

Утверждено приказом директора
ГБУ СО «Волжский ЦСОН»
от 02 декабря 2025 год №_592__

Положение о службе первичного приема семей/граждан
отделения семейный многофункциональный центр
ГБУ СО «Волжский ЦСОН»

1. Общие положения

1.1. Настоящим Положением определяются правовое положение, основные задачи и функции службы первичного приема семей отделения семейный многофункциональный центр ГБУ СО «Волжский ЦСОН» (далее соответственно – Служба, Семейный МФЦ).

1.2. В своей деятельности Служба руководствуется:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 24 ноября 1995 года №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 24 июня 1999 года № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;

другими федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации;

Уставом ГБУ СО «Волжский ЦСОН» (далее Учреждение);

Антикоррупционной политикой Учреждения; Правилами техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и антитеррористической безопасности; Правилами внутреннего трудового распорядка; документами в области охраны труда.

Правилами и порядками предоставления социальных услуг, утвержденными в установленном порядке.

Положением об отделении Семейный МФЦ;

Настоящим положением.

Руководством по качеству Учреждения и иными нормативными правовыми актами, регламентирующими предоставление социальных услуг гражданам;

Политикой Учреждения в области качества (основные цели, задачи и принципы деятельности в области качества); Руководством по качеству Учреждения;

Правилами и порядками предоставления социальных услуг, утвержденными в установленном порядке.

1.3. Служба 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 нуждемости членов семьи в социальных услугах).

1.4. Служба осуществляет информирование граждан по вопросам предоставления социального обслуживания, организации приёма граждан, социального сопровождения и оказания срочных социальных услуг, ведение учёта получателей социальных услуг, обеспечение организационного - технического и методического сопровождения процесса предоставления социальных услуг и организации социального сопровождения.

1.5. Служба осуществляет свою деятельность во взаимодействии с различными государственными, муниципальными органами, органами и учреждениями системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, иными организациями различных форм собственности, общественными, благотворительными, религиозными организациями, объединениями, фондами для оказания помощи в преодолении трудной жизненной ситуации семье, нуждающейся в социальной поддержке (далее – заинтересованные органы и организации).

1.6. В Службе ведется документация в соответствии с утвержденной номенклатурой Учреждения.

2. Основные направления деятельности

2.1. Служба осуществляет следующие функции:

1) организация первичного приема семей/граждан;

2) информирование о порядке предоставления социальных услуг и услуг в рамках социального сопровождения, в том числе о порядке приема документов, которые должны быть представлены для признания гражданина нуждающимся в социальном обслуживании и принятия решения о предоставлении социальных услуг, видах социальных услуг, сроках, условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости для получателя социальных услуг, о возможности получения этих услуг бесплатно;

3) консультирование семей с детьми о существующих мерах социальной поддержки, порядке и условиях их предоставления с учетом жизненных ситуаций семьи;

4) учет семей/граждан, обратившихся в Семейный МФЦ; регистрацию заявлений граждан, обратившихся за предоставлением социальных услуг либо обратившихся в их интересах иных граждан, государственных органов, органов местного самоуправления, общественных объединений, либо регистрацию такого заявления или обращения, переданных в Семейные МФЦ по компетенции в рамках межведомственного взаимодействия;

5) определение потребности заявителя в получении социальных услуг, в том числе срочных, социально-психологических, социально-правовых, формах и видах их предоставления;

6) содействие гражданину в подаче заявлений на предоставление мер социальной защиты (поддержки);

7) содействие в решении вопросов, входящих в компетенцию органов социальной защиты населения;

8) разработка индивидуального маршрутного листа семьи с учетом их жизненных ситуаций.

2.2. В рамках обеспечения реализации государственного задания и в соответствии с целью деятельности Учреждения, Служба исполняет свои функции по следующим направлениям:

2.2.1. Организационное направление:

- обеспечение реализации установленного порядка работы с письменными и устными обращениями граждан;

- организация и проведение аттестации работников Учреждения на соответствие занимаемой должности;

- обеспечение мероприятий по формированию пакета методических материалов в соответствии с запросами специалистов Учреждения;

- организация и проведение практики студентов учебных заведений в рамках деятельности Учреждения

- проведение мероприятий по контролю качества предоставления социальных услуг, осуществляемых структурными подразделениями Учреждения на основании графика, утвержденного директором центра.

- обеспечение организационного и технического сопровождения процесса предоставления социальных услуг.

- организация, участие и проведение массовых мероприятий к праздничным, памятным датам, семинаров, круглых столов, областных конкурсах и пр.

2.2.2. Методическое направление:

- изучение, обобщение и внедрение в деятельность отделений Учреждения эффективных форм и методов социальной работы;

- проведение мероприятий по повышению профессионального уровня работников Учреждения, увеличения объема предоставленных услуг и улучшению их качества;

- осуществление методической и информационной помощи и поддержки специалистам Учреждения в части предоставления социальных услуг, в том числе в ходе выездной работы;

- методическое сопровождение планово-аналитической деятельности специалистов Учреждения;

- проведение семинаров, конференций, круглых столов и др. в том числе по заявкам других организаций;

2.2.3. Аналитическое направление:

- анализ деятельности учреждения за год и составление отчётности по результатам работы учреждения;

- ежеквартальное составление отчета о результатах исполнения государственного задания;

- изучение количественных и качественных показателей деятельности структурных подразделений Учреждения и внесение предложений по совершенствованию их деятельности.

2.3.4. Информационное направление:

- размещение и обновление информации на официальном сайте Учреждения в информационно-коммуникационной сети «Интернет» информации о поставщике социальных услуг.

- разработка и распространение методических и информационных материалов по актуальным вопросам социального обслуживания населения, проведения выездной информационно-разъяснительной работы и т.д.;

2.3. Документационное обеспечение деятельности Учреждения:

- разработка и внедрение системы документационного обеспечения и сопровождения управления деятельностью Учреждения;

- сопровождение мероприятий по подготовке локальных нормативных актов, организационно-обеспечивающих и распорядительных документов Учреждения;

- подготовка и своевременная корректировка оперативной, локальной документации Учреждения;

- проведение мероприятий по внедрению единой системы общего документооборота Учреждения в соответствии с Инструкцией по делопроизводству, утвержденной в установленном порядке;

- организация мероприятий по документообороту в соответствии с установленным порядком оформления, использования и хранения документации внутри Учреждения;

2.4. В области повышения качества работы Учреждения:

- ежеквартальное и годовое планирование деятельности Учреждения в области повышения качества совместно с ответственным за систему качества Учреждения;

- участие в проведении исследования степени удовлетворенности клиентов качеством социальных услуг, предоставляемых отделениями Учреждением;

- осуществление разработки форм анкет, опросных листов;

- подготовка итоговых справок по результатам проведения анкетирования о степени удовлетворенности клиентов качеством услуг;

- участие специалистов отделения в проведении внутренних проверок системы качества в Учреждении;

- подготовка документации аудита (план, контрольные перечни, отчет).

2.5. Осуществление иных функций в соответствии с решениями руководства Учреждения

3. Организация деятельности.

3.1. Структура Службы первичного приема семей включает следующие функциональные зоны:

- 1) зона информирования и ожидания граждан;

- 2) зона первичного приема граждан;
- 3) зона цифровых сервисов для граждан.

3.2. Руководство деятельностью Службой осуществляет заведующий Службой.

3.3. Заведующий Службой является непосредственным руководителем сотрудников Службы; несет персональную ответственность за выполнение возложенных функций на Службу; за качество и своевременность выполнения задач; распределяет должностные обязанности между сотрудниками Службы; организует, и осуществляет контроль выполнения задач Службы и поручений, входящих в компетенцию специалистов Службы; проводит организационно-методическую работу для сотрудников; осуществляет иные полномочия, предусмотренные нормативными правовыми актами Российской Федерации, Уставом Учреждения, должностной инструкцией и решениями директора Учреждения.

3.4. Состав специалистов Службы определяется в соответствии с утвержденным штатным расписанием Учреждения. Специалисты службы непосредственно подчиняются заведующему Службой и подотчетны ему.

3.5. Служба в пределах своих полномочий осуществляет взаимодействие со структурными подразделениями (отделениями) Учреждения, с предприятиями, учреждениями и организациями города, осуществляющими работу с населением: отделом опеки и попечительства, органами внутренних дел и образования, учреждениями здравоохранения, службой занятости, отделением пенсионного фонда, миграционной службы и другими.

3.6. Взаимодействие со структурными подразделениями (отделениями) осуществляется по вопросам обеспечения предоставления социальных услуг; реализации государственного задания, в соответствии с целью деятельности Учреждения, по другим вопросам, в рамках реализации основных направлений деятельности Службы.

3.7. Взаимодействие с предприятиями, учреждениями и организациями осуществляется на основе договоров (соглашений) о сотрудничестве, по согласованию с руководством Учреждения.

3.8. Взаимодействие с общественными объединениями, религиозными организациями, благотворительными фондами и спонсорами осуществляется в целях оказания эффективной социальной поддержки граждан, направленной на поддержание их жизнедеятельности.

3.9. Служба оснащена специальным и табельным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям соответствующих нормативных документов и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемых услуг.

3.10. Контроль за деятельностью службы осуществляется директором учреждения, заведующим отделением Семейный МФЦ.

СОГЛАСОВАНО:

Юрисконсульт

Ан

В.Г. Попова