

УТВЕРЖДАЮ
Директор КУСОН АО
ИКСОН Икрянинский р-н
Н.А. Панкратова
приказ № 84 от 15.05.2025 г.



ПОЛОЖЕНИЕ

о службе первичного приема семей отделения «Семейный многофункциональный центр» государственного казенного учреждения социального обслуживания населения Астраханской области «Комплексный центр социального обслуживания населения, Икрянинский район, Астраханская область»

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 (далее - Служба) является обязательной службой отделения семейный многофункциональный центр (далее – «Семейный МФЦ») государственного казенного учреждения социального обслуживания населения Астраханской области «Комплексный центр социального обслуживания населения, Икрянинский район, Астраханская область» (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 социального развития и труда Астраханской области, постановлениями, распоряжениями Губернатора Астраханской области, Уставом учреждения, настоящим Положением и другими нормативными правовыми актами.

1.4. Служба осуществляет свою деятельность во взаимодействии с другими службами «Семейного МФЦ» и организациями независимо от их форм собственности с целью предоставления услуг гражданам.

1.5. 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).

1.6. Служба оказывает виды социальных услуг в соответствии с Порядком предоставления социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания в центрах социального обслуживания населения.

1.7. 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, обеспечивающая 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.

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

2. Основные направления деятельности.

2.1. Служба создана в целях реализации принципа «одного окна» для обеспечения «бесшовной» маршрутизации семей с детьми в процессе разрешения жизненной ситуации посредством интеграции социальных сервисов и ресурсов государственных, муниципальных и негосударственных организаций и учреждений, расположенных на территории обслуживания Учреждения, а также обеспечения первичного приема семей, оказания консультативной помощи гражданам, организационного и документального обеспечения процесса социального обслуживания, социальной реабилитации несовершеннолетних, функционирования системы оперативного информирования о порядке, способах и условиях получения мер социальной поддержки, доступности их получения.

Служба первичного приема осуществляет:

- 2.2 Организацию приема, регистрацию заявлений членов семей, нуждающихся в предоставлении социального обслуживания, учет семей, обратившихся в «Семейный МФЦ»;
- 2.3 Определение потребности заявителя в получении социальных услуг, в том числе срочных социально-правовых, формах и видах их предоставления;
- 2.4 Информирование граждан по вопросам предоставления социального обслуживания, о возможности получения помощи в организациях, расположенных по месту проживания семьи;
- 2.5 Консультирование семей с детьми о существующих мерах социальной поддержки, порядке и условиях их предоставления с учетом жизненных ситуаций семьи;
- 2.6 Разработка индивидуального маршрутного листа семьи с учетом их жизненных ситуаций;
- 2.7 Осуществление онлайн, офлайн консультирования;
- 2.8 Организация межведомственного взаимодействия с органами и организациями социальной сферы, оказывающими услуги семьям с детьми;
- 2.9 Оформление документов 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»;
- 2.10. Оказание содействия членам семьи при обращении в уполномоченный орган.
- 2.11. Оказание помощи по телефону лицам, находящимся в трудной жизненной ситуации;
- 2.12. Ведение необходимой документации в пределах обозначенных службой полномочий, в соответствии с современными требованиями к документообороту в организациях;
- 2.13. Осуществление помощи заявителям при обращении 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 персональному компьютеру с доступом к сети Интернет в Учреждении.

- 2.14. Осуществление иных функций в соответствии с решениями руководства Учреждения.
- 2.15. Основные методы и технологии работы службы: консультирование, активное слушание, социальная диагностика, технология работы со случаем.

3. 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 специалистов службы, обеспечивает надлежащие условия труда, осуществляет контроль их деятельности, следит за соблюдением норм охраны труда;
- 3.3.3. Определяет объем работы специалистов службы и распределяет задания между ними;
- 3.3.4. Координирует деятельность специалистов 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.
- 3.5.8. Организует сбор персональных данных, проводит социальный опрос.
- 3.5.9. Организует помощь в оформлении документов, необходимых для принятия на

социальное обслуживание.

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

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

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

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

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

3.6. Юрисконсульт Службы:

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

- оказание помощи в оформлении и восстановлении документов получателей социальных услуг;
- консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание;
- оказание помощи в получении юридических услуг (в том числе бесплатно);
- содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг.

3.7. Все специалисты Службы:

- своевременно предоставляют отчетность в рамках деятельности Службы (в рамках определенных полномочий или направлений);
- ведут документацию в рамках своих полномочий, в соответствии с требованиями к отчетности в бумажном и электронном виде;
- обеспечивают конфиденциальность полученных в результате деятельности сведений о получателе услуг.
- знают, понимают и реализовывают политику учреждения в области качества (основные цели, задачи и принципы деятельности учреждения в области качества).
- обеспечивают стабильность уровня качества услуг, повышают качество и эффективность (результативность) их предоставления, гарантируют удовлетворение законных запросов и потребностей получателей социальных услуг, соблюдают положения нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг.
- взаимодействуют с органами и учреждениями социальной защиты населения, образования, здравоохранения, опеки и попечительства, внутренних дел, общественными и другими организациями по согласованию с руководством Учреждения.

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

3.9. Контроль за деятельностью Службы осуществляется заведующим отделением «Семейный МФЦ», заместителем директора, директором учреждения.

Приложение 1
к Положению о службе первичного приема отделения
Семейный многофункциональный центр
ГКУСОН АО КЦСОН Икрянинский р-н

ПЕРЕЧЕНЬ ОБОРУДОВАНИЯ
Службы первичного приема отделения «Семейный МФЦ»
ГКУСОН АО КЦСОН Икрянинский р-н

№ п/п	Наименование оборудования	Количество, (шт.)
1	Клавиатура	4
2	Мышь компьютерная	4
3	Компьютер в сборе (системный блок, монитор)	4
4	Источник бесперебойного питания	4
5	МФУ	1
6	Wi-Fi роутер	1
7	Телевизор	1
8	Стол письменный с тумбой	3
9	Тумба подкатная	3
10	Офисная перегородка со стеклом	3
11	Металлический шкаф (сейф)	1
12	Кресло офисное	3
13	Кресло для консультаций	3
14	Диван	1
15	Стойка ресепшн	1
16	Настенный развивающий модуль игровой модуль	1
17	Развивающая игра «Бизиборд»	1
18	Ноутбук	1
19	Детский стол регулируемый	1
20	Стул детский	2
21	Диван детский	1
22	Шкаф (для верхней одежды)	1