

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель

бюджетного учреждения

Омской области

«Комплексный центр социального
обслуживания населения
Крутинского района»

Г.С. Ключева

05

2026 г.



**Положение
о службе первичного приема отделения "Семейный многофункциональный
центр" бюджетного учреждения Омской области "Комплексный центр
социального обслуживания населения
Крутинского района"**

1. Общие положения

- 1.1. Настоящее положение регулирует деятельность службы первичного приема.
- 1.2. Служба первичного приема (далее — Служба) является структурным подразделением отделения "Семейный многофункциональный центр" бюджетного учреждения Омской области "Комплексный центр социального обслуживания населения Крутинского района" (далее Семейный 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 службами Учреждения, а также с различными государственными учреждениями, с субъектами системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, благотворительными, религиозными организациями и объединениями, 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 Семейный МФЦ.
- 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 (функций)", региональному portalу и иным информационным сервисам.
 - 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.

2. Основные цели и задачи

- 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. Задачи Службы:
 - 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 Федеральным законом от 28.12.2023 г. № 442-ФЗ "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.

3. Основные функции

- 3.1. Прием и оперативная обработка обращений граждан в режиме "одного окна", в том числе в электронном виде.
- 3.2. Выявление проблем семей, определение индивидуальной нуждаемости в социальных услугах и социальном сопровождении с учетом персонифицированного подхода.
- 3.3. Передача информации в уполномоченный орган субъекта Российской Федерации или уполномоченную организацию для принятия решения о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании, либо отказе в социальном обслуживании, разработки индивидуальной программы предоставления социальных услуг (далее - ИППСУ).

3.4. Прием документов в целях:

- назначения мер социальной поддержки, государственной социальной помощи, в том числе на основании социального контракта; меры социальной поддержки гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, за счет средств областного бюджета;
- оформления граждан пожилого возраста, инвалидов I и II группы и совершеннолетних недееспособных граждан в приемную семью;
- оформления на стационарное социальное обслуживание, в том числе подготовка материалов на комиссию по помещению в дома-интернаты.

3.5. Прием инвалидов по вопросам предоставления технических средств реабилитации (далее – ТСР) согласно региональному перечню, выдачи направлений на получение ТСР, компенсации за самостоятельно приобретенное ТСР;

3.6. Организация транспортного обслуживания инвалидов путем предоставления услуги службы «Социальное такси».

3.7. Содействие инвалидам в обустройстве жилых помещений в соответствии с рекомендациями индивидуальных программ реабилитации или абилитации.

3.8. Содействие инвалидам об оборудовании жилых домов стационарными и откидными пандусами.

3.9. Паспортизация объектов социальной инфраструктуры.

3.10. Проактивное информирование граждан о возможности получения социальных услуг и социального сопровождения, в том числе социальную адаптацию и социальное сопровождение лиц, освободившихся из мест лишения свободы.

3.11. Предоставление ТСР во временное пользование.

3.12. Маршрутизация обращений семей для оперативного удовлетворения актуальных социальных потребностей с учетом персонифицированного подхода, адресности и нуждаемости.

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

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

3.15. Осуществление координации специалистов служб отделения "Семейный МФЦ" в оказании социальных услуг обратившимся гражданам с учетом клиентоцентричности.

3.16. Проведение обследования "приемных семей", ежемесячное активирование "приемных семей".

3.17. Работа с получателями социального контракта (прием отчетов, мониторинг).

4. Права и обязанности

4.1. Специалисты Службы имеют право:

- на защиту своих прав, профессиональной компетентности, чести и достоинства;
- давать консультации, рекомендации, предложения по вопросам, отнесенным к компетенции Службы;
- требовать создания организационно-технических и безопасных условий труда;
- вносить предложения руководству, направленные на совершенствование работы Учреждения, Службы.

4.2. Специалисты Службы обязаны:

- руководствоваться соответствующими нормативными документами, законодательными актами, настоящим Положением и приказами руководителя Учреждения;
- выполнять свои должностные 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 клиента.

5. Взаимоотношения сторон

5.1. В процессе организации своей деятельности Служба в рамках своих направлений деятельности взаимодействуют со следующими ведомствами:

- со структурными подразделениями Министерства труда и социального развития Омской области по направлениям своей деятельности;
- со структурными подразделениями Учреждения;
- с органами местного самоуправления;
- с органами и учреждениями системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, другими органами и учреждениями, общественными объединениями, осуществляющими меры по оказанию услуг семьям, профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних;
- с социально-ориентированными некоммерческими организациями и религиозными организациями;
- с другими организациями и учреждениями (в рамках запросов и деятельности Службы)

5.2. Взаимоотношения сторон сохраняются в рамках сотрудничества, координации, соподчиненности, отчетности и контроля деятельности Отделения.

6. Ответственность

6.1. Заведующий и специалисты Службы 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.