



УТВЕРЖДАЮ:  
Директор ГУ ТО СРЦН № 1  
Ковалева Г.П.  
2022 г.

## ПОЛОЖЕНИЕ

### Отделения первичного приема семей с детьми государственного учреждения Тульской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 1»

#### 1. Общие положения

1.1. Настоящее положение регулирует деятельность отделения первичного приема семей с детьми (далее – Отделение) в государственном учреждении Тульской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 1» (далее – Центр).

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Федеральном законе от 24 июня 1999 г. № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних», а также Закона Тульской области от 27.10.2014 № 2205-ЗТО «О регулировании отдельных отношений в сфере социального обслуживания граждан в Тульской области», постановления Правительства Тульской области от 31.10.2014 № 543 «Об утверждении Порядка межведомственного взаимодействия органов государственной власти Тульской области в связи с реализацией полномочий в сфере социального обслуживания», постановления Правительства Тульской области от 15.10.2019 № 484 «Об утверждении перечня категорий граждан, которым социальные услуги предоставляются бесплатно на территории Тульской области», приказа министерства труда и социальной защиты Тульской области от 30 ноября 2021 г. № 718-осн «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Признание гражданина нуждающимся в социальном обслуживании и составлении индивидуальной программы предоставления социальных услуг», приказа министерства труда и социальной защиты Тульской области от 24.07.2020 г. № 345-осн «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому поставщиками социальных услуг на территории Тульской области», приказа министерства труда и социальной защиты Тульской области от 29.06.2022 г. № 446-осн «Об утверждении примерного положения о семейном многофункциональном центре, создаваемом в системе социального обслуживания Тульской области» и иных нормативных правовых актов.



1.3. Режим работы Отделения определяется учреждением в соответствии с Уставом, правилами внутреннего распорядка, утвержденным графиком работы специалистов.

1.4. Деятельность специалистов Отделения регламентируется должностными обязанностями, составленными с учетом норм, указанных в профессиональных стандартах: «Специалист по работе с семьей», «Специалист по социальной работе», «Психолог в социальной сфере» и других.

1.5. Отделение взаимодействует со всеми отделениями и входящими в них службами Центра, 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, с целью решения вопросов предоставления услуг гражданам.

## **2. Цели, задачи и основные направления деятельности Отделения**

2.1. Целью деятельности Отделения является реализация принципа «одного окна» посредством «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 Центра, при активном содействии специалистов межведомственных муниципальных команд, в том числе оказание первичного приема семей с детьми, оказание консультативной помощи гражданам.

2.2. Основными задачами Отделения являются:

определение потребности заявителя в получении социальных услуг, формах и видах их предоставления;

оценку остроты жизненной ситуации и необходимости экстренного реагирования;

осуществление онлайн-консультирования;

передачу информации в государственное учреждение Тульской области «Региональный центр «Развитие» для принятия решения о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании либо об отказе в социальном обслуживании;

организация межведомственного взаимодействия с органами и организациями в сфере социального обслуживания, оказывающими услуги семьям с детьми;

разработку индивидуальной программы предоставления социальных услуг (далее - ИППСУ) в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» и индивидуальной программы социального



сопровождения (далее - ИПСС), утвержденной приказом министерства труда и социальной защиты Тульской области;

закрытие случая обращения или перенаправление (переключение) для консультирования или дальнейшую маршрутизацию в отделение экстренной психологической помощи и экстренного психологического реагирования, или отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения;

получение обратной связи от получателей социальных услуг и социального сопровождения после закрытия случая об удовлетворенности качеством полученных услуг и профессиональной компетентностью закрепленного специалиста (социального помощника).

2.3. Основными направлениями деятельности Отделения являются:

осуществление приема граждан в Центре;

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 субъекта Российской Федерации или уполномоченную организацию либо переданные заявление или обращение в рамках межведомственного взаимодействия;

информирование граждан о перечне предоставляемых Центром услуг, мотивирование семей на обращение за предоставлением социального обслуживания;

оценку конкретной жизненной ситуации семей с детьми, проведение диагностического обследования жизненной ситуации, в том числе направленной на выявление признаков семейного неблагополучия;

определение возможности активизации потенциала семьи для разрешения жизненной ситуации;

проведение мониторинга социокультурного окружения и условий жизни семей с детьми;

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

составление индивидуального «бесшовного маршрута» семьи с детьми на ИПКСУ) или ИПСС;

закрепление ответственного специалиста (куратора) за разработку и реализацию ИПКСУ или ИПСС;



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 информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в Центре;

оказание содействия членам семьи при обращении в уполномоченный орган в рамках компетенций Центра.

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

### **3. Организация деятельности Отделения**

3.1. Общее руководство деятельностью отделения осуществляет заведующий, назначается и освобождается от должности приказом директора Центра.

3.2. Кадровый состав отделения первичного приема семей с детьми составляет: заведующий отделением, специалисты по социальной работе.

3.3. Заведующий Отделением руководит, планирует, организует и анализирует работу Отделения, принимает решения по усовершенствованию первичного приема семей.

3.4. Деятельность работников Отделения регламентируется должностными инструкциями. Должностные инструкции подлежат переработке в случае изменений основных направлений деятельности отделения или содержания должностных обязанностей работников.

3.5. Работа Отделения строится на основе перспективных (годовых), ежемесячных (текущих) планов, составляемых в соответствии с основными направлениями работы Отделения, Центра.

3.6. Отчет о деятельности Отделения предоставляется заместителю директора, по утвержденным Центром формам в установленные сроки.

3.7. В Отделении ведется документация в соответствии с утвержденной номенклатурой Центра (журнал регистрации обращений, журнал консультаций и др.).

3.8. Режим работы работников Отделения регламентируется правилами внутреннего трудового распорядка Центра.

3.9. При обращении гражданина специалисты Отделения используют скрипты по разным направлениям работы с семьей (меры социальной поддержки, реагирование в кризисных ситуациях и др.).

3.10. Специалисты Отделения оказывают помощь в пользовании справочно-информационными ресурсами, расположенными в здании СМФЦ, помощь в сопровождении маломобильных групп населения, семей с детьми, нуждающихся в сопровождении.



3.11. Специалисты Отделения организуют анкетирование удовлетворенностью полученной помощи, в том числе в формате онлайн на официальном сайте Центра.

3.12. Отделение 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 Семейного МФЦ;

оборудованный детский уголок для посетителей с детьми;

зону цифровых сервисов для граждан, включающую аппаратно-программный 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 аутентификации и идентификации, а также персонального компьютера с доступом к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

зону первичного приема граждан, консультирования и оказания гражданам социальных услуг (оборудованы окна приема).

3.13. Оборудование отделения первичного приема семей с детьми включает: компьютеры для работы специалистов, ноутбук для доступа посетителей к информационным системам, ТВ панели для трансляции важной для посетителей информации и др.

#### **4. Права и обязанности работников Отделения**

4.1. Для осуществления задач и функций работники Отделения имеет право:

получать информацию, ознакомиться с инструктивными и методическими материалами, необходимыми для работы Отделения;

запрашивать в установленном порядке и получать от государственных органов, предприятий, учреждений, граждан, общественных объединений сведения необходимые для надлежащего выполнения задач Отделения, требовать их своевременного и полного представления;

участвовать в совещаниях, семинарах и других мероприятиях учреждения при обсуждении вопросов, относящихся к предмету ведения Отделения, принимать решения и участвовать в их подготовке в соответствии с полномочиями Отделения;

давать консультации, рекомендации, предложения по вопросам, отнесенным к компетенции Отделения;

вносить на рассмотрение руководства предложения, направленные на совершенствование работы Центра и Отделения;

требовать создания организационно-технических и безопасных условий работы, необходимых для реализации своих полномочий;

4.2. Отделение обязано:

осуществлять свою деятельность в соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «О социальном обслуживании граждан в Российской Федерации», другими федеральными законами, постановлениями и иными нормативными правовыми актами Тульской области;

предоставлять социальные услуги в соответствии со статьей 21 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «О социальном обслуживании граждан в Российской Федерации»;

предоставлять в доступной форме получателям социальных услуг или их законным представителям информацию об их правах на социальное обслуживание и обязанностях, о видах социальных услуг, сроках, порядке и условиях их предоставления;

получать от лиц, являющихся получателями социальных услуг, обратившихся за социальной помощью в Центр, письменное согласие на обработку их и (или) их несовершеннолетних детей персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

использовать информацию о получателях социальных услуг в строгом соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и в той мере, в какой это необходимо для выполнения задач и достижения уставных целей Центра.