

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель

БУ "КЦСОН" Сударушка"

Е.С. Басова

"01" августа 2025 года

ПОЛОЖЕНИЕ

службы первичного приема отделения "Семейный
многофункциональный центр" бюджетного учреждения Омской
области "Комплексный центр социального обслуживания населения .
"Сударушка" Кировского административного округа"

I. Общие положения

1.1. Настоящее положение регулирует деятельность службы первичного приема семей.

1.2. Служба первичного приема (далее – Служба) является структурным подразделением отделения "Семейный МФЦ" бюджетного учреждения Омской области "Комплексный центр социального обслуживания населения "Сударушка" Кировского административного округа" (далее – 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 входящими в них службами Учреждения, а также с различными государственными учреждениями, специалистами межведомственных муниципальных команд, благотворительными, 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 СМФЦ.

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";

- 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.

II. Цели и задачи Службы

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. Основными задачами Службы являются:

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 ФЗ № 442-ФЗ от 28.12.2023 г. "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.

III. Основные функции Службы

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

3.2. Определение потребности заявителя в получении различных услуг, формах и видах их предоставления в формате одного окна.

3.3. Осуществление консультирования, в том числе онлайн-консультирования.

3.4. Прием заявлений и документов на обеспечение техническими средствами реабилитации (далее-ТСР), включенных в региональный перечень технических средств реабилитации, компенсацию за самостоятельно приобретенное ТСР.

3.5. Передачу 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).

3.6. Набор детей, страдающих хроническим заболеванием, детей с ограниченными возможностями здоровья (далее-ОВЗ), в том числе детей-инвалидов и оформление необходимых документов в БУ ОО "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями".

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

3.9. Проведение паспортизации объектов социальной инфраструктуры и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности инвалидов и других маломобильных групп населения.

3.10. Содействие инвалидам в обустройстве жилых помещений в соответствии с рекомендациями индивидуальных программ реабилитации или абилитации (далее-ИПРА).

3.11. Содействие в оборудовании жилых домов стационарными и откидными пандусами, а также проведение иных мероприятий в рамках создания доступной среды для инвалидов.

3.12. Внесение данных об исполнении ИПРА.

3.13. Предоставление ТСР во временное пользование (прокат ТСР).

3.14. Маршрутизация обращений семей для оперативного удовлетворения актуальных социальных потребностей.

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

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

3.17. Обновление социального картирования ресурсов для оказания поддержки семьям в различных жизненных ситуациях.

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

3.19. Осуществление координации специалистов служб отделения СМФЦ в оказании социальных услуг обратившимся.

IV. Полномочия Службы

4.1. Служба при осуществлении своих функций имеет право:

1) в установленном порядке представлять интересы Учреждения в органах государственной власти Российской Федерации, Омской области, органах местного самоуправления, организациях и учреждениях;

2) запрашивать и получать в установленном порядке необходимую для работы информацию и документы;

3) вносить предложения руководителю Учреждения по совершенствованию деятельности Службы, Учреждения.

V. Взаимодействие с другими структурными подразделениями Учреждения и иными организациями

5.1. Служба при осуществлении возложенных функций взаимодействует:

– со структурными подразделениями и Службами Учреждения;
– со структурными подразделениями Министерства труда и социального развития Омской области по направлениям своей деятельности;

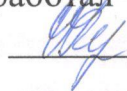
– с территориальными органами Министерства труда и социального развития Омской области;

– с органами местного самоуправления;

– с другими организациями и учреждениями (в рамках запросов и деятельности Службы).

Положение о Службе разработал

заведующий службой



/Курбатова О.Ю./ "01" 08 2025 г.