



Министерство социальных отношений Челябинской области
Областное государственное учреждение
«ЧЕЛЯБИНСКИЙ ОБЛАСТНОЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ «СЕМЬЯ»



УТВЕРЖДАЮ:

Директор

М.А. Кузнецова

« »

2024г.

ПОЛОЖЕНИЕ ОТДЕЛЕНИЯ ПЕРВИЧНОГО ПРИЕМА СЕМЕЙ С ДЕТЬМИ
СЕМЕЙНОГО МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее положение регулирует деятельность отделения первичного приема семей с детьми.

1.2. Отделение первичного приема семей с детьми создано на основании Приказа ЧОЦСЗ «Семья» № 209 от 10.06.2022г «О создании семейного многофункционального центра».

1.3. Отделение первичного приема семей с детьми (далее отделение) является структурным подразделением семейного многофункционального центра (СМФЦ) Областного государственного учреждения «Челябинский областной центр социальной защиты «Семья» (далее ЧОЦСЗ «Семья»).

1.4. Отделение предназначено для первичного приема граждан по принципу «одного окна», оперативной обработки обращений и маршрутизации семей с детьми, обратившихся в СМФЦ.

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

- 1) зона информирования и ожидания граждан;
- 2) оборудованная детская комната (детский уголок) для посетителей с детьми;
- 3) зона цифровых сервисов для граждан с целью обеспечения доступа посетителей к Федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг»;
- 4) зона первичного приема граждан;
- 5) зона для оказания гражданам социальных услуг и организации их консультирования.

1.6. Кадровое обеспечение отделения:

- заведующий;
- специалист по социальной работе;
- администратор;

1.7. Оборудование для работы специалистов отделения:

- рабочее место руководителя отделения, оборудованное компьютерной техникой;
- рабочие места специалистов отделения, оборудованные компьютерной техникой;
- стойка для приема посетителей;
- информационный сервис;
- два окна для приема посетителей.

1.8. Технологии, используемые в работе отделения:

- информационные технологии для создания, обработки, хранения, извлечения и обмена методических, информационно-разъяснительных электронных данных и информации (технология обработки графической информации; технология обработки текстовой информации; технология работы с базами данных; технология работы с электронными таблицами; презентационные технологии; мультимедийные технологии; сетевые технологии; веб-технологии и др);

- консультационные технологии (информационные, разъяснительные, правовые, беседа);

- архивация данных (сбор, обработка, продвижение и хранение информации об оказании услуг);

1.9. Услуги, предоставляемые специалистами отделения:

- комплексная услуга по принципу «одного окна»;

- информационные;

- сбора и обработки персональных данных и документов;

- подача заявлений для получения различных мер социальной поддержки;

- разъяснительные;

- социальное картирование;

- маршрутизация семей;

- консультационные услуги;

- содействие во внутриведомственном и межведомственном взаимодействии;

- обратная связь.

1.10. Деятельность отделения осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами Российской Федерации, Указами Президента Российской Федерации, нормативными актами Правительства Российской Федерации и Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации, Приказом «О реализации в отдельных субъектах Российской Федерации пилотного проекта по созданию семейных многофункциональных центров» № 203 от 06.04.2022г., нормативными правовыми актами Правительства Челябинской области, приказами Министерства социальных отношений Челябинской области, Уставом ЧОЦСЗ «Семья», настоящим Положением, приказами и распоряжениями директора ЧОЦСЗ «Семья», должностными инструкциями.

1.11. Отделение возглавляет заведующий, который назначается и освобождается от должности приказом директора. Заведующий непосредственно подчиняется заместителю директора по организации работы СМФЦ. Специалисты отделения непосредственно подчиняются заведующему отделением.

1.12. Отделение укомплектовывается согласно штатному расписанию ЧОЦСЗ «Семья».

1.13. Создание, реорганизация и ликвидация отделения производится в порядке, установленном Уставом ЧОЦСЗ «Семья» по согласованию с Министерством социальных отношений Челябинской области.

1.14. Функционирование отделения осуществляется в соответствии с принципами проактивности, адресности и нуждаемости (клиентоориентированности), «одного окна».

1.15. Заведующий отделением исполняет свои должностные обязанности и имеет права, согласно должностной инструкции.

1.16. На сотрудников отделения распространяются права, социальные гарантии и льготы, установленные в ЧОЦСЗ «Семья».

1.17. Предоставление всех видов услуг семьям с детьми Челябинской области осуществляется на бесплатной основе.

1.18. Настоящее положение вступает в силу с момента утверждения директором и действует до внесения изменений или замены новым положением.

2. ОСНОВНЫЕ ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

2.1. Целью работы отделения является первичный прием граждан по принципу «одного окна», оперативная обработка обращений и маршрутизация семей с детьми в получении социальных услуг и организации их консультирования.

2.2. Задачи отделения:

2.2.1. Определение потребности заявителя в получении социальных услуг, формах и видах их предоставления.

2.2.2. Осуществление консультирования в очном и заочном форматах (личный прием, по телефону, дистанционно).

2.2.3. Организация внутриведомственного и межведомственного взаимодействия с организациями и учреждениями, оказывающими услуги семьям с детьми.

2.2.4. Передача информации о семье в организации социального обслуживания для принятия решения о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании либо об отказе в социальном обслуживании. Разработка индивидуальной программы предоставления социальных услуг (ИППСУ).

2.2.5. Оказание содействия в предоставлении социальных услуг членам семьи при обращении в уполномоченный орган.

2.2.6. Отслеживание и фиксирование результатов оказания социальных услуг посредством обратной связи с семьей (точка обратной связи и контроля эффективности).

3. ФУНКЦИИ ОТДЕЛЕНИЯ

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

3.2. Выявление проблем семей с детьми, определение индивидуальной нужды в социальных услугах и социальном сопровождении:

- учет семей, организация приема и регистрация заявлений членов семьи за предоставлением услуг социального обслуживания;

- информирование и мотивирование семей за обращением о предоставлении социального обслуживания;

- оценка и диагностическое обследование конкретной жизненной ситуации семей с детьми, в том числе направленной на выявление признаков семейного неблагополучия.

3.3. Осуществление деятельности отделения в проактивном режиме работы: информирование семей с детьми о возможности получения социальных услуг и социального сопровождения.

3.4. Закрепление ответственного специалиста за разработку ИППСУ.

3.5. Сбор персональных данных, формирование персональной электронной карточки заявителя и формирование пакета документов на предоставление социальных услуг.

3.6. Определение вида услуги (срочная услуга или социальное сопровождение) и профиля (социально-правовой, социально-психологический, социально-бытовой и др.) предоставления социальной услуги.

3.7. Маршрутизация обращений семей с детьми для оперативного удовлетворения актуальных социальных потребностей.

3.8. Осуществление взаимодействия со структурными подразделениями СМФЦ и ЧОЦСЗ «Семья» по вопросам предоставления социальных услуг семьям с детьми.

3.9. Отслеживание и фиксирование результата оказания предоставленных социальных услуг (обратная связь).

3.10. Обновление социального картирования ресурсов для оказания поддержки семьям с детьми в различных жизненных ситуациях.

3.11. Повышение профессионального мастерства специалистов отделения на курсах повышения квалификации, семинарах, вебинарах и других формах обучения.

3.12. Предоставление новостной информации о деятельности отделения на официальном сайте ЧОЦСЗ «Семья».

3.13. Осуществление аналитической деятельности в отчетах и планировании, составление информационно-аналитических материалов о деятельности отделения.

3.14. Активное участие специалистов отделения во всех общих мероприятиях, организуемых в ЧОЦСЗ «Семья».

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ

4.1. Сотрудники отделения обязаны:

- руководствоваться соответствующими директивными и нормативными документами, законодательными актами, настоящим Положением и приказами директора ЧОЦСЗ «Семья»;
- выполнять свои функциональные 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 клиентов;
- при нарушении прав и законных интересов клиентов, сообщать об этом руководству.

4.2. Сотрудники отделения имеют право:

- на защиту своих прав, профессиональной компетентности, чести и достоинства;
- на социальные льготы и гарантии, установленные законодательством Российской Федерации;
- на повышение своей профессиональной квалификации;
- на привлечение для осуществления функций отделения специалистов других структурных подразделений ЧОЦСЗ «Семья», других учреждений и организаций по согласованию с руководством ЧОЦСЗ «Семья»;
- вносить предложения по вопросам совершенствования деятельности.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

5.1. Заведующий и сотрудники отделения 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, находящихся в ЧОЦСЗ «Семья».

6. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ СТОРОН

6.1. В процессе организации своей деятельности отделение в рамках своих направлений деятельности взаимодействуют с:

- Правительством Челябинской области;
- Министерством социальных отношений Челябинской области;
- Межведомственной комиссией по делам несовершеннолетних и защите прав при правительстве Челябинской области;
- УСЗН муниципальных образований Челябинской области и районов г. Челябинска;
- учреждениями социальной защиты Челябинской области и г. Челябинска;
- администрацией ЧОЦСЗ «Семья» и его структурными подразделениями;
- социально-ориентированными некоммерческими организациями и религиозными организациями;
- другими организациями и учреждениями (в рамках запросов и деятельности отделения).

6.2. Взаимоотношения сторон сохраняются в рамках сотрудничества, координации, соподчиненности, отчетности и контроля деятельности отделения.