

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель

бюджетного учреждения Омской
области "Комплексный центр
социального обслуживания
населения "Рябинушка"
Центрального административного
округа"


С.В. Юсупова
(подпись) (инициалы фамилия)
" 23 " мая 2025 г.

Положение
о службе первичного приема
отделения "Семейный многофункциональный центр"
бюджетного учреждения Омской области "Комплексный центр
социального обслуживания населения "Рябинушка" Центрального
административного округа"

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение регулирует деятельность службы первичного приема.

1.2. Служба первичного приема (далее - Служба) является структурным подразделением отделения "Семейный многофункциональный центр" бюджетного учреждения Омской области "Комплексный центр социального обслуживания населения "Рябинушка" Центрального административного округа" (далее – Семейный МФЦ, Учреждение соответственно).

1.3. Служба осуществляет свою деятельность в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Семейным кодексом Российской Федерации, федеральным и областным законодательством, приказами и распоряжениями Министерства труда и социального развития Омской области, уставом Учреждения, настоящим Положением.

1.4. 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.

1.5. Служба предназначена для первичного приема граждан по принципу "одного окна", оперативной обработки обращения и маршрутизации семей, обратившихся в Семейный МФЦ.

1.6. Служба включает в себя следующие функциональные зоны:
- зона информирования и ожидания граждан;

- 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.

1.7. Службу возглавляет заведующий, который назначается приказом Руководителя на основании заключенного трудового договора.

1.8. Деятельность специалистов Службы регламентируется должностными обязанностями, составленными с учетом норм, указанных в профессиональных стандартах: "Специалист по социальной работе", "Юрист".

1.9. Комплектование и численность специалистов Службы определяется в соответствии со штатным расписанием Учреждения.

1.10. Создание, реорганизация и ликвидация Службы производится в порядке, установленном Уставом Учреждения по согласованию с Министерством труда и социального развития Омской области.

1.11. Деятельность Службы сопровождается ведением документации: журнал регистрации обращений, журнал консультаций, и т.д.

2. Основные цели и задачи

2.1. Целью работы Службы является первичный прием граждан по принципу "одного окна", оперативная обработка обращений и маршрутизация семей 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 (личный прием, по телефону, дистанционно).

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

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. 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, определение индивидуальной нуждаемости в социальных услугах и социальном сопровождении с учетом персонифицированного подхода.

3.3. Передача информации в уполномоченный орган субъекта Российской Федерации или уполномоченную организацию для принятия решения о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании либо об отказе в социальном обслуживании, разработки индивидуальной программы предоставления социальных услуг (далее – ИППСУ).

3.4. Прием документов в целях:

- назначения мер социальной поддержки, государственной социальной помощи, в том числе на основании социального контракта; меры социальной поддержки гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, за счет средств областного бюджета;

- оформления граждан пожилого возраста, инвалидов I, II группы и совершеннолетних недееспособных граждан в приемную семью;

- оформления на стационарное социальное обслуживание, в том числе подготовка материалов на комиссию по помещению в дома-интернаты.

3.5. Прием инвалидов по вопросам предоставления технических средств реабилитации (далее – ТСР) согласно региональному перечню, выдачи направлений на получение ТСР, компенсации за самостоятельно приобретенное ТСР;

3.6. Организация транспортного обслуживания инвалидов путем предоставления услуги службы "Социальное такси".

3.7. Содействие инвалидам в обустройстве жилых помещений в соответствии с рекомендациями индивидуальных программ реабилитации или абилитации.

3.8. Содействие инвалидам о оборудовании жилых домов стационарными и откидными пандусами.

3.9. Паспортизация объектов социальной инфраструктуры.

3.10. Проактивное информирование граждан о возможности получения социальных услуг и социального сопровождения.

3.11. Предоставление ТСР во временное пользование.

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

3.13. Осуществление взаимодействия со структурными подразделениями Учреждения по вопросам предоставления социальных услуг семьям.

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

3.15. 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 Министерства труда и социального развития Омской области 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, 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, техники безопасности и правил 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.