

«СОГЛАСОВАНО»

Член Правительства Ивановской области  
директор Департамента социальной защиты  
населения Ивановской области



А.Ю. Демина

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор бюджетного учреждения  
социального обслуживания Ивановской  
области «Вичугский комплексный центр  
социального обслуживания населения»



Е.Б. Слабнова

Приказ № 2794 от 11.11.2023 г.

## Положение о службе первичного приема семей с детьми отделения «Семейный многофункциональный центр»

### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение регулирует деятельность структурного подразделения бюджетного учреждения социального обслуживания Ивановской области «Вичугский комплексный центр социального обслуживания населения», входящего в состав отделения Семейный многофункциональный центр – служба первичного приема семей с детьми (далее – отделение, служба, Семейный МФЦ).

1.2. Получателями социальных услуг являются семьи, воспитывающие детей, в т. ч. несовершеннолетние, находящиеся в трудной жизненной ситуации; несовершеннолетние, состоящие на различных видах учета, воспитывающиеся в неблагополучных семьях, испытывающие трудности в социальной адаптации; несовершеннолетние, имеющие ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, молодых инвалидов, (далее – получатели социальных услуг).

1.3. Служба предоставляет услуги в полустационарной форме социального обслуживания.

1.4. В рамках службы действуют «Семейная диспетчерская», автоматизированная система «Семья и дети» на базе государственной информационной системы «Автоматизированная система «Адресная социальная помощь»».

1.5. Служба взаимодействует со всеми отделениями, входящими в состав Семейного МФЦ, а также с различными государственными учреждениями, с субъектами системы профилактики безнадзорности несовершеннолетних Ивановской области и иными организациями с целью решения вопросов предоставления услуг гражданам.

### 2. Правовой статус службы

2.1. Служба не является юридическим лицом.

2.2. Служба является структурным подразделением учреждения и входит в состав отделения Семейный многофункциональный центр.

2.3. Контроль деятельности службы осуществляет руководитель соответствующего Учреждения, также уполномоченные подразделения Департамента социальной защиты населения Ивановской области.

2.4. Служба осуществляет свою деятельность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Ивановской области и настоящим Положением.

### 3. Цели, задачи, направления деятельности службы

3.1. Служба создается в целях реализации принципа «одного окна» для обеспечения «бесшовной» маршрутизации семей с детьми в процессе разрешения жизненной ситуации посредством интеграции социальных сервисов и ресурсов государственных, муниципальных и негосударственных организаций и учреждений, расположенных на территории обслуживания Учреждения, при активном содействии специалистов межведомственных муниципальных команд, а также обеспечение первичного приема семей с детьми, оказание консультативной помощи гражданам, организационного и документального обеспечения процесса социального обслуживания, социальной реабилитации несовершеннолетних, стабильного функционирования системы оперативного информирования о порядке, способах и условиях получения мер социальной поддержки, доступность их получения несовершеннолетними и их семьями.

3.2. Основными задачами Службы являются:

- прием обращений от граждан или сигнала от организаций, осуществляющих межведомственное взаимодействие, или иных граждан, действующих в интересах семьи;
- определение потребности заявителя в получении социальных услуг в формах и видах их предоставления;
- оценку остроты жизненной ситуации и необходимости экстренного реагирования;
- осуществление всех видов консультирования (в очной форме, посредством телефонной связи или онлайн-форме);
- работа «Семейной диспетчерской»;
- формирование и ведение единого регионального банка данных «Семейной диспетчерской»;
- социальное сопровождение детей и семей с детьми, находящихся в трудной жизненной ситуации, в рамках «Семейной диспетчерской»;
- ведение журнала учета получателей социальных услуг;
- формирование и ведение единой базы в автоматизированной системе «Семья и дети», содержащей сведения о семьях, находящихся в социально опасном положении, трудной жизненной ситуации, семьях, нуждающихся в социальном обслуживании или социальном сопровождении, о ходе реабилитационной работы, проводимой с ними субъектами системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних;
- передача информации в территориальное управление социальной защиты населения по месту регистрации (месту пребывания) для принятия решения о признании граждан нуждающимися в социальном обслуживании либо об отказе в социальном обслуживании;

– организация межведомственного взаимодействия с органами и учреждениями в сфере социального обслуживания, оказывающими услуги семьям с детьми, картирование территории и составление карты ресурсов;

– закрытие случая обращения, перенаправление (переключение) для консультирования или дальнейшая маршрутизация в службу экстренной психологической помощи и экстренного психологического реагирования либо в службу оказания социальных услуг и социального сопровождения;

- подготовка распорядительных документов учреждения о приеме и снятии с социального обслуживания, оформление заключений по результатам социальной реабилитации.

3.3. Основными направлениями деятельности Отделения являются:

3.3.1. осуществление приема граждан в Учреждении в очной форме, посредством телефонной связи или в онлайн-форме;

3.3.2. выявление проблем семей с детьми (ведение баз данных семей с детьми, аналитическая работа по вопросам семьи, материнства, отцовства и детства, диагностика и определение нуждаемости членов семьи в социальных услугах и социальном сопровождении).

Выявление проблем семей с детьми осуществляется в процессе профессиональной деятельности специалистов органов и организаций, оказывающих услуги семьям с детьми (в работе с устными и письменными обращениями граждан (семей), организаций, СМИ, в рамках межведомственного взаимодействия субъектов профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних) и предусматривает:

- учет семей, организацию приема и регистрацию заявлений членов семьи, обратившихся за предоставлением социального обслуживания либо обращение в их интересах иных граждан, обращений государственных органов, органов местного самоуправления, общественных объединений непосредственно в уполномоченный орган или уполномоченную организацию либо передачу заявления или обращения в рамках межведомственного взаимодействия;

- информирование граждан о перечне предоставляемых учреждением услуг, мотивирование семей на обращение в учреждение;

- оценка конкретной жизненной ситуации семей с детьми, проведение диагностического обследования жизненной ситуации, в том числе направленное на выявление признаков семейного неблагополучия;

- определение возможности активизации потенциала семьи для разрешения жизненной ситуации;

- проведение мониторинга социокультурного окружения и условий жизни семей с детьми;

- организация и проведение рабочих заседаний межведомственной муниципальной команды по отработке сложных жизненных ситуаций;

- составление индивидуального «бесшовного» маршрута семьи с детьми;

- закрепление ответственного специалиста (куратора) за разработку и реализацию индивидуальной программы сопровождения семьи;

- осуществление идентификации и аутентификации личности, оказание помощи заявителям при обращении 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 персональному компьютеру с доступом к сети Интернет в учреждении.

3.4. Основные методы и технологии работы службы: консультирование, активное слушание, социальная диагностика, технология работы со случаем.

#### 4. Структура, порядок и организация работы службы

##### 4.1. Специалисты службы:

- осуществляют регистрацию обращений в «Семейную диспетчерскую»;
- организуют консультирование и социальное сопровождение детей и семей с детьми, находящихся в трудной жизненной ситуации, по принципу «единого окна»;
- осуществляют формирование и ведение единого регионального банка данных «Семейной диспетчерской»;
- информируют жителей Ивановской области о работе «Семейной диспетчерской»;
- осуществляют первичный прием получателей социальных услуг;
- осуществляют формирование и ведение единого регионального банка данных в автоматизированной системе «Семья и дети» о семьях и детях, состоящих на различных видах учета;
- прием документов, необходимых для оказания социальных услуг;
- информируют получателей социальных услуг о мероприятиях в учреждении;
- разрабатывают маршрут социальной реабилитации получателей социальных услуг;
- формируют личные дела получателей социальных услуг в соответствии с действующим законодательством;
- подготавливают заключения по окончании реализации индивидуальных программ предоставления социальных услуг;
- оформляют акты о предоставлении получателям социальных услуг срочных социальных услуг.

4.2. Служба первичного приема семей с детьми включает следующие функциональные зоны:

- зону информирования и ожидания граждан, содержащую специально оборудованное рабочее место 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 Учреждения;
- оборудованный детский уголок для посетителей с детьми;

- зону цифровых сервисов для граждан, включающую 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 персональные компьютеры с доступом к сети Интернет;

- зону первичного приема граждан, консультирования и оказания гражданам социальных услуг (оборудованные окна приема с разделительными экранами между клиентом и специалистом, дистанцированными друг от друга стульями для клиентов).

#### 4.3. Перечень обязательной документации деятельности Отделения:

- журнал регистрации обратившихся граждан с отметкой факта выполненных работ и обратной связи;

- документация по участию и проведению заседаний коллегиального органа (социального (социального психолого-медико-педагогического) консилиума);

- иная документация, необходимая для обеспечения в том числе учетно-отчетной деятельности службы, Семейного МФЦ.

4.4. Специалисты службы организуют анкетирование удовлетворенности полученной помощью, в том числе в онлайн-формате на официальном сайте учреждения.

## 5. Управление службой

5.1. Службой руководит заведующий отделением Семейный МФЦ, назначаемый на должность и освобождаемый от должности директором учреждения.

5.2. Заведующий отделением Семейный МФЦ организует работу службы, осуществляет руководство деятельностью Отделения в соответствии с законодательством Российской Федерации, уставом учреждения и настоящим Положением. Несет ответственность за состояние и деятельность службы, подотчетен в своей деятельности директору, заместителю директора учреждения.

5.3. Деятельность службы строится в соответствии с положением об отделении, перспективными, текущими и календарными планами работы.

5.4. Штатный состав Службы формируется в соответствии со штатным расписанием учреждения.