



ПОЛОЖЕНИЕ

О службе первичного приема семей с детьми
отделения «Семейный многофункциональный центр»
государственного бюджетного учреждения
Республики Адыгея «Комплексный центр социального обслуживания
населения в городе Майкопе»

1. Общие положения.

1.1. Настоящее положение определяет основные задачи деятельности, функции, права и обязанности службы первичного приема граждан с детьми (в рамках исполнения Приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации № 203 от 06.04.2022 г. «О реализации в отдельных субъектах Российской Федерации пилотного проекта по созданию семейных многофункциональных центров» далее – Приказ № 203).

1.2 Служба первичного приема семей с детьми (далее - Служба) является обязательной службой отделения семейный многофункциональный центр (далее – Семейный МФЦ) государственного бюджетного учреждения Республики Адыгея «Комплексный центр социального обслуживания населения в городе Майкопе» (далее - Учреждение), созданным на основании Устава Учреждения.

1.3 В своей деятельности Служба руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, нормативными правовыми актами Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации, Министерства труда и социального развития Республики Адыгея, Уставом учреждения, настоящим Положением и другими нормативными правовыми актами.

1.4. Служба создается с целью выявления проблем семей с детьми (ведение баз данных семей с детьми, аналитическая работа по вопросам семьи, материнства, отцовства и детства, диагностика и определение нуждаемости членов семьи в социальных услугах).

1.5. Служба оказывает виды социальных услуг в соответствии с Порядком предоставления социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания в центрах (отделениях) психолого-педагогической помощи населению:

- социально-правовые.

1.6 Служба располагается на первом этаже Учреждения и включает в себя следующие функциональные зоны:

- зона информирования и ожидания граждан, в которой расположено специально оборудованное рабочее место, предназначенное для оказания помощи в пользовании справочно-информационными ресурсами, помощи в сопровождении инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и не имеющих возможности самостоятельного передвижения по территории Семейного МФЦ;

- оборудованный детский уголок для посетителей с детьми;

- зона цифровых сервисов для граждан включающая программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий доступ посетителей к Федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", региональному portalу и иным portalам, интегрированным с единой системой идентификации и аутентификации, а также персональных компьютеров с доступом к информационно-

- телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет);
- зона первичного приема граждан, в которой оборудованы окна приема;
- зона для оказания гражданам социальных услуг и организации их консультирования.

1.7 Специалисты Службы в своей деятельности используют оборудование, указанное в Приложении 1 к настоящему Положению.

1.8 Служба осуществляет свою деятельность во взаимодействии с другими службами Семейного МФЦ и организациями независимо от их форм собственности.

2. Основные направления деятельности.

2.1 Организация приема, регистрация заявлений членов семей, нуждающихся в предоставлении социального обслуживания, учет семей, обратившихся в Семейный МФЦ;

2.2 Определение потребности заявителя в получении социальных услуг, в том числе срочных социально-правовых, формах и видах их предоставления;

2.3 Информирование граждан по вопросам предоставления социального обслуживания, о возможности получения помощи в организациях, расположенных по месту проживания семьи;

2.4 Консультирование семей с детьми о существующих мерах социальной поддержки, порядке и условиях их предоставления с учетом жизненных ситуаций семьи;

2.5 Разработка индивидуального маршрутного листа семьи с учетом их жизненных ситуаций;

2.6 Осуществление онлайн, офлайн консультирования;

2.7 Организация межведомственного взаимодействия с органами и организациями социальной сферы, оказывающими услуги семьям с детьми;

2.8. Организация содействия в оформлении документов для передачи в ГКУ «Центр социальной защиты населения» для принятия решения о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании либо об отказе в социальном обслуживании (далее - уполномоченный орган), разработки индивидуальной программы предоставления социальных услуг (далее - ИППСУ) в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

2.9. Оказание содействия членам семьи при обращении в уполномоченный орган.

2.10. Оказание психологической помощи по телефону лицам, находящимся в трудной жизненной ситуации;

2.11. Ведение необходимой документации в пределах обозначенных службой полномочий, в соответствии с современными требованиями к документообороту в организациях;

2.12. Предоставление в информационно-методическую службу отделения Семейный МФЦ информации о деятельности службы для осуществления мониторинга и анализа обращений семей с детьми;

2.13. Осуществление иных функций в соответствии с решениями руководства Учреждения.

2 Организация деятельности.

3.1 Штатная численность службы утверждается директором учреждения.

3.2. Непосредственное руководство службой осуществляет заведующий отделением Семейный МФЦ, который назначается на должность приказом директора Учреждения и освобождается от должности на основании приказа директора Учреждения.

3.3.Заведующий отделением:

3.3.1. Определяет плановые цели и задачи службы и его отдельных специалистов;

3.3.2. Осуществляет подбор и обучение сотрудников службы, обеспечивает надлежащие

условия труда, осуществляет контроль их деятельности, следит за соблюдением норм охраны труда;

3.3.3. Определяет объем работы сотрудников службы и распределяет задания между ними;

3.3.4. Координирует деятельность сотрудников службы по выполнению поставленных задач;

3.3.5. Разрабатывает необходимую документацию по работе службы;

3.3.6. Анализирует работу службы, своевременно осуществляет корректирующие действия, направленные на устранение выявленных недостатков;

3.3.7. Осуществляет супервизии как индивидуального кураторства, направленного на выявление и решение проблем при вхождении в должность и осуществлении профессиональной деятельности специалистов службы, профилактику профессиональной деформации и выгорания;

3.3.8. Обеспечивает стабильность уровня качества услуг (работ), повышение и качества и эффективности (результативности) их предоставления, гарантирование и удовлетворение законных запросов и потребностей граждан, соблюдает положения нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг (работ).

3.3.9. Организует мероприятия по привлечению ресурсов организаций, общественных объединений, добровольческих (волонтерских) организаций и частных лиц к реализации социального обслуживания граждан, обратившихся в Семейный МФЦ.

3.3.10. Организует сохранность вверенных ему материальных ценностей.

3.4. На период отсутствия заведующего отделением его обязанности исполняет лицо, назначенное приказом директора Учреждения.

3.5. Специалист по социальной работе Службы:

3.5.1. Выполняет объем работы, определенный заведующим отделением.

3.5.2. Принимает и регистрирует поступившие письменные, устные, электронные обращения граждан в Журнале регистрации сообщений (сигналов).

3.5.3. Знает, понимает и реализовывает политику учреждения в области качества (основные цели, задачи и принципы деятельности учреждения в области качества).

3.5.4. Осуществляет информационно-разъяснительную и просветительскую деятельность среди населения по вопросам предоставления социальных услуг.

3.5.5. Осуществляет онлайн и офлайн консультирование семей с детьми в пределах своей компетенции.

3.5.6. Принимает все необходимые меры для предоставления полного и оперативного ответа на обращение гражданина в отделение Семейный МФЦ.

3.5.7. Осуществляет организацию первичного приема граждан, и при необходимости, последующие приемы граждан в учреждении;

3.5.9. Организует сбор персональных данных, проводит социальный опрос;

3.5.10. Организует помощь в оформлении документов, необходимых для принятия на социальное обслуживание;

3.5.11. Разрабатывает индивидуальный маршрутный лист семьи с учетом жизненных ситуаций, направляет получателей социальных услуг в специализированные социальные учреждения (подразделения) и/или к профильным специалистам.

3.5.12. Содействует в оказании экстренной психологической помощи с оформлением необходимых документов.

3.5.13. Отслеживает получение социальных услуг «от точки входа» до разрешения трудной жизненной ситуации.

3.5.14. Проводит разъяснительные работы с гражданами, направленные на популяризацию использования цифровых сервисов и повышение уровня доверия к ним.

3.5.15. Содействует в использовании цифровых сервисов гражданами, обеспечивает доступ посетителей к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.6 Юрисконсульт Службы:

3.6.1. Проводит онлайн и офлайн консультирование граждан, оказывает следующие срочные социально-правовые услуги:

- содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг;
- проведение консультирования по социально-правовым вопросам;
- содействие в оформлении граждан на социальное обслуживание;
- содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей.

3.7. Психолог Службы:

3.7.1. Оказывает психологическую помощь по телефону лицам, находящимся в трудной жизненной ситуации;

3.7.2. Помогает звонящему найти социальные службы, в помощи которых он нуждается;

3.7.3. Оценивает экстренность реагирования на сообщение, и при необходимости, переключает звонок на психолога службы экстренной психологической помощи и экстренного реагирования для принятия мер согласно полученной информации;

3.7.4. Организует, при необходимости, позвонившему помощь, выходящую за рамки телефонного консультирования;

3.7.5. Фиксирует все обращения в журнале регистрации (фиксации) обращений в Семейный МФЦ.

3.8. Специалисты службы своевременно предоставляют отчетность в рамках деятельности Службы (в рамках определенных полномочий или направлений);

3.9. Используют основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки информации, навыки работы с компьютером как средством управления информацией, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

3.10. Ведут документацию в рамках своих полномочий, в соответствии с требованиями к отчетности в бумажном и электронном виде;

3.11. Круг должностных обязанностей специалистов службы определяется настоящим Положением и должностными инструкциями, составленными в соответствии с настоящим Положением и утвержденным приказом директора учреждения.

3.12. Контроль за деятельностью службы осуществляется директором учреждения, заместителем директора, заведующим отделением СМФЦ.