющих решить конкретный запрос, и оформления документов
- уменьшение времени адаптации и включения в работу новых сотрудников
- создание поэтапного процесса приема обращений
- автоматизация рутинной работы, высвобождение времени на более детальное выявление запросов семей
- появление дополнительных инструментов для аналитики

Модульная структура внедрения практики позволяет увеличить охват тиражирования проекта, адаптируя его к условиям и возможностям конкретного социального учреждения

Модуль 1

Документальное обеспечение работы службы

Модуль 2

Организация рабочего места специалистов

Модуль 3

Разработка и внедрение информационной системы (ИС)

Документальное сопровождение работы службы



РЕГЛАМЕНТЫ

Документы, предписывающие определенный алгоритм действий согласно функционалу специалиста.

- Начало работы
- Приём личного обращения
- Приём обращения онлайн
- Кризисное обращение
- Сопровождение случая
- Подготовка отчетов
- Внештатная ситуация
- и т.д.



ИНСТРУКЦИИ

Инструкции по взаимодействию с материально-техническим окружением рабочего места. Включают в себя краткое описание, технические характеристики, порядок выполнения операций, действия в случае неисправности.

- Рабочий стол
- Компьютер
- МФУ
- ИС «Социальный регистратор»
- Шкаф для документов
- и т.д.



БЛАНКИ

Шаблоны документов, полиграфическая продукция, используемые в работе с обращениями.

- Заявления
- Договора
- Соглашения
- Анкеты
- Скрипты
- Проверочные листы
- Буклеты, визитки
- и т.д.



СПРАВОЧНИКИ

Классификаторы, списки, справки. Каждый справочник имеет свой период актуализации, спустя который документ необходимо обновлять.

- Нормативные документы
- Списки учреждений
- Телефонный справочник
- Классификатор социальных услуг
- Графики работы
- Статистика
- и т.д.

Методические материалы

Методические материалы включают в себя рекомендации по созданию, хранению и актуализации новых регламентов, инструкций и справочников.

Каждый тип документа имеет нумерацию, цветовую маркировку, QR-код.

Электронные версии документов содержатся в информационной системе «Социальный регистратор».

Внедряемый электронный сервис на базе веб-технологий представлен двумя связанными компонентами: внутренняя информационно-методическая система **«Социальный регистратор»** и открытый информационный ресурс **«Помощь на связи»**

Внутренняя информационная система «Социальный регистратор» представляет собой автоматизированное рабочее место для специалистов Центра, непосредственно осуществляющих прием обращений граждан:

- двухфакторная авторизация
- режим обучения
- настраиваемый набор информационных виджетов
- интерактивная форма приема обращений
- справочная информация
- электронная запись на прием
- сканер QR-кодов
- анкета на определение нуждаемости в оказании социальных услуг с выводом на терминал
- другие модули



Информационная система

«ПОМОЩЬ НА СВЯЗИ»

Приём обращений граждан в Центр социальной
помощи семье и детям

v. 0.0.1

Вход в рабочий кабинет

Логин

Пароль

Код был отправлен по SMS

Осталось времени на ввод кода:

🕒 1:28

Войти

Для входа в рабочий кабинет укажите Ваш логин/пароль и нажмите кнопку «OK».

Затем введите проверочный код, отправленный Вам по SMS, и нажмите кнопку «Войти». Код действителен в течение 2-х минут.

Если Вы не помните свой логин/пароль, или проверочный код не приходит, обратитесь в техническую поддержку.

Техническая поддержка: support@cspsd40.ru

[Пользовательское соглашение](#)

Двухфакторная авторизация: логин / пароль + SMS-код (или e-mail)

- Мониторинг
- Приём
- Бланки
- Справочники
- Расписание
- Организации
- Настройки
- Списки
- Инструменты
- Модули
- Журнал
- Корзина
- Пользователи
- База данных
- Установка

Мониторинг

Сегодня 27.12.2021, понедельник план работы на сегодня (3 из 5)

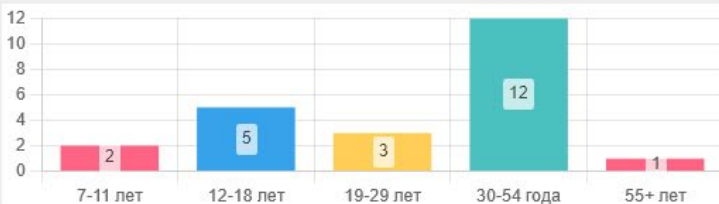
- Проверка рабочего стола ([схема](#)) 8:09
- Полив цветов 8:19
- Проверка оборудования ([инструкции](#)) 8:25
- Подготовка пакетов бланков 8:40
- Проверка новых записей на прием 9:25

Новые записи на прием: 14

Все записи (16)

	30.12.2021	15:00	детский психолог	97 - Z940AY
	30.12.2021	14:00	психолог	33 - P089CG
	30.12.2021	10:00	детский психолог	67 - K343PY
	29.12.2021	14:00	психолог	B6 - I145JX
	28.12.2021	14:00	детский психолог	F0 - N062NJ

Возраст получателей услуг, декабрь 2021



Записи на прием: график



Справочники

Справочники	2
Инструкции	6
Регламенты	7

Бланки

Договора	2
Заявления	1
Согласия	2

Консультации

Психолог	6
Детский психолог	7
Социальный педагог	1

Типы обращений

Всего	30
Лично	20
По телефону	10
Онлайн	0

Мониторинг: набор информационных виджетов

- Мониторинг
- Приём
- Бланки
- Справочники
- Расписание
- Организации
- Настройки
- Списки
- Инструменты
- Модули
- Журнал
- Корзина
- Пользователи
- База данных
- Установка

Мониторинг

Пройдите вводную инструкцию по основным элементам интерфейса системы.
Подробная инструкция доступна в правой части экрана

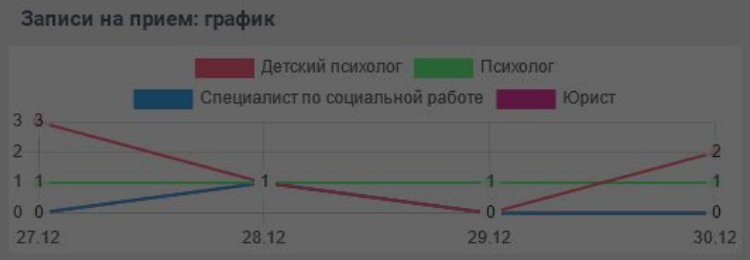
Кнопка приема обращений. При приеме нажмите эту кнопку и выберите тип обращения

Сегодня 27.12.2021, понедельник план работы на сегодня (3 из 5)

<input checked="" type="checkbox"/>	Проверка рабочего стола (схема)	8:09
<input checked="" type="checkbox"/>	Полив цветов	8:19
<input checked="" type="checkbox"/>	Проверка оборудования (инструкции)	8:25
<input type="checkbox"/>	Подготовка пакетов бланков	8:40
<input type="checkbox"/>	Проверка новых записей на прием	9:25

Новые записи на прием: 14 Все записи (16)

Иконка	Дата	Время	Специалист	Идентификатор
И	30.12.2021	15:00	детский психолог	97 - Z940AY
И	30.12.2021	14:00	психолог	33 - P089CG
И	30.12.2021	10:00	детский психолог	67 - K343PY
И	29.12.2021	14:00	психолог	B6 - I145JX
И	28.12.2021	14:00	детский психолог	F0 - N062NJ



Справочники	Бланки	Консультации	Типы обращений
Справочники	Договора	Психолог	Всего
2	2	6	30
Инструкции	Заявления	Детский психолог	Лично
0	2	7	20

Режим обучения: интерактивные подсказки по интерфейсу системы



- Мониторинг
- Приём**
- Бланки
- Справочники
- Расписание
- Организации
- Настройки
- Списки
- Инструменты
- Модули
- Журнал
- Корзина
- Пользователи
- База данных
- Установка

Приём

Все Личное обращение **По телефону** Онлайн

Принять обращение

Чек-лист приёма обращения по телефону



Наденьте гарнитуру и нажмите кнопку приема звонка на телефоне.

«Добрый день! Центр помощи семье и детям. Меня зовут Дарья. Слушаю Вас!»

Не прерывайте звонящего. Запишите запрос абонента в поле «Запрос». Отметьте тип запроса.

Типы запросов



Если абонент НЕ представился

«Как я могу к Вам обращаться?»

Заполните поля ФИО.



Уточните запрос абонента (при необходимости)

«Иван Иванович, я правильно Вас понял(а) - Вы хотите ... ?»

Запрос

Запишите запрос клиента и свои комментарии

Тип запроса

в кризисе

- Информационный запрос
- Запись на прием к специалисту
- Оформление документов
- Запрос на помощь

Заявитель

Иванов

Иван

Иванович

Адрес регистрации

Телефон

E-mail

Дата рождения

Маркеры ситуации

Школьный возраст (7-11 лет)

- Усыновители и опекуны
- Дети с РАС
- Злоупотребление алкоголем
- Ребенок не оформлен в д/с / школу

Прием обращений: чек-лист, тип запроса, маркеры ситуации

Пакет документов: «Срочные услуги»

Фамилия

Иванов

Имя

Иван

Отчество

Иванович

Фамилия (Р.п)

Иванова

Имя (Р.п)

Ивана

Отчество (Р.п)

Ивановича

Дата рождения

15.05.1985

СНИЛС

Паспорт

1111 № 222222 выдан 01.01.2000 Арзамаски

Заявление о п...

Согласие на об...

Акт о предоста...

1 из 1 Автоматически

ГБУ ЦСПСД г. Арзамаса

СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ КЛИЕНТОВ

Я, Иванов Иван Иванович, зарегистрированный (а/я) по адресу: ул. Мира, паспорт серия паспорт 1111 № 222222 выдан 01.01.2000 Арзамасским ГОВД, даю согласие Государственному бюджетному учреждению «Центр социальной помощи семье и детям г. Арзамаса» на автоматизированную, а также без использования средств автоматизации обработку моих персональных данных и моего ребенка:

1. Перечень персональных данных, на обработку которых дается согласие:

- | | |
|--|---|
| - фамилия, имя, отчество, | - сведения о месте работы (учебы); |
| - пол, | - сведения из записей актов гражданского состояния; |
| - дата рождения, | - сведения о состоянии здоровья; |
| - гражданство, | - реквизиты страхового номера индивидуального лицевого счета в Пенсионном фонде Российской Федерации (СНИЛС); |
| - национальность, | - реквизиты полиса обязательного медицинского страхования; |
| - адрес регистрации по месту жительства; | - сведения о социальных льготах; |
| - адрес фактического проживания, | - сведения о доходах; |
| - номера контактных телефонов; | - сведения о жилищно-бытовых условиях; |
| - документ, удостоверяющий личность (серия, номер, когда и кем выдан); | |
| - семейное положение, состав семьи, сведения о семье, родственниках; | |

а также на размещение наших фотографий в СМИ, в том числе на официальном сайте УСЭН г.Арзамаса, ЦСПСД г.Арзамаса, в соответствии с требованиями ст. 9 Федерального закона №152 от 27.07.2006 г. «О персональных данных» и на основании Порядка предоставления социальных услуг государственными учреждениями Нижегородской области «Центр социальной помощи семье и детям», утвержденного Постановлением Правительства Нижегородской области от 29.12.2006 г. №458 п. 3.4. ст. 3, п.б.3.7. ст. 6 в целях получения государственных социальных услуг

2. Перечень действий, на совершение которых дается согласие:

Разрешаю ГБУ «ЦСПСД г.Арзамаса» производить с моими персональными данными действия (операции), определенные статьей 3 Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ, а именно: сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу), обобщение, блокирование, уничтожение персональных данных.

Обработка персональных данных может осуществляться как с использованием средств автоматизации, так и без их использования (на бумажных носителях).

Прием обращений: подготовка пакета документов

Анкета определения нуждаемости

PDF

Иванов

Иван

Иванович

ФИО родителя

Дата рождения

Адрес

Телефон

E-mail

Ссылка на PDF-файл

1. Особенности семьи

- многодетная семья
- неполная семья
- развод и раздельное проживание родителей
- совместное проживание разведенных родителей
- гражданский брак
- повторный брак
- родитель воспитывает ребенка один
- семья по потере кормильца
- мигрирующие семьи
- семья с приемными детьми и опекаемая семья

2. Материальное положение

- получатели мер социальной поддержки
- оба родителя не имеют работы



Анкета определения нуждаемости

Анкета определения нуждаемости

Отправить анкету

1. Особенности семьи

- многодетная семья
- неполная семья
- развод и раздельное проживание родителей
- совместное проживание разведенных родителей
- гражданский брак
- повторный брак
- родитель воспитывает ребенка один
- семья по потере кормильца
- мигрирующие семьи
- семья с приемными детьми и опекаемая семья



Анкета на определение нуждаемости с выводом на терминал



- Мониторинг
- Приём
- Бланки
- Справочники
- Расписание
- Организации
- Настройки
- Списки
- Инструменты
- Модули
- Журнал
- Корзина
- Пользователи
- База данных
- Установка

Гурлова Анна Георгиевна (детский психолог, ГБУ ЦСПСД города Арзамаса)

Текущая неделя

Гурлова Анна Георгиевна

Регистрация



Для очного посещения при себе необходимо иметь паспорт, СНИЛС, сертификат о вакцинации или мультипасс.

Иванов	пн, 27 дек 15:00	вт, 28 дек нет приема	ср, 29 дек нет приема	чт, 30 дек 15:00	пт, 31 дек нет приема
Иван					
Иванович					
Адрес	пн, 3 янв выходной	вт, 4 янв выходной	ср, 5 янв выходной	чт, 6 янв выходной	пт, 7 янв выходной
Телефон					
E-mail					
Комментарий					



Талон на прием 27.12.2021 14:22

№ FF - Z758LF

Специалист: Орлова Марина Александровна, социальный педагог

Дата и время приема: 28.12.2021 в 10:00

ГБУ ЦСПСД города Арзамаса, 607220 Арзамас, 2-я Вокзальная улица, д.1А
Тел. (83147) 6-32-86, (83147) 9-76-90 (секретарь)

Для очного посещения при себе необходимо иметь паспорт, СНИЛС, сертификат о вакцинации или мультипасс.

Запись на прием к специалисту. Талон на прием к специалисту с QR-кодом

- Мониторинг
- Приём
- Бланки
- Справочники
- Расписание**
- Организации
- Настройки
- Списки
- Инструменты
- Модули
- Журнал
- Корзина
- Пользователи
- База данных
- Установка

Расписание

Все Психолог Дет

Список консультантов:

<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		Адяки Валер	Телефонный справочник справочники
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		Гурлов	Гурлова Анна Георгиевна детский психолог
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		Елисея Анатол	Елисеева Евгения Анатольевна психолог
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		Немченко	Немченко Алеся Юрьевна детский психолог
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		Елисея Анатол	Токарева Ирина Николаевна психолог
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		Немченко	Шмелева Анна Михайловна психолог
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		Орлов Алекс	→ Найти в Яндекс
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		Токарева Ирина Николаевна	Психолог
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		Шмелева Анна Михайловна	Психолог

С выбранными элементами:

психолог

Приём личного обращения (запись на приём к специалисту)
регламенты

Телефонный справочник справочники

Гурлова Анна Георгиевна
детский психолог

Елисеева Евгения Анатольевна
психолог

Немченко Алеся Юрьевна
детский психолог

Токарева Ирина Николаевна
психолог

Шмелева Анна Михайловна
психолог

→ Найти в Яндекс

консульт

Выводить по 20

Организация	ID	Стаж	Талоны	Запись
БУ ЦСПСД города Арзамаса	7	-		
БУ ЦСПСД города Арзамаса	1	-		
БУ ЦСПСД города Арзамаса	3	-		
БУ ЦСПСД города Арзамаса	5	-		
БУ ЦСПСД города Арзамаса	6	-		
ГБУ ЦСПСД города Арзамаса	2	-	-	
ГБУ ЦСПСД города Арзамаса	4	-		

Информационный ресурс «Помощь на связи»

ПОМОЩЬ НА СВЯЗИ
Быстрый доступ к социальным услугам для семей с детьми

Как пользоваться сервисом?

ПОДОБРАТЬ СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ

ЗАПИСАТЬСЯ НА КОНСУЛЬТАЦИЮ

СООБЩИТЬ О КРИЗИСНОЙ СИТУАЦИИ

ПОСМОТРЕТЬ ВИДЕОУРОКИ

СОЦИАЛЬНЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ

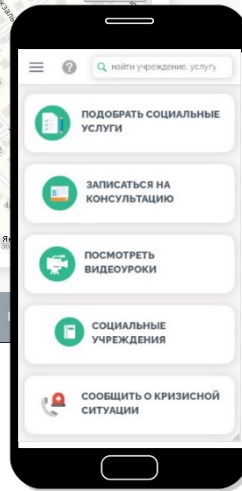
Тел. 8 (83147) 9-77-07
Дистанционное психологическое консультирование

Тел. 8-910-10-40-230
По вопросам социального обслуживания семей с детьми

Государственное бюджетное учреждение
ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ СЕМЬЕ И ДЕТЕМ ГОРОДА АРЗАМАСА
Адрес: 607221, Нижегородская область, г. Арзамас ул. 2-я Вокзальная, д. 1а
Телефоны: +7 (83147) 6-32-86, +7 (83147) 9-76-90 (факс)
Эл.почта: cpspsd@soc.arz.nnov.ru
Веб-сайты: <http://soc52.ru/cpspsd-arz>, <https://cpspsd40.ru>
ВКонтакте: <https://vk.com/cpspsdarz>
График работы: пн - пт, с 8:00 до 17:00 (обед с 12:00 до 13:00), сб, вс - выходной
Проезд: автобусы № 1, 4, 6, 7 (ост. «завод Коммаш»)

«Помощь на связи» По всем вопросам и предложениям обращайтесь по адресу cpspsd@soc.arz.nnov.ru

<http://help.cpspsd40.ru>



Открытый информационный ресурс «Помощь на связи» предоставляет посетителям навигатор по социальным услугам учреждения, раздел, содержащий контактную информацию социальных и иных учреждений города с указанием направления их деятельности, возможность предварительной записи на прием к специалистам, возможность оставить онлайн-сообщение о кризисной ситуации. Также предусмотрен раздел с циклом видеоуроков для родителей, подготовленных специалистами учреждения.

Информационный ресурс «Помощь на связи»

Помощь на связи
Быстрый доступ к социальным услугам для семей с детьми

Как пользоваться сервисом?

← Главная

Навигатор по услугам

ГБУ «Центр социальной помощи семье и детям города Арзамаса» предлагает спектр услуг для семей с детьми.

все услуги | дети 1-2 лет | дошкольники 3-6 лет | **школьники 7-11 лет** | подростки 12-18 лет | взрослые

- Консультации специалистов [Подробнее](#)
- Группа дневного пребывания детей [Подробнее](#)
- Индивидуальные коррекционные занятия с детьми [Подробнее](#)
- Тренинги и социально-коррекционные программы для подростков [Подробнее](#)
- Социально-психологическая и социально-педагогическая диагностика несовершеннолетних [Подробнее](#)
- Летний социально-оздоровительный отдых детей из семей в трудной жизненной ситуации [Подробнее](#)

Навигатор по услугам учреждения

Помощь на связи
Быстрый доступ к социальным услугам для семей с детьми

Как пользоваться сервисом?

← Главная

Запись на консультацию

Тел. 8 (83147) 9-77-07
Дистанционное психологическое консультирование

Тел. 8-910-10-40-230
По вопросам социального обслуживания семей с детьми

- Елисева Евгения Анатольевна**
Психолог
[Записаться](#) [Инфо](#)
- Токарева Ирина Николаевна**
Психолог
[Записаться](#) [Инфо](#)
- Шмелова Анна Михайловна**
Психолог
[Записаться](#) [Инфо](#)
- Гурлова Анна Георгиевна**
Детский психолог
[Записаться](#) [Инфо](#)
- Немченко Алеся Юрьевна**
Детский психолог
[Записаться](#) [Инфо](#)
- Улитина Ирина Юрьевна**
Детский психолог
[Записаться](#) [Инфо](#)

Предварительная запись на прием к специалистам

Информационный ресурс «Помощь на связи»

ПОМОЩЬ НА СВЯЗИ
Быстрый доступ к социальным услугам для семей с детьми

Как пользоваться сервисом?

Сообщить о кризисной ситуации

Если Вам стало известно о неблагополучной ситуации в семье, с ребенком, с пожилым человеком, если требуется срочная социальная помощь – оставьте сигнал о неблагополучии. Позвоните по телефонам:
8-800-2000-122 (круглосуточный телефон доверия – по факту жестокого обращения с ребенком)
(83147) 6-32-86 (помощь семье и детям)
(83147) 9-45-27 (помощь пожилым гражданам)

Ваше ФИО *

Ваш почтовый адрес *

Ваш контактный телефон *

Ваш e-mail

Текст сообщения

Отправить ответ: на e-mail (укажите Ваш e-mail) на почтовый адрес

даю согласие на передачу и последующую обработку своих персональных данных

Отправить

Онлайн-сообщение
о кризисной ситуации

ПОМОЩЬ НА СВЯЗИ
Быстрый доступ к социальным услугам для семей с детьми

Как пользоваться сервисом?

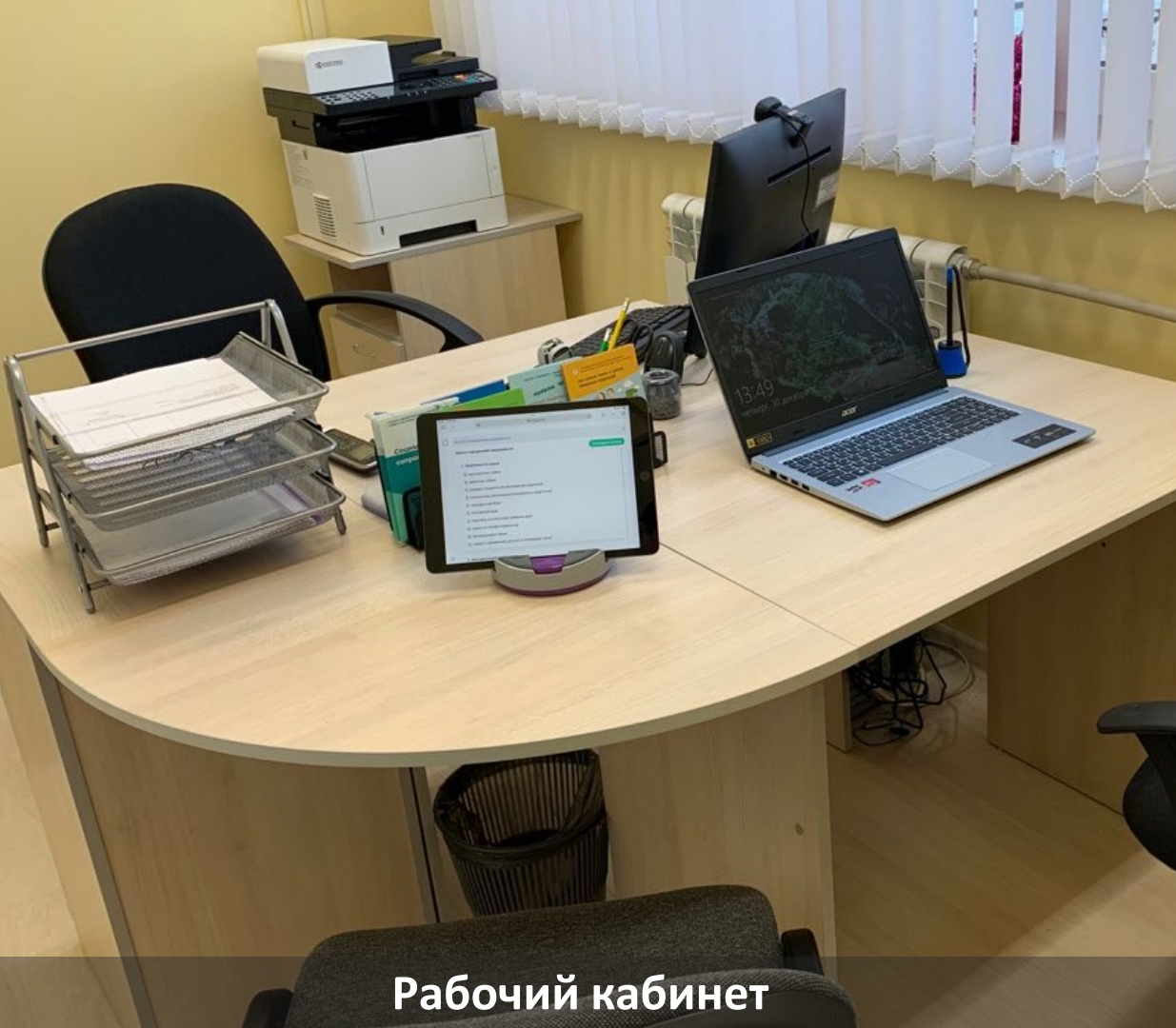
← Главная

Учреждения социальной защиты

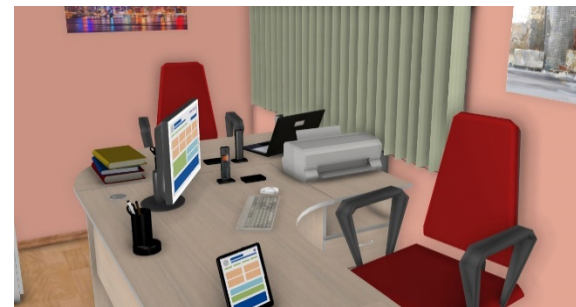
- Оформление мер социальной поддержки**
Управление социальной защиты населения города Арзамаса
Адрес: 607221 Арзамас, 2-я Вокзальная улица, д.1А
Тел: (83147) 9-76-94
Эл.почта: uszng@soc.arz.nnov.ru
Официальный веб-сайт: <http://arz.uszng2.ru>
- Социальные услуги для семей с несовершеннолетними детьми**
Центр социальной помощи семье города Арзамаса
Адрес: 607220 Арзамас, 2-я Вокзальная улица, д.1А
Тел: (83147) 6-32-86, (83147) 9-76-90 (секретарь)
Эл.почта: csp52ar@yandex.ru
Официальный веб-сайт: <http://soc52.ru/csp52-arz>
- Социальные услуги для граждан пожилого возраста и инвалидов**
Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Арзамаса и Арзамасского района
Адрес: 607220 Арзамас, улица Революции, д.18А
Тел: (83147) 9-45-27, (83147) 9-42-32
Эл.почта: csogpvl@soc.arz.nnov.ru
Официальный веб-сайт: <https://arzamasco.ru>
- Социальные услуги для детей и подростков с ограниченными возможностями**
Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями города Арзамаса
Адрес: 607223 Арзамас, улица Ступина, д.51А
Тел: (83147) 7-13-42, (83147) 7-22-60
Эл.почта: rcdpov@soc.arz.nnov.ru
Официальный веб-сайт: <http://rcdpov-arz.soc52.ru>

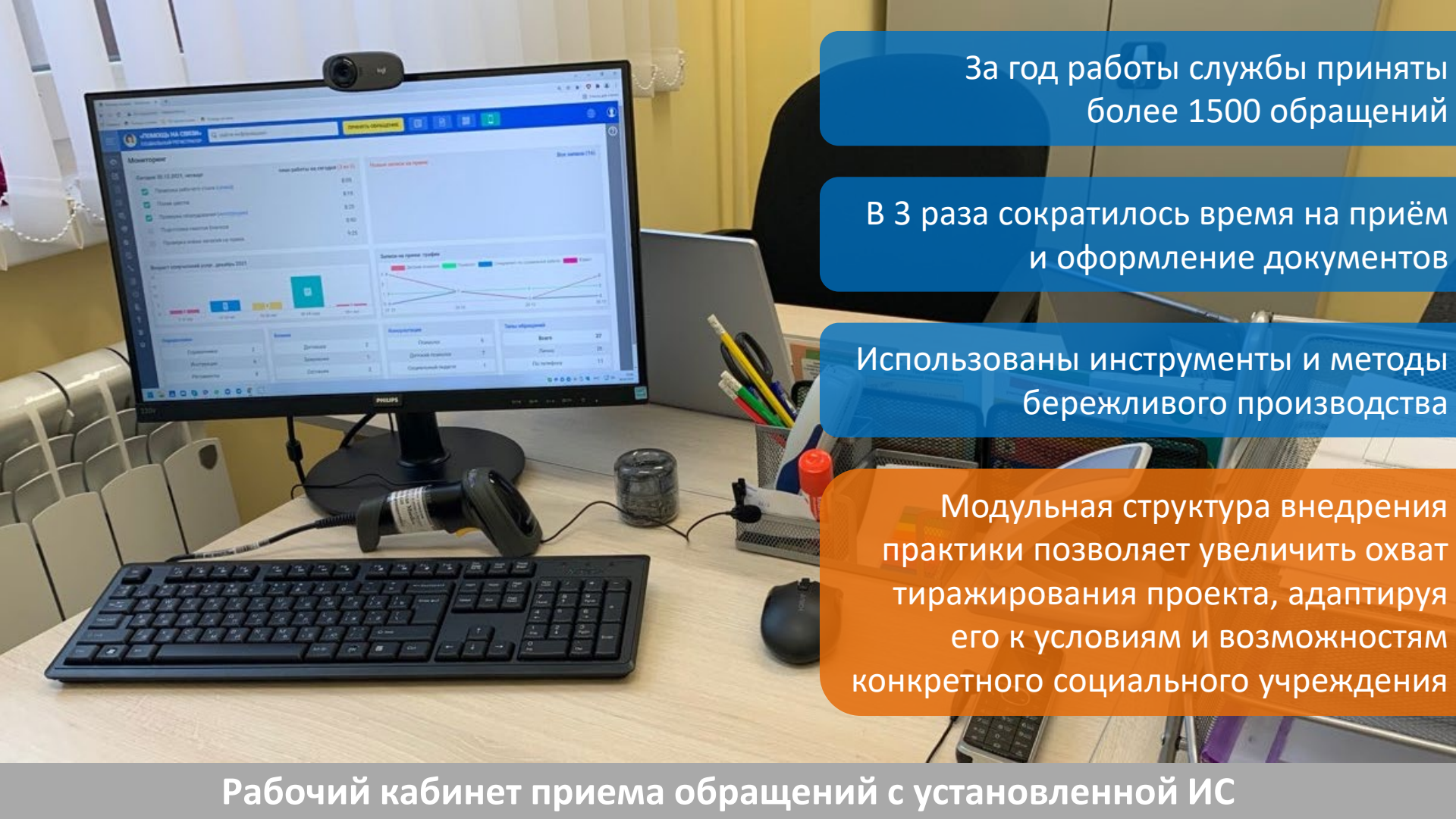
Информация о социальных
и иных учреждениях города

Варианты 3D-планировки



Рабочий кабинет





За год работы службы приняты более 1500 обращений

В 3 раза сократилось время на приём и оформление документов

Использованы инструменты и методы бережливого производства

Модульная структура внедрения практики позволяет увеличить охват тиражирования проекта, адаптируя его к условиям и возможностям конкретного социального учреждения

Рабочий кабинет приема обращений с установленной ИС