

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель бюджетного
учреждения Омской области
"Комплексный центр социального
обслуживания населения
Полтавского района"

О.А. Давиденко
2026 года

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

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение регулирует деятельность службы первичного приема граждан.

1.2. Служба первичного приема (далее - Служба) является структурным подразделением отделения "Семейный многофункциональный центр" бюджетного учреждения Омской области "Комплексный центр социального обслуживания населения Полтавского района" (далее - СМФЦ, 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, социально ориентированными некоммерческими организациями, благотворительными, религиозными организациями и объединениями, фондами и иными организациями различных форм собственности в интересах семей с детьми.

1.5. Служба предназначена для первичного приема граждан по принципу "одного окна", оперативной обработки обращения и маршрутизации граждан, обратившихся в СМФЦ.

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 Учреждения 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 с детьми в получении социальных услуг и организации их консультирования.

Задачи Службы:

2.1.1. Определение потребности заявителя в получении социальных услуг, формах и видах его предоставления.

2.1.2. Оценка остроты жизненной ситуации и необходимости экстренного реагирования.

2.1.3. Осуществление офлайн и онлайн консультирования, (личный прием, по телефону, дистанционно).

2.1.4. Организация межведомственного взаимодействия с социально ориентированными некоммерческими организациями, благотворительными, религиозными организациями и объединениями, фондами и иными организациями различных форм собственности в интересах семей с детьми обратившихся граждан.

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

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

3. Функции Службы

3.1. Проактивное информирование семей с детьми о возможности получения социальных услуг и социального сопровождения;

3.2. Прием и оперативная обработка обращений граждан в режиме "одного окна", в том числе в электронном виде;

3.3. Определение потребности заявителя в получении различных услуг, формах и видах их предоставления в формате одного окна;

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, 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. Осуществление консультирования, в том числе онлайн-консультирования;

3.6. Выявление проблем семей с детьми, определение индивидуальной нуждаемости в социальных услугах и социальном сопровождении с учетом персонифицированного подхода;

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

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

3.9. Паспортизацию объектов социальной инфраструктуры;

3.10. Содействие инвалидам в оборудовании жилых домов стационарными и откидными пандусами и доступная среда;

3.11. Прием дезадаптированных граждан, с целью их дальнейшей ресоциализации;

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

3.13. Организация выездов мобильной службы, мобильной бригады учреждения в сельские округа Полтавского района Омской области;

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.

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 создание 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 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).

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.