

УТВЕРЖДЕНО
Приказом ОГБУСО «КЦСО Доверие»
в г. Димитровграде»
02.05.2024 г. №72

ПОЛОЖЕНИЕ
о секторе первичного приема семей отделения
«Семейный многофункциональный центр»

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение определяет основные задачи деятельности, функции, права и обязанности сектора первичного приема семей с детьми (далее - Сектор), входящего в структуру отделения «Семейный многофункциональный центр» Областного государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Комплексного центра социального обслуживания «Доверие» в г. Димитровграде» (далее - Учреждение).

1.2. Сектор в своей деятельности руководствуется: Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, нормативными правовыми актами Президента Российской Федерации, приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации, нормативными правовыми актами Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации, с Федеральным законом от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Уставом Учреждения, настоящим Положением и другими нормативно правовыми актами.

1.3. Сектор создается с целью выявления проблем семей с детьми (ведение баз данных семей с детьми, аналитическая работа по вопросам семьи, материнства, отцовства и детства, диагностика и определение нужд членов семьи в социальных услугах).

1.5. Сектор оказывает виды социальных услуг в соответствии с Порядком предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Ульяновской области.

1.6. Сектор располагается на первом этаже Учреждения и включает в себя следующие функциональные зоны:

- зона информирования и ожидания граждан, в которой расположено специально оборудованное рабочее место, предназначенное для оказания помощи в пользовании справочно-информационными ресурсами, помощи в сопровождении инвалидов, 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, включающая 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 персональных компьютеров с доступом к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть Интернет);

- зона первичного приема граждан, в которой оборудованы окна приема;

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

1.7. Специалисты Сектора в своей деятельности используют оборудование, указанное в Приложении 1 к настоящему Положению.

1.8. Сектор первичного приема семей с детьми отделения «Семейный многофункциональный центр» осуществляет свою деятельность во взаимодействии с другими отделениями ОГБУСО КЦСО «Доверие» и организациями независимо от их форм собственности.

2. Основные направления деятельности.

2.1. Организация приема, регистрация заявлений членов семей, нуждающихся в предоставлении социального обслуживания, учет семей, обратившихся в сектор Семейного МФЦ;

2.2. Определение потребности заявителя в получении социальных услуг, в том числе срочных социально-правовых, формах и видах их предоставления;

2.3. Информирование граждан по вопросам предоставления социального обслуживания, о возможности получения помощи в организациях, расположенных по месту проживания семьи;

2.4. Консультирование семей с детьми о существующих мерах социальной поддержки, порядке и условиях их предоставления с учетом жизненных ситуаций семьи;

2.5. Разработка индивидуального маршрутного листа семьи с учетом их жизненных ситуаций;

2.6. Осуществление онлайн, офлайн консультирования;

2.7. Организация межведомственного взаимодействия с органами и организациями социальной сферы, оказывающими услуги семьям с детьми;

2.8. Организация содействия в оформлении документов для передачи в ГКУ «Центр социальной защиты населения» для принятия решения о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании либо об отказе в социальном обслуживании (далее - уполномоченный орган), разработки индивидуальной программы предоставления социальных услуг (далее - ИППСУ) в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ (ред. От 25.12.2023г.) «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

2.9. Оказание содействия членам семьи при обращении в уполномоченный орган.

2.10. Оказание психологической помощи по телефону лицам, находящимся в трудной жизненной ситуации;

2.11. Ведение необходимой документации в пределах обозначенного сектора полномочий, в соответствии с современными требованиями к документообороту в организациях;

2.12. Предоставление информации о деятельности сектора для осуществления мониторинга и анализа обращений семей с детьми;

2.13. Осуществление иных функций в соответствии с решениями руководства Учреждения.

3 Организация деятельности.

3.1 Штатная численность службы утверждается директором учреждения.

3.2. Непосредственное руководство сектором первичного приёма осуществляет заведующий отделением «Семейный многофункциональный центр», который назначается на должность приказом директора Учреждения и освобождается от должности на основании приказа директора Учреждения.

3.3. Заведующий отделением:

3.3.1. Определяет плановые цели и задачи службы и его отдельных специалистов;

3.3.2. Осуществляет подбор и обучение сотрудников сектора, обеспечивает надлежащие условия труда, осуществляет контроль их деятельности, следит за соблюдением норм охраны труда;

3.3.3. Определяет объем работы сотрудников сектора и распределяет задания между ними;

3.3.4. Координирует деятельность сотрудников сектора по выполнению поставленных задач;

3.3.5. Разрабатывает необходимую документацию по работе сектора;

3.3.6. Анализирует работу сектора, своевременно осуществляет корректирующие действия, направленные на устранение выявленных недостатков;

3.3.7. Осуществляет супервизии как индивидуального кураторства, направленного на выявление и решение проблем при вхождении в должность и осуществлении профессиональной деятельности специалистов сектора, профилактику профессиональной деформации и выгорания;

3.3.8. Обеспечивает стабильность уровня качества услуг (работ), повышение качества и эффективности (результативности) их предоставления, гарантирование и удовлетворение законных запросов и потребностей граждан, соблюдает положения нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг (работ).

3.3.9. Организует мероприятия по привлечению ресурсов организаций, общественных объединений, добровольческих (волонтерских) организаций и частных лиц к реализации социального обслуживания граждан, обратившихся в сектор первичного приёма Семейного МФЦ.

3.3.10. Организует сохранность вверенных ему материальных ценностей.

3.4. На период отсутствия заведующего отделением его обязанности исполняет лицо, назначенное приказом директора Учреждения.

3.5. Специалист по социальной работе Сектора:

3.5.1. Выполняет объем работы, определенный заведующим отделением.

3.5.2. Принимает и регистрирует поступившие письменные, устные, электронные обращения граждан в Журнале регистрации сообщений (сигналов).

3.5.3. Знает, понимает и реализовывает политику учреждения в области качества (основные цели, задачи и принципы деятельности учреждения в области качества).

3.5.4. Осуществляет информационно-разъяснительную и просветительскую деятельность среди населения по вопросам предоставления социальных услуг.

3.5.5. Осуществляет онлайн и офлайн консультирование семей с детьми в пределах своей компетенции.

3.5.6. Принимает все необходимые меры для предоставления полного и оперативного ответа на обращение гражданина в сектор первичного приёма семей с детьми отделения «Семейный многофункциональный центр».

3.5.7. Осуществляет организацию первичного приема граждан, и при необходимости, последующие приемы граждан в учреждении;

3.5.9. Организует сбор персональных данных, проводит социальный опрос, а также оказывает помощь в регистрации получателей в Регистрационном терминале электронной очереди;

3.5.10. Организует помощь в оформлении документов, необходимых для принятия на социальное обслуживание;

3.5.11. Разрабатывает индивидуальный маршрутный лист семьи с учетом жизненных ситуаций, направляет получателей социальных услуг в специализированные социальные учреждения (подразделения) и/или к профильным специалистам.

3.5.12. Содействует в оказании экстренной психологической помощи с оформлением необходимых документов.

3.5.13. Отслеживает получение социальных услуг «от точки входа» до разрешения трудной жизненной ситуации.

3.5.14. Проводит разъяснительные работы с гражданами, направленные на популяризацию использования цифровых сервисов и повышение уровня доверия к ним.

3.5.15. Содействует в использовании цифровых сервисов гражданами, обеспечивает 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 обеспечивает доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.6. Специалист по социальной работе Сектора:

3.6.1. Проводит онлайн и офлайн консультирование граждан, оказывает следующие срочные социально-правовые услуги:

- содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг;
- оказание помощь в оформлении и восстановлении документов получателей социальных услуг;
- проведение консультирования по социально-правовым вопросам;

- содействие в оформлении граждан на социальное обслуживание;
- содействие в получении временного жилого помещения;
- содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей.

3.7. Психолог Сектора:

3.7.1. Оказывает психологическую помощь по телефону лицам, находящимся в трудной жизненной ситуации;

3.7.2. Помогает звонящему найти социальные службы, в помощи которых он нуждается;

3.7.3. Оценивает экстренность реагирования на сообщение, и при необходимости, переключает звонок на психолога экстренной психологической помощи и экстренного реагирования для принятия мер согласно полученной информации;

3.7.4. Организует, при необходимости, позвонившему помощь, выходящую за рамки телефонного консультирования;

3.7.5. Фиксирует все обращения в журнале регистрации (фиксации) сектора первичного приёма отделения «Семейный многофункциональный центр».

3.8. Специалисты сектора своевременно предоставляют отчетность в рамках своей деятельности;

3.9. Используют основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки информации, навыки работы с компьютером как средством управления информацией, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

3.10. Ведут документацию в рамках своих полномочий, в соответствии с требованиями к отчетности в бумажном и электронном виде;

3.11. Круг должностных обязанностей специалистов сектора определяется настоящим Положением и должностными инструкциями, составленными в соответствии с настоящим Положением и утвержденным приказом директора учреждения.

3.12. Контроль за деятельностью сектора осуществляется директором учреждения, заместителем директора, заведующим отделением психолога – педагогической помощи семье и детям «Семейный многофункциональный центр».

