

Чек-лист первичной беседы специалиста службы первичного приема отделения "Семейный МФЦ" БУ "КЦСОН Сударушка"

Используется при личном обращении или обращении по телефону в СМФЦ граждан
или должностных лиц.

Алгоритм	Действия специалиста
Приветствие. Представление. Мотивирует обратившегося озвучить запрос	Рекомендованная форма "Здравствуйте, вы обратились в отделение Семейного МФЦ " Специалист называет свои ФИО, должность. Мотивирует обратившегося к диалогу. Рекомендуемая форма: "Чем могу Вам помочь?"
Мотивирует обратившегося представиться	Запрашивает ФИО обратившегося. Рекомендуемая форма: "Как я могу к вам обращаться?" Если эмоциональный настрой обратившегося позволяет, уточнить полностью его ФИО Если человек в силу каких-либо обстоятельств желает сохранить анонимность, достаточно просто запросить его имя отчество для удобного введения беседы
Заполняется карточка личного обращения, журнал первичного приема Службы, заявление о предоставлении услуги, акт о предоставлении срочных услуг. Определение потребности заявителя	В карточке личного обращения фиксируется: дата обращения, ФИО обратившегося, категория семьи, адрес проживания, содержание обращения, действие специалиста по обращению. В журнале первичного приема Службы фиксируется: дата и время обращения, ФИО обратившегося, форма обращения, суть обращения. Задаются уточняющиеся вопросы на основании которых будет определен дальнейший алгоритм действий. Во избежание недопонимания запроса, неточности важной информации, по ходу беседы специалист задает уточняющие вопросы в открытой форме. <i>Для примера: закрытая форма вопроса "У Вас многодетная семья?". Малоинформированный ответ: "Да". Открытый вопрос "Поясните, пожалуйста, какой состав вашей семьи? Сколько у Вас детей?" Информация будет передана специалисту, Вам перезвонят в ближайшее время.</i>
Далее специалист передаст запрос в другие службы Учреждения или решает его, привлекая необходимые ведомства и учреждения. Заполняет анкету удовлетворенности клиента	Отработка запроса Задаёт наводящий вопрос: "У Вас остались еще вопросы?". Предлагает пройти анкету удовлетворенности клиента: "Вы можете ответить на несколько вопросов", "Это не займет у Вас много времени"
Обратная связь от клиента	После решения запроса, специалист обязательно перезванивает обратившемуся, сообщает результаты решения запроса, узнает о необходимости решения других вопросов
1. Запрос информации о социальных ресурсах решения семейных трудностей на государственном, региональном и муниципальном уровне, адресах учреждений служб и т.д.	Обратившийся информирует по теме обращения в формате деятельности и полномочий специалистов социозащитных учреждений. Обратившемуся сообщается название служб, учреждений, которые могут быть полезны в решении вопроса, адреса, номера телефона, по возможности ФИО специалиста, который может быть полезен. В случае если невозможно сообщить информацию одновременно, специалист выходит с предложением уточнения необходимой информации по решению вопроса по истечении определенного времени. Специалист адекватно оценивает необходимые ему сроки, соотносит их с актуальностью запроса обратившегося, сообщает о сроках, договаривается о дате и времени следующей встречи. Запрашиваются контактные данные обратившегося. Информация фиксируется в карточке личного обращения (если обращение очного характера) и в журнале первичного приема Службы. В случае если обратившийся не сообщает контактные данные, ему предлагается перезвонить в назначенное время и сообщить номер телефона.
2. Обращение в Службу в связи с трудной жизненной ситуацией в семье, возникновения проблем в детско-родительских взаимоотношениях, снижения воспитательного потенциала в семье.	Специалист Службы выслушивает запрос, уточняет информацию с использованием техники открытых вопросов. Специалист Службы информирует обратившегося о порядке, существующих способах и условиях получения социальной помощи, возможных видах поддержки, позволяющих преодолеть трудную жизненную ситуацию, действующих технологиях. Далее специалист и обратившийся рассматривают имеющиеся варианты решения ситуации. Уточняется форма

Желание семьи принять участие в организации внеурочной деятельности детей. Для оказания помощи специалист привлекает ресурс Служб оказания социальных услуг, социального сопровождения и социального патронажа (иных служб полномочных в решении вопроса)	взаимодействия по решению данного вопроса, специалист мотивирует обратившегося на разработку ИППСУ или составление акта оказания срочных услуг. В завершении диалога специалист сообщает и уточняет обратившемуся адреса учреждений полномочных в решении данного вопроса, режим работы, номера телефонов, должность специалистов. Информация регистрируется в журнале первичного приема Службы. Фиксируется информация: дата и время обращения, ФИО обратившегося, форма обращения, суть обращения. Заполняется карточка личного обращения клиента. В случае если обратившийся не сообщает контактные данные ему предлагается перезвонить в назначенное время и сообщает номер телефона. Специалист проводит анализ поступившей информации и организует помощь, передавая обращение в службы оказания социальных услуг, социального сопровождения и социального патронажа. К работе могут быть привлечены другие структурные подразделения Учреждения, и/или иные службы и учреждения полномочные в решении данного вопроса для организации помощи семьи с детьми
3.Обращение гражданина (несовершеннолетнего), находящегося в остром кризисном состоянии, заявляющего о психологической проблеме. Для оказания экстренной психологической помощи и поддержки специалист Службы привлекает ресурс специалистов Службы психологической помощи и экстренного реагирования.	Специалист Службы выслушивает запрос обратившегося, используя фразы: "Я понимаю, Вы переживаете/взволнованы, и т.д." Далее в диалоге специалист сообщает обратившемуся о том, что есть Служба и специалисты, которые компетентны в решении данной проблемы и направляет заявителя в Службу психологической помощи и экстренного реагирования. Сообщает номер телефона Службы.
4. Обращение в Службу если обратившийся (член семьи, несовершеннолетний) находится в кризисной ситуации, угрожающей его жизни и здоровью или он свидетель факта угрозы жизни и здоровью членов семей, несовершеннолетним (жестокое обращение, насилие, острые конфликты, намерение отказаться от новорожденного, уход несовершеннолетнего из дома, ненадлежащее исполнение родительских обязанностей, безнадзорный, беспризорный, суицидальное поведение). Для оказания экстренной помощи семье и детям, находящимся в ситуации угрожающей их жизни и здоровью, специалист привлекает Службы психологической помощи и экстренного реагирования, социального сопровождения и социального патронажа	Специалист выслушивает запрос, информацию по случаю и заносит ее в журнал первичного приема Службы. При личном обращении – карточку личного обращения. Опорные вопросы диагностической беседы: – "В какой ситуации в данный момент находится человек? Какова степень угрозы его жизни и здоровью? Адрес, по которому сейчас прибывает семья и ребенок, находящийся в кризисной ситуации? Каково физическое и эмоциональное состояние человека, находящегося в кризисной ситуации?" - Выясняет обстоятельства ситуации. – "В какую службу еще заявлял обратившийся о проблеме до момента обращения? Каков результат обращения?" В случае если это касается несовершеннолетнего, сбор информации о нем: ФИО, возраст, есть ли особенности в развитии (инвалидность), какое образовательное учреждение посещает (если есть информация), сбор информации о семье (если есть информация ФИО родителей/законных представителей, адрес проживания, номера телефонов его, родителей, близких). В случае беседы непосредственно с ребенком, находящимся в кризисной ситуации. Уточнить имя и фамилию ребенка, возраст. В какой ситуации в данный момент он находится, что или кто угрожает его жизни и здоровью? Запросить номер его телефона, записать. Назвать номер детского телефона доверия на случай, если разговор прервется (8-800-2000-122). Сообщить ребенку, что можно позвонить по этому номеру, даже если нет средств на телефоне, круглосуточно. Выяснить адрес, место нахождения. Выяснить, есть ли рядом тот, кто ему может помочь. Спросить где его родители? Знают ли они о том, где он находится? Узнать каково его физическое и эмоциональное состояние. Выяснить обстоятельства ситуации. Проработать план личной безопасности до приезда специалистов, которые смогут обеспечить защиту и помощь. Уточнить, есть ли возможность безопасно покинуть место пребывания, где ему угрожает опасность. Уточнить, ориентируется ли ребенок в ситуации и на местности. Договориться, что несовершеннолетний будет ждать специалистов по условленному адресу. В случае обращения гражданина, свидетеля кризисной ситуации. Специалист Службы высказывает благодарность за безразличное отношение к жизни и безопасности людей, нуждающихся в помощи. Запрашивается ФИО, социальный статус по отношению к нуждающимся в решении кризисной ситуации: "Кем вы ему приходитесь?", уточняет персональные данные для возможности установления контакта при необходимости. Специалист проверяет информацию, внесенную в журнал первичного приема. Если обратившийся сохраняет анонимность, то специалист не запрашивает данные сведения. Данные по случаю передается в Службу психологической помощи и экстренного реагирования.
5. Обращение инвалида (в том числе ребенка-инвалида) в Службу социальной реабилитации инвалидов с целью получения	Специалист Службы выслушивает запрос, уточняет информацию с использованием техники открытых вопросов. Специалист Службы информирует обратившегося о порядке, существующих способах и условиях получения реабилитационных услуг для инвалидов (в том числе детей-инвалидов),

реабилитационных услуг	Далее специалист и обратившийся рассматривают имеющиеся варианты решения ситуации. Уточняется форма взаимодействия по решению данного вопроса, специалист мотивирует обратившегося на разработку ИППСУ в соответствии с рекомендациями ИПРА или составление акта оказания срочных услуг. В завершении диалога специалист сообщает и уточняет обратившемуся адреса учреждений полномочных в решении данного вопроса, режим работы, номера телефонов, должность специалистов. К работе могут быть привлечены другие структурные подразделения Учреждения, и/или иные службы и учреждения полномочные в решении данного вопроса.
-------------------------------	--