

**Положение  
о Службе первичного приема семей  
в отделении «Семейный многофункциональный центр»  
государственного казенного учреждения социального обслуживания  
Владимирской области  
«Камешковский социально-реабилитационный центр для  
несовершеннолетних»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее положение регулирует деятельность Службы первичного приема семей в отделении «Семейный многофункциональный центр» (далее – Семейный МФЦ) государственного казенного учреждения социального обслуживания Владимирской области «Камешковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» (далее – центр).

1.2. Служба первичного приема семей (далее - Служба) осуществляет свою деятельность в соответствии с федеральными законами, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, иными нормативными правовыми актами в области защиты прав и законных интересов ребенка: Федеральным законом от 23.12.2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 24.06.1999 г. № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних», Федеральным законом от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», приказом Минтруда от 24.11.2014 г. № 939н «Об утверждении примерного порядка предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому», приказом Минтруда от 24.11.2014 г. № 938н «Об утверждении примерного порядка предоставления социальных услуг в полустационарной форме», приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 21.02.2023 г. № 97 «О реализации в 2023-2024 гг. в отдельных субъектах Российской Федерации пилотного проекта по созданию семейных многофункциональных центров», законом Владимирской области от 31.10.2014 г. №117-ОЗ «Об утверждении перечня социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг на территории Владимирской области», постановлением Департамента социальной защиты населения Владимирской области от 20.05.2021 г. № 16 «О порядке предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг во Владимирской области», приказом Департамента социальной защиты населения от 29.12.2022 № 395 «Об утверждении документов, регламентирующих деятельность СМФЦ на территории области», Уставом Центра, данным положением и другими нормативными актами.

1.3. Служба не является отдельным структурным подразделением центра и функционирует в отделении «Семейный многофункциональный центр».

1.4. Руководство деятельностью Службы осуществляют заведующий Семейным МФЦ, назначаемый приказом директора центра.

1.5. Служба оказывает социальные услуги семьям с детьми в целях улучшения условий их жизнедеятельности и (или) расширения их возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.

1.6. Служба осуществляет свою деятельность во взаимодействии с другими отделениями центра и организациями независимо от их форм собственности.

1.7. Специалисты Службы руководствуются в своей деятельности:

- действующим законодательством Российской Федерации;
- отраслевыми нормативно-методическими документами по профилю деятельности отделения Семейный МФЦ;

- Уставом центра;

- положением об отделении Семейный МФЦ;

- настоящим положением о Службе;

- приказами директора центра и иными локальными нормативными актами.

1.8. Работа Службы строится на основе принципов проактивности, бесплатности, доступности, регулярности, открытости, семейноцентрированности, индивидуальности, естественности, уважительности, командной работы, компетентности, научной обоснованности.

1.9. Режим работы Службы устанавливается в соответствии с Уставом, Положением об отделении «Семейный МФЦ», Правилами внутреннего распорядка для получателей социальных услуг в отделении «Семейный МФЦ», утвержденным планом и графиком работы специалистов Службы

1.10. Специалисты Службы в своей деятельности используют специальное оборудование.

## **2. Цели и задачи деятельности Службы**

2.1. Целью деятельности Службы является определение наличия обстоятельств, которые ухудшают условия жизнедеятельности членов семьи с детьми, а также потребности семьи с детьми в получении различных социальных услуг, формах и видах их предоставления, а также мероприятий по социальному сопровождению.

2.2. Задачами Службы являются:

2.2.1. организация первичного приёма семей с детьми, находящихся в трудной жизненной ситуации;

2.2.2. осуществление консультирования, в том числе онлайн-консультирования;

2.2.3. организация первичного межведомственного и внутриведомственного взаимодействия в интересах семей с детьми, детей;

2.2.2. обеспечение активного и проактивного информирования семей с детьми, детей о возможности получения социальных услуг и мероприятий в рамках социального сопровождения;

2.2.3. обеспечение учёта обратившихся семей с детьми, детей.

## **3.Структура и организация деятельности Службы**

3.1. Деятельность Службы осуществляют команда специалистов Семейного МФЦ: заведующий отделением, специалист по социальной работе, специалист по работе с семьей, юрисконсульт. Специалисты Службы работают на основе междисциплинарного командного взаимодействия.

3.2. Специалисты Службы назначаются на должность и освобождаются от должности приказом директора центра.

3.3. Деятельность сотрудников Службы регламентируется должностными инструкциями.

3.4. Режим работы специалистов Службы регламентируется Правилами внутреннего трудового распорядка центра.

3.6. Оказание социальных услуг осуществляется в специально оборудованных кабинетах специалистов с использованием необходимого оборудования, а также на дому.

3.7. Технологии и методы работы специалисты Службы определяют самостоятельно.

3.8. Основными видами работы с ребенком и его семьей являются индивидуальные и групповые консультации (очные/дистанционные).

3.9. Контроль за выполнением предусмотренных планами работ осуществляется заведующим отделением и заместителем директора. Отчеты о деятельности предоставляются по утвержденным формам в установленные сроки.

3.10. Перечень документации Службы определяется нормативными документами и актами центра и включает в себя:

- Положение о Службе первичного приема семей;
- расписание занятий (консультаций) специалистов;
- журнал учета лиц, получающих услуги;
- планы и отчеты о работе Службы статистические и аналитические (поквартальные и годовые);
- другие документы в соответствии с номенклатурой дел, утвержденной центром.

Хранение документации Службы осуществляется в соответствии с номенклатурой дел, утвержденной центром.

3.11. Служба включает в себя следующие функциональные зоны:

- зона информирования и ожидания граждан, предназначенная для оказания помощи в использовании справочно-информационных ресурсов, помощи в сопровождении инвалидов, оптимизации потока граждан и маршрутизации семей;
- зона первичного приема граждан, в которой оборудовано два окна приема;
- 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)», интегрированной с единой системой идентификации и аутентификации, а также персональные компьютеры с доступом к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

#### **4. Основные направления, функции и технологии деятельности Службы**

4.1. Служба обеспечивает:

4.1.1. определение потребности заявителя в получении социальных услуг, формах и видах их предоставления, услугах в рамках социального сопровождения;

4.1.2. осуществление консультирования, в том числе по телефону и онлайн консультирования;

4.1.3. организацию межведомственного взаимодействия с органами и

организациями социальной сферы, оказывающими услуги семьям с детьми;

4.1.4. организацию содействия в оформлении документов для передачи в ГКУ ВО «Отдел социальной защиты населения по Камешковскому району» для принятия решения о признании гражданина нуждающимся 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 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

4.1.5. оказание содействия семьям в сборе документов и подаче заявлений на меры социальной поддержки.

4.2. Основными функциями Службы являются:

4.2.1. осуществление первичного приема семей с детьми, детей в различных жизненных ситуациях (далее - заявители) по технологии «Одного окна» и их учет;

4.2.2. оказание срочных социальных услуг в виде консультирования, в том числе онлайн-консультирования, при приёме (обращений) заявителей, информирования о порядке и возможности получения услуг с использованием технологии «Семейная диспетчерская» и дистанционных технологий консультирования;

4.2.3. оказание помощи заявителям при пользовании информационными сервисами, включая пользование федеральной государственной информационной системой «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», компьютером с доступом к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

4.2.4. осуществление в установленные сроки передачи информации в Службу экстренной психологической помощи и экстренного реагирования;

4.2.5. направление межведомственных запросов и обращений в интересах заявителей;

4.2.6. формирование пакета документов при обращении заявителя;

4.2.7. осуществление своевременной передачи пакета документов в другие Службы Семейного МФЦ и отделения центра для последующей маршрутизации и предоставления социальных и иных услуг;

4.2.8. содействие в оформлении документов для принятия решения о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании и разработки ИППСУ;

4.2.9. своевременное направление семьи с детьми в Службу оказания социальных услуг и социального сопровождения и другие отделения центра;

4.2.10. ведение учётно-отчётной документации о деятельности Службы;

4.2.11. мониторинг результативности и удовлетворённости оказанными социальными услугами; мониторинг реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг и маршрута социальной помощи семье для выхода семьи из трудной жизненной ситуации;

4.2.12. предоставление гражданам в доступной форме информационных материалов (памяток, буклетов, брошюр) о деятельности отделения Семейный МФЦ и центра в целом;

4.3. Служба участвует в конференциях, семинарах, вебинарах, круглых столах, форумах.

4.4. В своей деятельности Служба применяет социальные технологии работы с различными категориями семей.

## **5. Права и обязанности Службы**

5.1. Права и обязанности специалистов Службы определены должностными обязанностями и трудовым законодательством Российской Федерации.

5.2. Обязанности Службы:

5.2.1. осуществлять деятельность в соответствии с настоящим Положением, а также другими документами, регулирующими деятельность Семейного МФЦ;

5.2.2. качественно выполнять задачи и основные направления деятельности, рассматривать вопросы и принимать решения в границах профессиональной компетенции и в соответствии с требованиями действующего законодательства;

5.2.3. незамедлительно информировать заинтересованные органы и учреждения о фактах нарушения прав и законных интересов несовершеннолетних;

5.2.4. обеспечивать защиту конфиденциальной информации при организации работы с персональными данными граждан;

5.2.5. оперативно предоставлять помощь семьям с детьми, которые оказались в трудной жизненной ситуации.

5.3. Права Службы:

5.3.1. привлекать к сотрудничеству другие органы и учреждения, в рамках межведомственного взаимодействия запрашивать необходимые сведения для качественного социального сопровождения семей с детьми;

5.3.2. устанавливать деловые контакты с лицами и организациями, которые могут способствовать повышению эффективности социального сопровождения семей с детьми;

5.3.3. вносить предложения администрации центра по вопросам социального сопровождения семей с детьми, повышению эффективности работы;

5.3.4. осуществлять иные права в соответствии с действующим законодательством;

5.3.5. повышать профессиональную компетенцию через участие в обучающих семинарах, тренингах, курсах повышения квалификации.

## **6. Ответственность сотрудников Службы**

Сотрудники Службы несут ответственность за:

6.1. Соблюдение требований нормативно-правовых документов, регламентирующих деятельность Семейного МФЦ и центра: норм, правил и инструкций по охране труда и технике безопасности, противопожарной безопасности.

6.2. Сохранность и соблюдение требований эксплуатации имущества и инвентаря центра.

6.3. Обеспечение защиты конфиденциальной информации при организации работы с персональными данными граждан;

6.4. Своевременное и качественное выполнение задач и функций, возложенных на Службу настоящим Положением.

6.5. Достоверность документов, отчёtnых данных, сведений и других предоставляемых материалов.

6.6. Специалисты Службы несут персональную ответственность за достоверность и своевременную передачу информации о семьях с детьми и о несовершеннолетних в структурные подразделения Семейного МФЦ и центра в

целом.

6.7. Ответственность за качество и своевременность выполнения задач, возложенных на Службу настоящим Положением, несёт заведующий отделением Семейный МФЦ.

6.8. Персональная ответственность сотрудников отделения Семейный МФЦ устанавливается должностными инструкциями.

## **7.Взаимоотношения, служебные связи**

7.1. Для выполнения своих функций и осуществления полномочий Служба взаимодействует со всеми структурными подразделениями центра.

7.2. Взаимодействие специалистов Службы отделения Семейный МФЦ со специалистами структурных подразделений и должностными лицами центра предполагает взаимную согласованность и координацию деятельности в выполнении мероприятий, направленных на оказание социальной помощи семье, детям и гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации.