

Приложение 5



УТВЕРЖДЕНО:
приказом директора
ГКУСО РМ «Республиканский социальный
приют для детей и подростков «Надежда»
от «18» 10 2023 г. № 103-ПД

Положение о службе первичного приема семей с детьми

Саранск 2023г.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение регулирует деятельность службы первичного приема семей с детьми (далее – Служба).

1.2. Служба является структурным подразделением семейного многофункционального центра (далее - СМФЦ).

1.3. Настоящее положение разработано в соответствии с федеральным и региональным законодательством, в том числе положениями Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан Российской Федерации», Федерального закона от 24 июня 1999 года № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних», Комплексом мер по созданию семейных МФЦ в Республике Мордовия на 2023-2024 г.г., Положением о структурном подразделении «Семейный многофункциональный центр» учреждения.

1.4. Служба в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, законодательством РФ, приказами и указаниями министерства труда и социальной защиты Республики Мордовия, Уставом Государственного казенного учреждения социального обслуживания Республики Мордовия «Республиканский социальный приют для детей и подростков «Надежда».

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

1.6. Положение о Службе утверждается директором.

1.7. Работа Службы базируется на принципах добровольности обращения, конфиденциальности полученной информации, соблюдении и защите прав и законных интересов граждан, а также на общечеловеческих этических нормах, проактивности, адресности и нуждаемости, «одного окна», т.е. максимально возможное исключение участия граждан в процессах сбора документов, подтверждающих право на получение услуг.

2 . Направления деятельности службы

2.1. Целью деятельности Службы является обеспечение адресного предоставления социальных услуг, повышение их доступности и оперативности.

2.2. Основными задачами деятельности службы первичного приёма семей с детьми СМФЦ являются:

- определение потребности заявителя в получении социальных услуг, формах и видах их предоставления;
- осуществление онлайн – консультирования;
- организация межведомственного взаимодействия с органами и организациями социальной сферы, оказывающими услуги семьям с детьми;
- передача информации в уполномоченный орган, либо уполномоченную организацию для принятия решения о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании либо отказе в социальном обслуживании, разработки индивидуальной программы предоставления социальных услуг в соответствии с ФЗ от 28.12.13 г. №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

- организация обслуживания граждан, выразивших намерение стать получателями социальных услуг в рамках деятельности учреждения;
- проведение мероприятий социального сопровождения;
- оказание содействия членам семьи при обращении в уполномоченный орган, в том числе содействие в сборе документов и подаче заявлений на получение мер социальной поддержки.

3. Функции Службы

3.1 Правозащитные.

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 Информационные.

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

3.3 Организационно-методические.

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 СМФЦ 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.

3.3.4 Участие и проведении, в установленном порядке, методических мероприятий учреждения.

3.4 Контрольно-аналитические.

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

4. Организация деятельности Службы

4.1. Службу возглавляет заведующий, который назначается и освобождается от занимаемой должности приказом директора.

4.2. Заведующий службой руководит деятельностью отделения и обеспечивает выполнение стоящих перед ним задач.

4.3. Заведующий службой определяет объем работы сотрудников отделения с учетом характера предоставляемых услуг.

4.4. Заведующий службой разрабатывает перспективные и текущие планы работы Службы, анализирует и готовит отчеты о деятельности Службы.

4.5. Заведующий службой осуществляет контроль за соблюдением специалистами Службы функциональных обязанностей, трудовой дисциплины и правил внутреннего распорядка, следит за качеством предоставляемых в Службе социальных услуг, несет персональную ответственность за результаты работы Службы.

4.6. Деятельность Службы обеспечивают заведующий, администратор, специалист по работе с семьей, юрист-консульт, педагог-психолог.

4.7. Служба осуществляет свою деятельность во взаимодействии с другими службами СМФЦ, государственными органами, органами местного самоуправления, предприятиями и учреждениями города, общественными и иными объединениями.

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

4.9. Услуги, оказываемые в Службе:

- 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 бесплатных юридических и психолого-педагогических услуг;
- оказание помощи в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг,
- предоставление доступа посетителям к Федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

4.10. Технологии, используемые в работе специалистов Службы:

- индивидуальное консультирование, в т.ч. по телефону и он-лайн
- метод анализа документов
- метод организационного моделирования
- социальная диагностика
- в целях реализации вышеуказанных услуг заведующим службой ППС могут привлекаться сотрудники других отделений Центра, в чью компетенцию входит оказание семьям с детьми необходимой помощи по предоставлению социальных услуг.

Служба первичного приема семей с детьми включает в себя следующие функциональные зоны:

1) зона информирования и ожидания граждан, в которой имеется специально оборудованное рабочее место (стойка) администратора, предназначенное для оказания помощи в пользовании справочно-информационными ресурсами. Помощи в сопровождении инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и не имеющих возможности самостоятельного передвижения на территории СМФЦ;

2) оборудованный детский уголок для посетителей с детьми;

3) зона цифровых сервисов для граждан, включающая программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий доступ посетителей к Федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг, региональному portalу и иным portalам, интегрированным с единой системой идентификации и аутентификации, а также персональных компьютеров с доступом к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- 4) зона первичного приема граждан, в которой оборудованы окна приема;
- 5) зона для оказания гражданам социальных услуг и организации их консультирования.

5. Права и обязанности работников Службы

Работники Службы имеют право:

5.1. вносить предложения по совершенствованию работы службы с целью повышения эффективности оказываемых услуг;

5.2. запрашивать и получать от администрации СМФЦ сведения, необходимые для решения вопросов, входящих в компетенцию Службы;

5.3. на профессиональную подготовку, переподготовку и повышение квалификации в порядке, установленном Трудовым Кодексом, иными нормативными правовыми актами;

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

Работники Службы обязаны:

5.5. добросовестно исполнять свои обязанности, в соответствии с трудовым договором Уставом Государственного казенного учреждения социального обслуживания Республики Мордовия «Республиканский социальный приют для детей и подростков «Надежда», настоящим Положением, должностными инструкциями;

5.6. соблюдать Правила внутреннего трудового распорядка;

5.7. бережно относиться к имуществу ;

5.8. качественно и в установленный срок выполнять возложенные на Службу задачи и функции; исполнять устные и письменные поручения заведующего Службой, директора Государственного казенного учреждения социального обслуживания Республики Мордовия «Республиканский социальный приют для детей и подростков «Надежда», его заместителей.

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

6. Показатели результативности и качества деятельности

6.1. Первичный прием получателей социальных услуг должен проводиться своевременно, быть доступным и комфортным и обеспечивать необходимую помощь получателю социальных услуг.

6.2. Показателями результативности и качества деятельности Службы являются:

- создание и функционирование специализированного социального сервиса для семей с детьми.

- внедрение электронных и методических инструментариев, обеспечивающих расширение спектра и повышение качества социальных услуг семьям с детьми.

- проведение первичного приема на выездных мероприятиях СМФЦ.

7. Примечания

7.1. Положение можно дополнять, изменять согласно поправкам, внесенным в федеральные законы, постановления Правительства РФ, законы Республики Мордовия и другие нормативные акты, касающиеся деятельности Службы.