

Паспорт инновационной технологии (проекта)

1.	Наименование технологии	WEB -диспетчерская служба
2.	Тема проекта	Обеспечение доступа через Интернет к получению консультационной (психологической, правовой, информационной) помощи гражданам
3.	Направления инновационной деятельности	- организация и проведение консультационной помощи, в режиме SKYPE, направленной на оперативность оказания данной услуги; - повышение эффективности работы подразделений центра; - повышение информированности населения об услугах, предоставляемых учреждением.
4.	Наименование учреждения	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Лермонтовский комплексный центр социального обслуживания населения»
5.	Адрес	357340, Ставропольский край, г. Лермонтов, ул. П. Лумумбы, 31
6.	Телефон/факс	8 (87935) 3-39-19
7.	Сайт	лкцсон.рф
	Адрес электронной почты	cson30@misoc26
8.	Руководитель учреждения	Курбацкая Татьяна Николаевна
9.	Руководитель проекта	Божко Екатерина Владимировна
10.	Ответственный исполнитель проекта	Заведующий отделением срочного социального обслуживания (далее – ОССО) Цыганова Р.Г.
11.	Консультант (при наличии)	-
12.	Дата создания инновационной технологии и реквизиты приказа о её внедрении	12.01.2015г., приказ директора ГБУСО «Лермонтовский КЦСОН» от 12.01.2015г. № 54
13.	Кадровый состав специалистов, участвующих в реализации проекта	Заведующий ОССО, юристконсульт, психолог
14.	Категория участников проекта	Различные категории граждан (жители города Лермонтова) – потенциальные получатели социальных услуг
15.	Продолжительность реализации	Бессрочно
16.	Используемые ресурсы:	

16.1	организационные	Положение о Веб-диспетческой службе учреждения
16.2	кадровые	Заведующий ОССО, юристконсульт, психолог
16.3	материально-технические	Кабинеты юристконсультанта и психолога, оборудованные компьютерами, WEB-камерами, акустическими системами, программой SKYPE, выходом в информационно-коммуникационную сеть Интернет
16.4.	финансовые, в том числе по источникам	Не требует
17.	Цель технологии	Повышение информированности населения об услугах, предоставляемых учреждением.
18.	Задачи технологии	<ul style="list-style-type: none"> - улучшения качества жизни граждан, признанных нуждающимися в социальном обслуживании; - своевременное получение гражданами консультационной помощи; - расширение перечня и объема социальных услуг, предоставляемых учреждением
19.	Практическая значимость проекта	<ul style="list-style-type: none"> - обеспечение оперативного консультирования граждан по социально-правовым и социально-психологическим вопросам; - повышение информированности населения об услугах, предоставляемых учреждением.
20.	Прогнозируемая результативность проекта	<ul style="list-style-type: none"> - обеспечение оперативности оказания консультационных услуг населению; - наличие устойчивого спроса на услуги WEB-диспетческой службы; - повышение социальной активности граждан.
21	Индикаторы и показатели эффективности проекта	<p>Количественный показатель: охват граждан услугами WEB-диспетческой службы</p> <p>Качественный показатель:</p> <ul style="list-style-type: none"> - удовлетворенность качеством предоставления услуг WEB-диспетческой службы.

22.	Периодичность отчетности о результатах внедрения технологии (годовая, квартальная и т.п.)	Ежемесячно
23.	Актуальность проекта	Актуальность технологии заключается в новизне, необходимости увеличения количества получателей социальных услуг, повышения уровня информированности населения об оказываемых учреждением социальных услугах
24.	Описание проекта	<p>Многие граждане стараются идти в ногу со временем, не отставая от передовых информационных технологий. Сегодня благодаря активности граждан и информационно-коммуникационной сеть Интернет учреждение имеет возможность быть открытым и доступным для получателей социальных услуг.</p> <p>Получатели социальных услуг нашего учреждения – люди различных социальных слоев, но большей частью это маломобильные граждане в силу возраста, заболевания, травмы, наличия инвалидности, а также граждане, осуществляющие уход за малолетними детьми, за инвалидами, тяжелобольными людьми. Одним словом, среди наших клиентов много людей, которые по каким-либо причинам ограничены в передвижении.</p> <p>Как правило, у данной категории людей имеется множество вопросов, связанных с правом граждан на социальное обслуживание и защиту своих интересов, получением установленных законодательством мер социальной поддержки и социальных выплат, консультированием по социально-правовым и социально-педагогическим вопросам.</p> <p>Сотрудник диспетчерской службы осуществляет общее консультирование обратившихся граждан по вопросам</p>

		<p>социального обслуживания населения, социально-правовым (диспетчер-юриисконсульт) и социально-психологическим вопросам (диспетчер-психолог).</p> <p>Прием заявок на услуги службы осуществляются через сеть Интернет посредством программы SKYPE при обращении к абоненту «LKZSON»</p> <p>Консультирование обратившихся граждан по вопросам социального обслуживания населения специалист диспетчерской службы осуществляет в рамках своей компетентности.</p> <p>В случае, если специалист диспетчерской службы затрудняется ответить на поставленный вопрос, он переадресовывает звонок компетентным по заявленному вопросу сотрудникам учреждения либо с согласия обратившегося гражданина определяет срок для дополнительной проработки вопроса.</p>
25.	<p>Достигнутая результативность проекта с указанием даты и способа мониторинга (отчет прилагается)</p>	<p>Результативность проекта будет оценена в декабре 2015г. в годовом отчеты.</p>