

ПОЛОЖЕНИЕ
о службе первичного приема семей с детьми отделения семейного
многофункционального центра
государственного бюджетного учреждения Брянской области
«Комплексный центр социального обслуживания населения
Жуковского района»

1. Общие положения

Настоящее положение регулирует деятельность службы первичного приема семей с детьми. Служба первичного приема семей с детьми (далее - Служба) является структурным подразделением отделения семейного многофункционального центра государственного бюджетного учреждения Брянской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Жуковского района» (далее – Семейный МФЦ, Учреждение соответственно). Служба осуществляет свою деятельность в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Семейным кодексом Российской Федерации, федеральным и областным законодательством, приказами и распоряжениями департамента социальной политики и занятости населения Брянской области, уставом Учреждения, настоящим Положением. Служба взаимодействует со всеми отделениями и службами Учреждения, а также с различными государственными учреждениями, с субъектами системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, благотворительными, религиозными организациями и объединениями, фондами и иными организациями различных форм собственности в интересах семей с детьми.

Служба предназначена для первичного приема граждан по принципу "одного окна", оперативной обработки обращения и маршрутизации семей с детьми, обратившихся в Семейный МФЦ. Служба включает в себя следующие функциональные зоны:

- зона информирования и ожидания граждан, в которой должно быть специально оборудованное рабочее место (стойка) администратора/консультанта, предназначенное для оказания помощи в пользовании справочно-информационными ресурсами, помощи в сопровождении граждан, 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 с аппаратно-программным комплексом, обеспечивающим доступ посетителей к Федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", региональному portalу и иным информационным сервисам;

- зона первичного приема граждан;

- зона для оказания гражданам социальных услуг и организации их консультирования.

Деятельность специалистов Службы регламентируется должностными обязанностями, составленными с учетом норм, указанных в профессиональных стандартах: "Специалист по социальной работе", "Юрисконсульт". Комплектование и численность специалистов Службы определяется в соответствии со штатным расписанием Учреждения.

Создание, реорганизация и ликвидация Службы производится в порядке, установленном Уставом Учреждения по согласованию с департаментов социальной политики и занятости населения Брянской области.

Деятельность Службы сопровождается ведением документации: журнал регистрации обращений, журнал консультаций, карточки личного обращения.

2. Основные цели и задачи

2.1. Целью работы Службы является первичный прием граждан по принципу "одного окна", оперативная обработка обращений и маршрутизация семей с детьми в получении социальных услуг и организации их консультирования.

2.2. Задачи Службы:

2.2.1. Определение потребности заявителя в получении социальных услуг, формах и видах его предоставления.

2.2.2. Оценка остроты жизненной ситуации в необходимости экстренного реагирования.

2.2.3. Осуществление офлайн и онлайн консультирования, в том числе в рамках технологии "Мобильный офис МФЦ" (личный прием, по телефону).

2.2.4. Организация межведомственного взаимодействия с организациями и учреждениями, оказывающими услуги семьям с детьми.

2.2.5. Передача информации о семье в уполномоченную организацию для принятия решения о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании, разработки индивидуальной программы предоставления социальных услуг (далее – ИППСУ) в соответствии с Федеральным законом от 28.12.2023 г. № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации".

2.2.6. Оказание содействия в предоставлении социальных услуг членам семьи при обращении в уполномоченный орган.

2.2.7. Закрытие случая обращения или перенаправление (переключение) для консультирования или дальнейшую маршрутизацию в службу психологической, консультативно-психологической помощи, или службу оказания социальных услуг и социального сопровождения.

2.2.8. Отслеживание и фиксирование результатов оказания социальных услуг посредством обратной связи с семьей

3. Функции Службы

3.1. Прием и оперативная обработка обращений граждан в режиме "одного окна", в том числе в электронном виде.

3.2. Выявление проблем семей с детьми, определение индивидуальной нуждемости в социальных услугах и социальном сопровождении с учетом персонифицированного подхода.

3.3. Учет семей, организация приема и регистрации заявлений членов семьи за предоставлением социального обслуживания.

3.4. Проактивное информирование семей с детьми о возможности получения социальных услуг и социального сопровождения.

3.5. Составление индивидуального «бесшовного маршрута» семьи с детьми на ИППСУ ил ИПСС.

3.6. Закрепление специалиста (куратора) ответственного за реализацию ИППСУ.

3.7. Сбор персональных данных, формирование персональной электронной карточки заявителя и формирование пакета документов на предоставление социальных услуг.

3.8. Маршрутизация обращений семей с детьми для оперативного удовлетворения актуальных социальных потребностей с учетом персонифицированного подхода, адресности и нуждаемости.

3.9. Контроль и фиксирование результата оказания предоставленных социальных услуг. Обратная связь с клиентом.

3.10. Осуществление взаимодействия со структурными подразделениями Учреждения по вопросам предоставления социальных услуг семьям с детьми.

3.11. Обновление социального картирования ресурсов для оказания поддержки семьям с детьми в различных жизненных ситуациях.

3.12. Повышение профессиональной компетенции специалистов Службы на курсах повышения квалификации, семинарах, вебинарах и других формах обучения.

3.13. Осуществление координации специалистов служб отделения "Семейный МФЦ" в оказании социальных услуг обратившимся гражданам с учетом клиентоцентричности.

4. Права и обязанности

4.1. Специалисты Службы имеют право:

- на защиту своих прав, профессиональной компетентности, чести и достоинства;
- давать консультации, рекомендации, предложения по вопросам, отнесенным к компетенции Службы;
- требовать создание организационно-технических и безопасных условий труда;
- вносить предложения руководству, направленные на совершенствование работы Учреждения, Службы.

4.2. Специалисты Службы обязаны:

- руководствоваться соответствующими нормативными документами, законодательными актами, настоящим Положением и приказами руководителя Учреждения;
- выполнять свои должностные обязанности в соответствии с должностной инструкцией;
- обладать профессиональными компетенциями и постоянно их совершенствовать;
- соблюдать профессиональную этику;
- качественно предоставлять все виды услуг в соответствии со своими должностными обязанностями и запросами клиента.

5. Взаимоотношения сторон

5.1. В процессе организации своей деятельности Служба в рамках своих направлений деятельности взаимодействуют со следующими ведомствами:

- со структурными подразделениями департамента социальной политики и занятости населения по направлениям своей деятельности;
- со структурными подразделениями Учреждения;
- с органами местного самоуправления;
- с органами и учреждениями системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, другими органами и учреждениями, общественными объединениями, осуществляющими меры по оказанию услуг семьям с детьми, профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних;
- с социально-ориентированными некоммерческими организациями и религиозными организациями;
- с другими организациями и учреждениями (в рамках запросов и деятельности Службы).

5.2. Взаимоотношения сторон сохраняются в рамках сотрудничества, координации, соподчиненности, отчетности и контроля деятельности Отделения.

6. Ответственность

6.1. Заведующий и специалисты Службы несут ответственность за:

- невыполнение своих функциональных обязанностей, определенных настоящим Положением;
- несоблюдение правил внутреннего трудового распорядка, трудовой дисциплины, охраны труда и пожарной безопасности;
- соблюдение сроков предоставления отчетности и планирования;
- несоблюдение профессиональной этики;
- достоверность информации, предоставляемой в вышестоящие органы, средства массовой информации;
- разглашение сведений, ставших известными в связи с исполнением должностных обязанностей (конфиденциальность);
- сохранность имущества и документов.