

МУ «Центр социальной
помощи семье и детям
г. Магнитогорска»

УТВЕРЖДАЮ:

Директор Центра

Куликова И.Ф.

2022г.



ПОЛОЖЕНИЕ

об отделении первичного приема
семей с детьми

«28» 06 2022г. № 140/1

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

1.2. Настоящее Положение регулирует деятельность отделения первичного приема семей с детьми (далее – Отделение).

1.3. Отделение входит в структуру подразделения «Семейный многофункциональный центр» (далее – Семейный МФЦ) МУ «Центр социальной помощи семье и детям г. Магнитогорска» (далее – учреждение).

1.4. В своей деятельности Отделение руководствуется Конституцией Российской Федерации, Указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, действующим законодательством Российской Федерации в сфере социального обслуживания, методическими указаниями и инструкциями Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации, Министерства социальных отношений Челябинской области, приказами Управления социальной защиты населения города, уставом учреждения, приказами директора учреждения, настоящим положением.

1.5. Отделение возглавляет заведующий, который назначается и освобождается от должности приказом директора учреждения.

1.6. Положение об Отделении утверждается директором.

1.7. Работа Отделения базируется на принципах добровольности обращения, конфиденциальности полученной информации, соблюдении и защите прав и законных интересов граждан, а также на общечеловеческих этических нормах.

2. Основные цели и задачи Отделения

2.1. Цель деятельности отделения – обеспечение адресного предоставления социальных услуг, повышение их доступности и оперативности.

2.2. Основными задачами Отделения являются:

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

2.2.2. Осуществление онлайн-консультирования;

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

2.2.4. Передача информации о семье в соответствующее отделение учреждения для принятия решения о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании либо об отказе в социальном обслуживании, разработки индивидуальной программы предоставления социальных услуг и заключения

договора в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

2.2.5. Оказание содействия членам семьи при обращении в уполномоченный орган;

2.2.6. повышение уровня профессионализма специалистов отделения в соответствии с планом аттестации, профессиональной подготовки кадров;

2.2.7. внедрение инновационных технологий, отечественного и зарубежного передового опыта социальной работы.

3. Функции Отделения

3.1. Правозащитная

3.1.1. Применение в работе нормативных правовых актов, направленных на защиту прав и законных интересов граждан;

3.1.2. Консультирование граждан, в том числе онлайн и по телефону, по вопросам, связанным с их правом на социальное обслуживание и сопровождение в государственной, муниципальной и негосударственной системах социальных служб и защиту их интересов.

3.2. Информационная

3.2.1. Ведение банка данных о семьях, детях и отдельных гражданах, нуждающихся в социальном обслуживании, журнала учета обращений.

3.3. Организационная

3.3.1. Рассмотрение обращений граждан с целью выявления их потребностей в социальных услугах, направление семей и детей на социальное обслуживание и сопровождение в соответствующие отделения и/или иные организации/учреждения города, осуществление записи к специалистам, в том числе посредством использования Федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг».

3.3.2. Первичная проверка и анализ документов, свидетельствующих о проблемах, обратившихся за социальными услугами.

3.3.3. Оформление документов на предоставление социальных услуг.

3.4. Методическая

3.4.1. Участие и проведение, в установленном порядке, методических мероприятий учреждения.

3.4.2. Повышение уровня профессиональной и нормативно-правовой грамотности специалистов.

3.5. Контрольно-аналитическая

3.5.1. Отслеживание и фиксирование результата оказания услуги посредством обратной связи с семьей.

4. Права и обязанности работников Отделения

Работники Отделения имеют право:

4.1. Вносить предложения по совершенствованию работы отделения с целью повышения эффективности оказываемых услуг;

4.2. Запрашивать и получать от администрации учреждения сведения, необходимые для решения вопросов, входящих в компетенцию Отделения;

4.3. На профессиональную подготовку, переподготовку и повышение квалификации в порядке, установленном Трудовым Кодексом, иными

нормативными правовыми актами;

4.4. На полную достоверную информацию об условиях труда и охраны труда на рабочем месте.

Работники Отделения **обязаны**:

4.5. Добросовестно исполнять свои обязанности, в соответствии с трудовым договором, Уставом учреждения, настоящим Положением, должностными инструкциями;

4.6. Соблюдать Правила внутреннего трудового распорядка;

4.7. Бережно относиться к имуществу учреждения;

4.8. Качественно и в установленный срок выполнять возложенные на Отделение задачи и функции; исполнять устные и письменные поручения заведующего Отделением, директора учреждения, его заместителей.

5. Ответственность

5.1. Работники Отделения несут ответственность за осуществление деятельности, предусмотренной настоящим Положением, должностными инструкциями и Правилами внутреннего трудового распорядка.

6. Взаимодействие. Связи

6.1. Отделение осуществляет свою деятельность во взаимодействии с другими отделениями учреждения, государственными органами, органами местного самоуправления, предприятиями и учреждениями города, общественными и иными объединениями.

6.2. Взаимодействие специалистов Отделения с другими специалистами структурных подразделений и должностными лицами учреждения предполагает согласованность выполнения организационных мероприятий, направленных на оказание социальной помощи населению и координацию деятельности специалистов.

6.3. Взаимодействие специалистов Отделения со специалистами иных учреждений различных ведомств осуществляется на основе договоров и соглашений или путем согласования совместных действий по срокам и месту их осуществления.

7. Организация работы

7.1. Руководство Отделением в соответствии с должностной инструкцией и Положением осуществляет заведующий Отделением.

7.2. Заведующий Отделением подчиняется директору, его заместителям.

7.3. Заведующий Отделением:

- является непосредственным руководителем для работников Отделения;
- разрабатывает должностные инструкции работников Отделения и распределяет между ними работу;
- организует и контролирует деятельность работников Отделения;
- проводит методическую работу для работников Отделения;
- вносит предложения о поощрении или дисциплинарном взыскании на работников Отделения.

7.4. Заведующий Отделением несет персональную ответственность за результаты работы отделения.

7.5. Деятельность Отделения обеспечивают:

- заведующий,

- специалисты по социальной работе.
- 7.6. Услуги, оказываемые в отделении:
- информационно-консультационные услуги,
 - оказание помощи в оформлении и восстановлении утраченных документов получателей социальных услуг;
 - содействие в оформлении социальных выплат и льгот,
 - оказание помощи в получении юридических услуг (в том числе бесплатно);
 - оказание помощи в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг,
 - предоставление доступа посетителей к Федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».
- 7.7. Технологии, используемые в работе специалистов отделения:
- индивидуальное консультирование, в т.ч. по телефону и он-лайн,
 - метод анализа документов,
 - метод организационного моделирования,
 - социальная диагностика.
- 7.8. Оборудование для работы специалистов отделения:
- рабочее место руководителя отделения, оборудованное компьютерной техникой;
 - рабочие места специалистов отделения, оборудованные компьютерной техникой;
 - стойка для приема посетителей;
 - персональный компьютер для граждан с доступом к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
 - два окна для приема посетителей.
- 7.9. Отделение включает в себя следующие функциональные зоны:
- зона информирования и ожидания граждан, в которой имеется специально оборудованное рабочее место (стойка) администратора/консультанта, 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;
 - оборудованная детская комната или 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 персональный компьютер с доступом к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
 - зона первичного приема граждан, в которой оборудованы окна приема;
 - зона для оказания гражданам социальных услуг и организации их консультирования.

Настоящее Положение вступает в силу после утверждения директором учреждения. При необходимости в настоящее Положение могут быть внесены изменения и дополнения, утвержденные в установленном порядке.

СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора по социально-
психологической работе

О.А. Сиротина

С Положением ознакомлены:

Заведующий Отделением

Работники Отделения