

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](mailto: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
- 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)

Новые записи на прием: 14

Все записи (16)

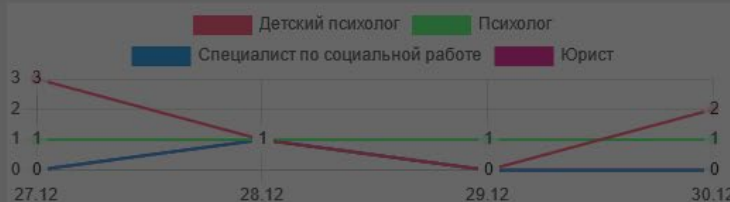
- Проверка рабочего стола (схема) 8:09
- Полив цветов 8:19
- Проверка оборудования (инструкции) 8:25
- Подготовка пакетов бланков 8:40
- Проверка новых записей на прием 9:25

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

Возраст получателей услуг, декабрь 2021



Записи на прием: график



### Справочники

### Бланки

### Консультации

### Типы обращений

Справочники	2	Договора	2	Психолог	6	Всего	30
Инструкции	0	Заявления	0	детский психолог	7	лично	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 ... ?»**

Запишите уточненный запрос абонента в поле

### 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 (ая) 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 [X] [Мобильный]

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

красный

и широкого спектра  
семейное консультирование  
вания.

социальными педагогами,  
ирование необходимых  
контакты с окружающими,  
конфликтность. Дети  
т консультации врача  
я на современном



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

X

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
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		Гурлов
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		Елисея Анатол
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		Немченко
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		Орлов Алекс
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		Токарева Ирина Николаевна
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		Шмелева Анна Михайловна

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	-		

С выбранными элементами: включить



# 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**

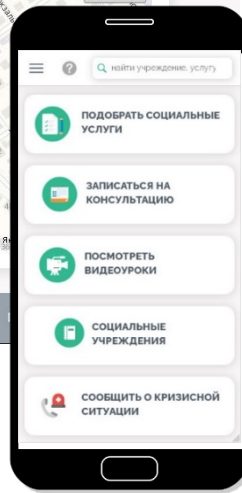
**Тел. 8 (83147) 9-77-07**  
Дистанционное психологическое консультирование

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

Государственное бюджетное учреждение  
**ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ СЕМЬЕ И ДЕТАМ 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: [cspspd@soc.arz.nnov.ru](mailto:cspspd@soc.arz.nnov.ru)  
Веб-сайты: <http://soc52.ru/cspspd-arz>, <https://cspspd40.ru>  
ВКонтакте: <https://vk.com/cspspdazr>  
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 [cspspd@soc.arz.nnov.ru](mailto:cspspd@soc.arz.nnov.ru)

<http://help.cspspd40.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

- Елисеева 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?

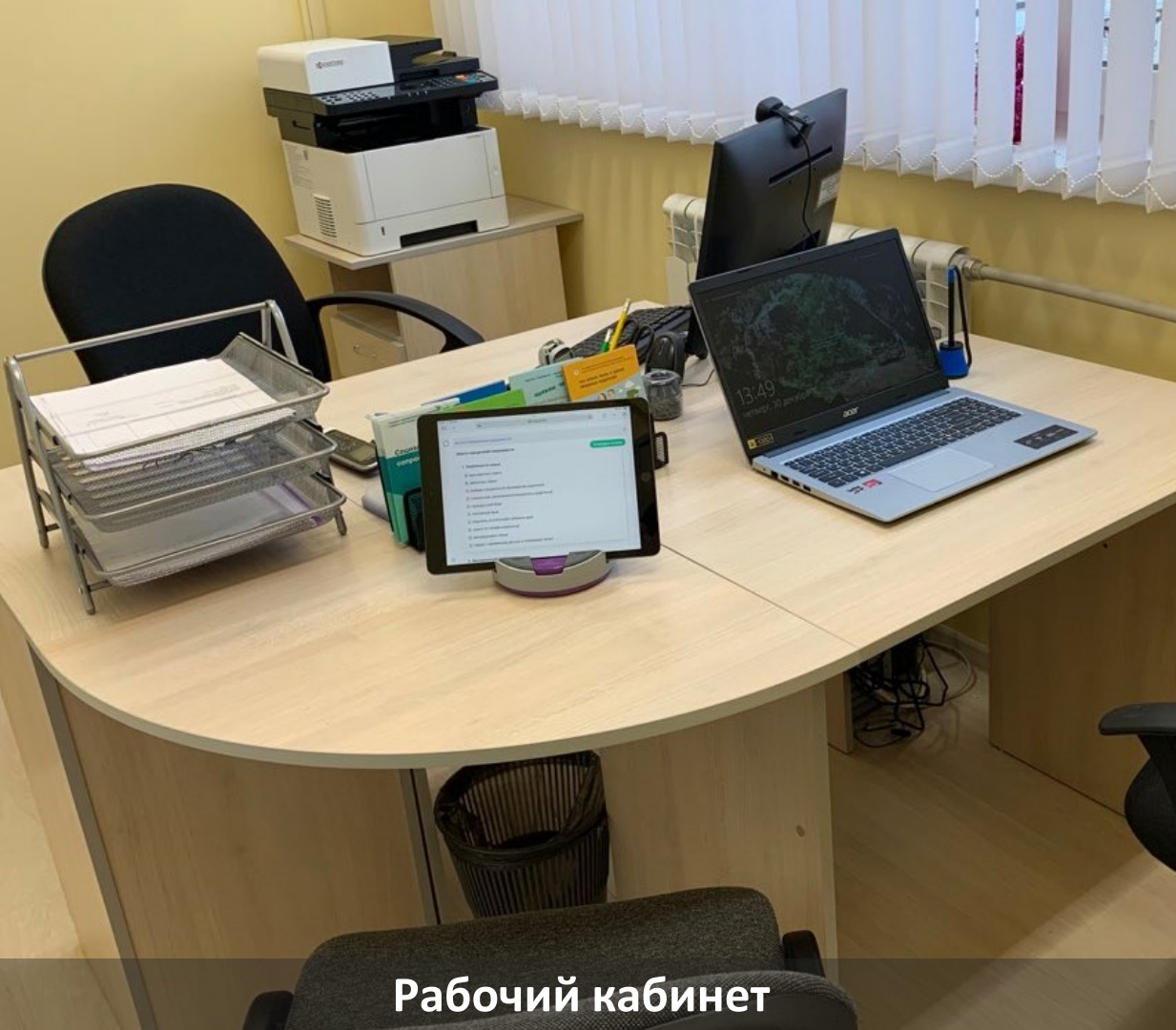
← Главная

### Учреждения социальной защиты

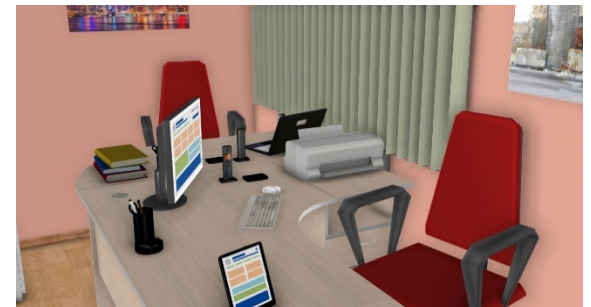
- Оформление мер социальной поддержки**  
Управление социальной защиты населения города Арзамаса  
Адрес: 607221 Арзамас, 2-я Вокзальная улица, д.1А  
Тел: (83147) 9-76-94  
Эл.почта: uszn4@soc.arz.nnov.ru  
Официальный веб-сайт: <http://arz.uszn4.ru>
- Социальные услуги для семей с несовершеннолетними 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: csp5araz@yandex.ru  
Официальный веб-сайт: <http://soc52.ru/csp5d-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: csognpvl@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>

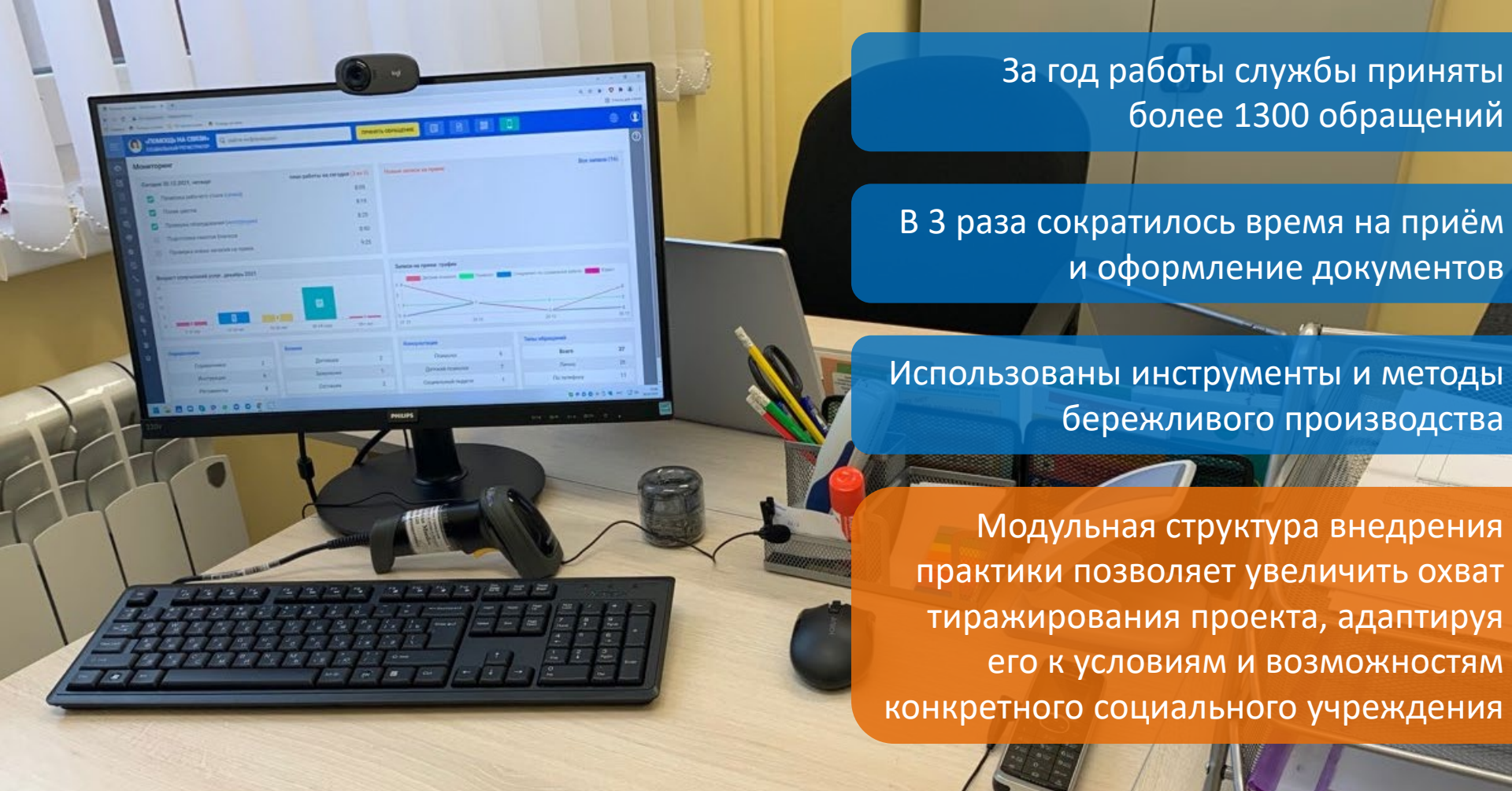
Информация о социальных  
и иных учреждениях города

## Варианты 3D-планировки



Рабочий кабинет





За год работы службы приняты более 1300 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