УТВЕРЖДАЮ
Руководитель бюджетного учреждения Омской области "Комплексный центр социального обслуживания населения Нововаршавского района"
_____Т.Н. Ермолаева
"30" июня 2026 года

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

I. Общие положения

1. Настоящее положение регулирует деятельность службы первичного приема.

2. Служба первичного приема (далее – Служба) является структурным подразделением отделения "Семейный МФЦ" бюджетного учреждения Омской области "Комплексный центр социального обслуживания населения Нововаршавского района" (далее – Семейный МФЦ, Учреждение соответственно).

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.

4. Служба взаимодействует со всеми отделениями и входящими в них службами Учреждения, а также с различными государственными учреждениями, с субъектами системы профилактики безнадзорности несовершеннолетних, специалистами межведомственных муниципальных команд, благотворительными, религиозными организациями и объединениями, фондами, и иными организациями различных форм собственности в интересах семей с детьми.

5. Служба предназначена для первичного приема граждан по принципу "одного окна", оперативной обработки обращений и маршрутизации граждан, семей с детьми, обратившихся в Семейный МФЦ.

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";

- зона первичного приема граждан;

- уголок матери и ребёнка.

7. Службу возглавляет заведующий, который назначается приказом руководителя Учреждения на основании заключенного трудового договора.

8. Комплектование и численность специалистов Службы определяется в соответствии со штатным расписанием Учреждения.

8. Создание, реорганизация и ликвидация Службы производится в порядке, установленном Уставом Учреждения по согласованию с Министерством труда и социального развития Омской области.

9. Деятельность Службы сопровождается ведением документации в соответствии с утверждённой номенклатурой дел.

II. Основные цели и задачи

10. Целью работы Службы является первичный прием граждан по принципу "одного окна", оперативная обработка обращений и маршрутизация семей с детьми в получении социальных услуг и организации их консультирования.

11. Задачи Службы:

1) определение потребности заявителя в получении социальных услуг, формах и видах его предоставления;

2) оценка остроты жизненной ситуации в необходимости экстренного реагирования;

3) осуществление офлайн и онлайн консультирования, в том числе в рамках технологии "Мобильного СМФЦ" (личный прием, по телефону, дистанционно);

4) организация межведомственного взаимодействия с организациями и учреждениями, оказывающими услуги семьям с детьми;

5) оказание содействия в предоставлении социальных услуг членам семьи при обращении в уполномоченный орган;

6) отслеживание и фиксирование результатов оказания социальных услуг посредством обратной связи с семьей.

III. Функции Службы

12. Прием и оперативная обработка обращений граждан, в том числе в электронном виде.

13. Выявление проблем граждан, семей с детьми, определение индивидуальной нуждаемости в социальных услугах и социальном сопровождении.

14. Учет семей, организация приема и регистрации заявлений членов семьи на предоставление социального обслуживания.

15. Информирование семей с детьми о возможности получения социальных услуг и социального сопровождения.

17. Сбор и формирование пакета документов в целях назначения мер социальной поддержки, государственной социальной помощи, в том числе на основании социального контракта; мер социальной поддержки гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, за счёт средств областного бюджета.

18. Проведение экспертизы пакета документов с целью установления их подлинности, достоверности и соответствия требованиям законодательства и нормативным документам.

19. Передача пакета документов

1) в межведомственную комиссию по рассмотрению вопросов оказания государственной социальной помощи, в том числе на основании социального контракта;

2) в комиссию по рассмотрению вопросов предоставления мер социальной поддержки гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, за счёт средств областного бюджета.

20. Оформление граждан пожилого возраста, инвалидов I, II группы и совершеннолетних недееспособных граждан в приемную семью.

21. Сбор пакета документов для помещения получателя социальных услуг на стационарное социальное обслуживание, в том числе подготовка документов на комиссию по помещению в дома-интернаты.

22. Оказание гражданам срочных социальных услуг в соответствии с федеральным и областным законодательством.

23. Оказание дополнительных социальных услуг согласно условиям договора о предоставлении дополнительных социальных и платных услуг в соответствии с областным законодательством и нормативными документами Учреждения. Проведение анализа эффективности предоставления услуг.

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

25. Организация транспортного обслуживания инвалидов путем предоставления услуги службы "Социальное такси".

26. Паспортизация объектов социальной инфраструктуры.

27. Содействие инвалидам в обустройстве жилых помещений в соответствии с рекомендациями индивидуальных программ реабилитации или абилитации (далее – ИПРА).

28. Содействие инвалидам в оборудовании жилых домов стационарными и откидными пандусами.

29. Внесение данных об исполнении мероприятий ИПРА.

30. Предоставление ТРС во временное пользование (прокат ТСР).

31. Организация деятельности "Мобильной бригады" для доставки лиц старше 65 лет, проживающих на отдалённых сельских территориях, в медицинскую организацию, в том числе для дополнительных скринингов на выявление отдельных социально-значимых заболеваний.

32. Маршрутизация обращений семей с детьми для оперативного удовлетворения актуальных социальных потребностей.

33. Контроль и фиксирование результата оказания предоставленных социальных услуг. Обратная связь с клиентом.

34. Осуществление взаимодействия со структурными подразделениями Учреждения по вопросам предоставления социальных услуг семьям с детьми.

35. Обновление социального картирования ресурсов для оказания поддержки семьям с детьми в различных жизненных ситуациях.

36. Участие в деятельности Мобильного офиса СМФЦ по оказанию социальных услуг гражданам, семьям с детьми, проживающим в отдаленных сельских поселениях.

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

38. Осуществление координации специалистов служб отделения СМФЦ в оказании социальных услуг обратившимся.

IV. Права и обязанности

38. Специалисты Службы имеют право:

- на защиту своих прав, профессиональной компетентности, чести и достоинства;

- давать консультации, рекомендации, предложения по вопросам, отнесенным к компетенции Службы;

- требовать создание организационно-технических и безопасных условий труда;

- вносить предложения руководству, направленные на совершенствование работы Учреждения, Службы.

39. 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.

V. Организация взаимодействия

40. 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 с детьми, профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних;

- с социально-ориентированными некоммерческими организациями и религиозными организациями;

- с другими организациями и учреждениями (в рамках запросов и деятельности Службы)

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

VI. Ответственность

42. 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.