



8 800 444 63 25
249034, Калужская область,
г.Обнинск, пр. Ленина, д.170

«УТВЕРЖДАЮ»



Директор ГБУ Калужской
области ОЦСПСД «Милосердие»
Халютина И.В.
«27» июня 2022 г.

ПОЛОЖЕНИЕ **об отделении первичного приема семей с детьми** **семейного многофункционального центра на базе** **ГБУ Калужской области** **«Обнинский центр социальной помощи семье и детям «Милосердие»»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение регулирует деятельность отделения первичного приема семей с детьми (далее – Отделение).

1.2. Отделение является структурным подразделением семейного многофункционального центра (далее - СМФЦ) на базе ГБУ Калужской области «Обнинский центр социальной помощи семье и детям «Милосердие» (далее – ОЦСПСД «Милосердие»).

1.3. Отделение в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, законодательством РФ, приказами и указаниями министерства труда и социальной защиты Калужской области, Устава ГБУ КО ОЦСПСД «Милосердие», положением о СМФЦ.

1.4. Отделение возглавляет заведующий, который назначается и освобождается от должности приказом директора учреждения.

1.5. Положение об Отделении утверждается директором.

1.6. Работа Отделения базируется на принципах добровольности обращения, конфиденциальности полученной информации, соблюдении и защите прав и законных интересов граждан, а также на общечеловеческих этических нормах, проактивности, адресности и нуждаемости, «одного окна», т.е. максимально возможное исключение участия граждан в процессах сбора документов, подтверждающих право на получение услуг.

2. Направления деятельности отделения

2.1. Целью деятельности Отделения является обеспечение адресного предоставления социальных услуг, повышение их доступности и оперативности.

2.2 Основными задачами деятельности отделения первичного приёма семей с детьми далее СМФЦ являются:

- определение потребности заявителя в получении социальных услуг, формах и видах их предоставления;
- осуществление онлайн – консультирования;
- организация межведомственного взаимодействия с органами и организациями социальной сферы, оказывающими услуги семьям с детьми;

-передача информации в уполномоченный орган, либо уполномоченную организацию для принятия решения о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании либо отказе в социальном обслуживании, разработки индивидуальной программы предоставления социальных услуг в соответствии с ФЗ от 28.12.13 г. №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

-оказание содействия членам семьи при обращении в уполномоченный орган.

3. Функции Отделения

3.1 Правозащитные:

3.1.1 Применение в работе нормативных правовых актов, направленных на защиту прав и законных интересов граждан;

3.1.2 Консультирование граждан, в том числе онлайн и по телефону, по вопросам, связанным с их правом на социальное обслуживание и сопровождение в государственной, муниципальной и негосударственной системах социальных служб и защиту их интересов.

3.2 Информационные:

3.2.1 Ведение банка данных о семьях, детях и отдельных гражданах, нуждающихся в социальном обслуживании, журнала учета обращений.

3.3 Организационно-методические:

3.3.1 Рассмотрение обращений граждан с целью выявления их потребностей в социальных услугах, направление семей и детей на социальное обслуживание и сопровождение в соответствующие отделения СМФЦ и/или иные организации/учреждения города, осуществление записи к специалистам, в том числе посредством использования Федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг».

3.3.2 Первичная проверка и анализ документов, свидетельствующих о проблемах, обратившихся за социальными услугами.

3.3.3 Оформление документов на предоставление социальных услуг.

3.3.4 Участие и проведение, в установленном порядке, методических мероприятий учреждения.

3.4 Контрольно-аналитические:

3.4.1 Отслеживание и фиксирование результата оказания услуги посредством обратной связи с семьей.

4. Организация деятельности Отделения

4.1. Отделение возглавляет заведующий отделением, который назначается и освобождается от занимаемой должности приказом директора.

4.2. Заведующий отделением руководит деятельностью отделения и обеспечивает выполнение стоящих перед ним задач.

4.3. Заведующий отделением определяет объем работы сотрудников отделения с учетом характера предоставляемых услуг.

4.4. Заведующий отделением разрабатывает перспективные и текущие планы работы отделения, анализирует и готовит отчеты о деятельности отделения.

4.5. Заведующий отделением осуществляет контроль за соблюдением специалистами отделения функциональных обязанностей, трудовой дисциплины и правил внутреннего распорядка, следит за качеством предоставляемых в отделении

социальных услуг, несет персональную ответственность за результаты работы Отделения.

4.6. Деятельность Отделения обеспечивают заведующий, специалист по работе с семьей (диспетчер), педагог-психолог.

4.7 Отделение осуществляет свою деятельность во взаимодействии с другими отделениями Учреждения, государственными органами, органами местного самоуправления, предприятиями и учреждениями города, общественными и иными объединениями.

4.8 Взаимодействие специалистов Отделения с другими специалистами структурных подразделений и должностными лицами Учреждения предполагает согласованность выполнения организационных мероприятий, направленных на оказание социальной помощи населению и координацию деятельности специалистов.

4.9 Услуги, оказываемые в отделении:

- информационно-консультационные услуги,
- оказание помощи в оформлении и восстановлении утраченных документов получателей социальных услуг;
- содействие в оформлении социальных выплат и льгот,
- оказание помощи в получении юридических услуг (в том числе бесплатно);
- оказание помощи в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг,
- предоставление доступа посетителей к Федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

4.10 Технологии, используемые в работе специалистов отделения:

- индивидуальное консультирование, в т.ч. по телефону и он-лайн,
- метод анализа документов,
- метод организационного моделирования,
- социальная диагностика/

4.11 Оборудование для работы специалистов отделения:

- - рабочее место руководителя отделения, оборудованное компьютерной техникой;
- - рабочие места специалистов отделения, оборудованные компьютерной техникой;
- - стойка для приема посетителей;
- - информационный сервис;
- - три окна для приема посетителей.

4.12. Отделение первичного приема семей с детьми включает в себя следующие функциональные зоны:

1) зона информирования и ожидания граждан, в которой имеется специально оборудованное рабочее место (стойка) администратора/консультанта, предназначенное для оказания помощи в пользовании справочно-информационными ресурсами. Помощи в сопровождении инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и не имеющих возможности самостоятельного передвижения на территории СМФЦ;

2) оборудованный детский уголок для посетителей с детьми;

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

4) зона первичного приема граждан, в которой оборудованы окна приема;

5) зона для оказания гражданам социальных услуг и организации их консультирования.

5. Права и обязанности работников Отделения

Работники Отделения имеют право:

5.1. Вносить предложения по совершенствованию работы отделения с целью повышения эффективности оказываемых услуг;

5.2. Запрашивать и получать от администрации Учреждения сведения, необходимые для решения вопросов, входящих в компетенцию Отделения;

5.3. На профессиональную подготовку, переподготовку и повышение квалификации в порядке, установленном Трудовым Кодексом, иными нормативными правовыми актами;

5.4. На полную достоверную информацию об условиях труда и охраны труда на рабочем месте.

Работники отделения обязаны:

5.5. Добросовестно исполнять свои обязанности, в соответствии с трудовым договором, Уставом Учреждения, настоящим Положением, должностными инструкциями;

5.6. Соблюдать Правила внутреннего трудового распорядка;

5.7. Бережно относиться к имуществу Учреждения;

5.8. Качественно и в установленный срок выполнять возложенные на Отделение задачи и функции; исполнять устные и письменные поручения заведующего отделением, директора Учреждения, его заместителей.

Работники Отделения несут ответственность за осуществление деятельности, предусмотренной настоящим Положением. Должностными инструкциями и Правилами внутреннего трудового распорядка.

6. Показатели результативности и качества деятельности

6.1. Первичный прием получателей социальных услуг должен проводиться своевременно, быть доступным и комфортным и обеспечивать необходимую помощь получателю социальных услуг.

6.2. Показателями результативности и качества деятельности отделения являются:

- создание и функционирование специализированного социального сервиса для семей с детьми.

- внедрение электронных и методических инструментариев, обеспечивающих расширение спектра и повышение качества социальных услуг семьям с детьми.

- проведение первичного приема на выездных мероприятиях СМФИЦ.

7. Примечания

7.1. Положение можно дополнять, изменять согласно поправкам, внесенным в федеральные законы, постановления Правительства РФ, законы Калужской области и другие нормативные акты, касающиеся деятельности отделения.