

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

П Р И К А З

24 января 2023 года № 42
г. Курган

Об организации деятельности Семейной приемной

В целях оказания своевременной комплексной помощи семьям с детьми с учетом жизненной ситуации посредством объединения всех социальных ресурсов и мер поддержки, реализации Приказа Главного управления социальной защиты населения Курганской области от 29.09.2023 года № 226 «О создании семейных многофункциональных центров»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить положение о деятельности Семейной приемной в сфере приема обращений граждан на базе Семейного МФЦ ГБУ «Курганский ЦСПСиД» согласно приложению 1 к настоящему приказу.

2. Баранова С.В., заведующего Отделением первичного приема семей, назначить куратором деятельности Семейной приемной в сфере приема обращений граждан, в соответствии с положением.

3. Приказ ГБУ «Курганский ЦСПСиД» от 30 января 2023 года № 2 «О создании «Общественной приемной» признать утратившим силу.

4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

И.о. директора
ГБУ «Курганский ЦСПСиД»



А.С. Павловская

Приложение 1
к приказу ГБУ «Курганский ЦСПСиД»
от 24 ноября 2023 года № 42
«Об организации деятельности
Семейной приемной»

Положение
о деятельности Семейной приемной в сфере приема обращений граждан на базе
Семейного МФЦ ГБУ «Курганский ЦСПСиД»

I. Общие положения

1.1. Настоящее положение определяет порядок организации деятельности Семейной приемной в сфере приема обращений граждан (далее — Семейная приемная), действующей на базе Семейного МФЦ Государственного бюджетного учреждения «Курганский центр социальной помощи семье и детям» (далее - организация).

1.2. Семейная приемная – организация системы приема обращений граждан, в том числе на предоставление социальных услуг и социального сопровождения с привлечением волонтеров (добровольцев), социальных помощников (при необходимости).

II. Цели и направления деятельности Семейной приемной

2.1. Целями деятельности Семейной приемной являются:

оказание своевременной комплексной помощи жителям города Кургана с учетом жизненной ситуации посредством объединения имеющихся социальных ресурсов, включая волонтеров (добровольцев), социальных помощников;

создание универсального места приема граждан по принципу «одного окна» при обращении за социальными услугами и социальным сопровождением (оказанием содействия в получении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи на межведомственной основе);

создание условий для предоставления социальных услуг и социального сопровождения гражданам в проактивном режиме;

организация современных форм взаимодействия организации с жителями города Кургана.

2.2. Направления деятельности Семейной приемной:

первичный прием граждан, их обращений, в том числе на предоставление социального обслуживания организации;

выявление потребностей обратившихся граждан в социальных услугах и социальном сопровождении;

организация межведомственного взаимодействия по социальному сопровождению обратившихся граждан;

привлечение волонтеров (добровольцев), социальных помощников к оказанию помощи нуждающимся гражданам;

профилактика социального неблагополучия на раннем этапе.

III. Порядок деятельности Семейной приемной

3.1. Семейная приемная организуется в деятельности Отделения первичного приема семей Семейного МФЦ, общее руководство и координацию деятельности осуществляет заведующий Отделением первичного приема семей Семейного МФЦ.

3.2. В состав Семейной приемной входят специалисты Отделения первичного приема семей и добровольцы, в том числе из числа обучающихся в профессиональных образовательных организациях города Кургана, зарегистрированных в качестве волонтеров на Всероссийском портале «Добро.ру» (<https://dobro.ru/>).

При необходимости к оказанию первичного приема граждан в состав Семейной приемной могут привлекаться общественные деятели и представители общественных организаций (по согласованию).

3.3. Деятельность Семейной приемной на территории г. Кургана осуществляется очно в соответствии с режимом работы организации, в круглосуточном режиме по телефонам, а также в онлайн-формате.

3.3. Прием обращений Семейной приемной осуществляется в следующих форматах:

- очный прием граждан в соответствии с графиком работы организации;
- дистанционно на сайте организации, в официальной группе организации в социальной сети ВКонтакте;
- по телефонам отделений организации в соответствии с графиком работы организации.

3.4. По результатам приема гражданином или его законным представителем оформляется заявление о предоставлении социального обслуживания, либо обращение в его интересах иных граждан, государственных органов, органов местного самоуправления, общественных объединений непосредственно в организации или обращение в рамках межведомственного взаимодействия.

3.6. Прием граждан регистрируется в Журнале регистрации приема граждан согласно приложению 1 настоящего о положения.

3.7. После регистрации обращения и выявления потребностей гражданина в социальных услугах и социальном сопровождении по форме первичной беседы специалиста согласно приложению 2, специалист, входящий в состав Семейной приемной, в течение одного рабочего дня передает полученные данные специалисту организации, ответственному за предоставление социальных услуг и социального сопровождения, в том числе в рамках ведомственного взаимодействия, а также направляет заявку в муниципальный волонтерский штаб для оказания помощи гражданину.

3.8. Дальнейшее взаимодействие с гражданином, обратившимся в Семейную приемную, по предоставлению ему социальных услуг и социального сопровождения, в том числе взаимодействие с муниципальным волонтерским штабом, осуществляется в рамках действующего законодательства специалистами организации, ответственными за данный вид деятельности.

IV. Ответственность и контроль

4.1. Ответственность за организацию работы Семейной приемной несет директор организации.

4.2. Деятельность специалистов Семейной приемной осуществляется в соответствии с настоящим положением, должностными инструкциями и трудовыми договорами.

4.3. Организация ежемесячно в срок до пятого числа месяца, следующего за отчетным, предоставляет информацию о работе Семейной приемной в Главное управление социальной защиты населения Курганской области по установленной форме согласно приложению 3 к настоящему положению.

Приложение 1

Журнал регистрации приема граждан

№ п/п	Дата обращения	ФИО обратившегося гражданина	Адрес проживания, контактный телефон	Содержание обращения	Результат приема
1	2	3	4	5	6

Чек-лист первичной беседы специалиста службы «Семейная приемная: (далее - диспетчер).

Используется при обращении на телефонный номер службы или при личном обращении с устным запросом об организации помощи в ситуации семейного неблагополучия от граждан или должностных лиц.

Алгоритм	Действия специалиста
Приветствие Представление Мотивирует обратившегося озвучить запрос	Рекомендованная форма «Здравствуйте, вы обратились в Семейную приемную «Курганского центра социальной помощи семье и детям». Специалист называет свои Ф.И.О., должность. Мотивирует обратившегося к диалогу. Рекомендуемая форма: «Чем могу быть полезен(а)?» Произносится доброжелательным тоном
Мотивирует обратившегося представиться	Запрашивает Ф.И.О. обратившегося. Рекомендуемая форма: «Как я могу к Вам обратиться?» Если эмоциональный настрой обратившегося позволяет, уточнить полностью его Ф.И.О.
Заполняется журнал входящих обращений «Семейная приемная». Задаются уточняющие вопросы.	В журнале входящих обращений Службы «Семейная диспетчерская» «Общественная приемная» фиксируется: дата обращения, Ф.И.О. гражданина, , суть обращения, контактная информация, категория обратившегося. Во избежание недопонимания запроса, упущения важной информации, по ходу беседы специалист задаёт уточняющие вопросы в открытой форме. Для примера: <i>закрытая форма вопроса «У Вас многодетная семья?»</i> . <i>Малоинформативный ответ: «Да»</i> . <i>Открытый вопрос «Поясните пожалуйста какой состав вашей семьи? Сколько у Вас детей?»</i>
	Информация будет передана специалисту, Вам перезвонят в ближайшее время

*** Категории обратившихся граждан**

Члены семей граждан – участников СВО*, из них:
 участники СВО
 Граждане, пострадавшие в результате пожара, наводнения, ДТП, ЧС
 Несовершеннолетние, из них:
 дети-сироты, дети, оставшиеся без попечения родителей
 Семьи с несовершеннолетними детьми
 Граждане пожилого возраста
 Инвалиды

****Тематика обращения**

Оформление мер социальной поддержки
 Бытовая помощь
 Материальная помощь
 Медицинская помощь
 Психологическая помощь
 Юридическая помощь
 Обучение, дополнительное образование
 Трудоустройство

