

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«КУРГАНСКИЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ СЕМЬЕ И ДЕТЯМ»

П Р И К А З

31 октября 2023 года № *34*
г. Курган

Об утверждении положения об отделении первичного приема семей

В целях реализации Приказа Главного управления социальной защиты населения Курганской области от 29 сентября 2023 года № 226 «О создании семейных многофункциональных центров»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить положение об отделении первичного приема семей структурного подразделения Семейный МФЦ согласно приложению.
2. С.В. Баранову, заведующему отделением первичного приема семей Семейного МФЦ организовать деятельность отделения в соответствии с настоящим положением.
3. Настоящий приказ вступает в силу с 31 октября 2023 г.
4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Заместитель директора
ГБУ «Курганский ЦСПСиД»



И.С. Казакова

**Положение
об Отделении первичного приема семей с детьми Семейного МФЦ**

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение определяет основные функции, организацию деятельности, взаимодействия и ответственность Отделения первичного приема семей с детьми, входящего в структуру Семейного многофункционального центра ГБУ «Курганский центр социальной помощи семье и детям» (далее – Учреждение).

1.2. Отделение первичного приема семей с детьми (далее- отделение) осуществляет свою деятельность в соответствии с нормами Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Федерального закона от 24 июня 1999 года № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних», Федерального закона от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федерального закона от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации», других федеральных законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативными актами Курганской области в сфере защиты прав и законных интересов семьи, детей, инвалидов, уставом ГБУ «Курганский ЦСПСиД», настоящим положением.

1.3. Отделение осуществляет свою деятельность во взаимодействии с другими отделениями Учреждения, с органами и учреждениями различной ведомственной подчиненности в интересах семей с детьми.

1.4. Отделение создается, реорганизуется и ликвидируется приказом директора Учреждения по согласованию с Главным управлением социальной защиты населения Курганской области.

1.5. Структурная и штатная численность Отделения утверждается директором Учреждения на основании штатного расписания, согласованного с учредителем - Главным управлением социальной защиты населения Курганской области.

1.6. Контроль за качеством предоставления услуг и помощи в Отделении осуществляет заместитель директора. Оперативное руководство, предоставление графика работы, оказание организационно-методической помощи специалистам - заведующий Отделением, который назначается директором Учреждения и подчиняется заместителю директора, директору.

2 . Цели, задачи деятельности Отделения

2.1. Целью деятельности Отделения является организация первичного приема семей с детьми, определение их потребности в социальном обслуживании в различных жизненных ситуациях.

2.2. Задачами отделения являются:

определение потребности заявителя в получении различных услуг, формах и видах их предоставления;

сбор документов для назначения мер социальной поддержки (при необходимости);

осуществление активного и проактивного информирования семей с детьми о возможности получения социальных услуг и мероприятий социального сопровождения, в том числе онлайн-консультирование;

организация межведомственного взаимодействия заинтересованных органов и организаций, включая негосударственные организации, в том числе социально ориентированные некоммерческие организации, при выявлении семей, нуждающихся в предоставлении социальных услуг и социального сопровождения;

3. Организация деятельности Отделения

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

3.2. Деятельность Отделения обеспечивают заведующий, специалист по социальной работе (администратор), специалисты по социальной работе (консультанты) (приложение 1, 2).

3.3. Деятельность отделения по оказанию услуг обратившимся по согласованию могут обеспечивать привлеченные специалисты других учреждений в рамках межведомственного взаимодействия.

3.4. Деятельность сотрудников отделения регламентируется должностными инструкциями.

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

3.6. 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.

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

1) зона информирования и ожидания граждан, в которой оборудованы: 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/или не имеющих возможности самостоятельного передвижения по территории Семейного МФЦ, оптимизации потока граждан и маршрутизации семей;

2) зона первичного приема граждан, в которой оборудованы 3 окна приема

3) детский уголок;

4) комната, предназначенная для проведения гигиенических процедур и кормления грудных детей;

5) зона цифровых сервисов для граждан, включающая в том числе 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 персональные компьютеры с доступом к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.8. Функциями Отделения являются:

3.8.1. Прием и оперативная обработка обращений граждан, в том числе в электронном виде.

3.8.2. Выявление проблем семей с детьми, определение индивидуальной нуждаемости в социальных услугах и социальном сопровождении.

3.8.3. Оказание срочных социальных услуг в виде консультирования, в том числе онлайн-консультирование, при приеме (обращениях) заявителей, информирование о порядке и возможности получения услуг с использованием технологии «Семейная диспетчерская», «Семейная приемная» и дистанционных технологий консультирования;

3.8.4. Оказание помощи заявителям при пользовании информационными сервисами, включая использование федеральной государственной информационной системой «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», компьютером с доступом к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

3.8.5. Маршрутизация обращений семей с детьми для оперативного удовлетворения актуальных социальных потребностей. Получение обратной связи работы с клиентом, контроль эффективности.

3.8.6. Передача информации о семье заведующему Отделением оказания социальных услуг и социального сопровождения для принятия решения о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании либо об отказе в социальном обслуживании, разработки индивидуальной программы предоставления социальных услуг (далее – ИПСУ) в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

3.8.7. Ведение учетно-отчетной документации отделения.

3.9. Перечень обязательной документации деятельности Отделения:

- Журнал регистрации обращений граждан в отделение первичного приема Семейного МФЦ (приложение 3);
- Журнал приема граждан Отделения первичного приема Семейного МФЦ (приложение 4);
- другая документация, необходимая для обеспечения деятельности отделения, в том числе отчетная.

4. Ответственность

4.1. Сотрудники Отделения несут ответственность за:

- исполнение своих функциональных обязанностей, определенных должностными инструкциями;
- соблюдение правил внутреннего трудового распорядка, трудовой дисциплины, техники безопасности и правил пожарной безопасности;
- соблюдение сроков предоставления отчетности;
- соблюдение профессиональной этики;
- достоверность информации, предоставляемой в вышестоящие органы;
- неразглашение сведений, в связи с исполнением должностных обязанностей (конфиденциальность);
- сохранность имущества и документов.

5. Взаимоотношения, служебные связи

5.1. Для выполнения своих функций и своих прав отделение взаимодействует со всеми структурными подразделениями ГБУ «Курганский ЦСПСиД» для реализации своих полномочий.

5.2. Взаимодействие специалистов отделения со специалистами учреждений различных ведомств осуществляется на основе договоров и соглашений или путем согласования совместных действий по срокам и месту их осуществления.

Кадровое обеспечение деятельности Семейного МФЦ

Отделение первичного приема семей

Заведующий отделением — 1 ед.

Администратор — 1 ед.

Консультанты зоны первичного приема граждан — 6 ед.

Привлеченные специалисты — 2 ед.

Перечень оборудования для организации Отделения Семейного МФЦ, предусмотренного за счет средств Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации

- Комплект мягкой офисной мебели 1 шт.
- Кресло компьютерное 3 шт.
- Стойка регистрации и приема с перегородками 1 шт.
- Вешалки-стойки для одежды 3 шт.
- Офисный стул 6 шт.
- Компьютер в сборе 3 шт.
- МФУ 3 шт.
- Телевизор 1 шт.
- Кронштейн для крепления телевизора 1 шт.
- Информационный стенд 2 шт.

Перечень оборудования для организации Отделения Семейного МФЦ, предусмотренного за счет основных средств

- Интерактивный стенд 1 шт.
- Кулер 1 шт.
- Пеленальный столик 1 шт.
- Набор детской мебели — 1 шт.
- Стол- ромашка — 1 шт.
- Детские стулья — 4 шт.
- Канцелярский набор — 1 шт.
- Столик и стульчик для кормления — 1 шт.

Приложение 3.

ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ОТДЕЛЕНИЕ ПЕРВИЧНОГО ПРИЕМА СЕМЕЙНОГО МФЦ

№ п/п	Дата обращения	ФИО обратившегося гражданина	Категория обратившихся граждан*	Адрес проживания, контактный телефон	Содержание/тематика обращения	Результат
1	2	3		4	5	6

