



УТВЕРЖДЕНО
Приказом директора
ГБУСО Псковской области
«Областной Центр семьи»
от «09» октября 2025 г. № 45/1

ПОЛОЖЕНИЕ

об отделении первичного приема семей с детьми

ГБУСО ПО «Областной Центр семьи»

1. Общие положения

1.1. Отделение первичного приема семей с детьми (далее - Отделение) является структурным подразделением государственного бюджетного учреждения социального обслуживания Псковской области «Областной Центр семьи» (далее - Учреждение).

1.2. Отделение осуществляет свою деятельность в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- федеральными законами, нормативными правовыми актами Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, иных федеральных органов государственной власти;
- Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ»;
- нормативно-правовыми актами Правительства Псковской области;
- приказами Министерства социальной защиты Псковской области;
- Уставом Учреждения;
- настоящим Положением.

1.3. Адрес местонахождения Отделения: 180000, Псковская область, г. Псков, площадь Ленина, д. 1.

1.4. Режим работы отделения:

Понедельник - пятница с 9.00 до 18.00 с перерывом на обед с 13.00 до 14.00, кроме выходных и праздничных дней.

2. Цель и задачи

2.1. Целью деятельности Отделения является организация комплексного решения вопросов семей с детьми в режиме «одного окна», минимизация участия граждан в процессе сбора документов, подтверждающих право на получение услуг.

2.2. Основными задачами Отделения являются:

2.2.1. Организация первичного приема семей с детьми в различных жизненных ситуациях.

2.2.2. Определение потребности заявителя в получении социальных услуг, формах и видах их предоставления, мер социальной поддержки, услуг иных ведомств.

2.2.3. Оценка остроты жизненной ситуации и необходимости экстренного вмешательства.

2.2.4. Осуществление консультирования в различных формах;

2.2.5. Оказание содействия в межведомственном взаимодействии заявителя с органами и организациями социальной сферы, оказывающими услуги семьям с детьми;

2.2.6. Оказание содействия членам семьи в признании их нуждающимися в социальном обслуживании.

3. Основные направления деятельности

3.1. Раннее выявление социального неблагополучия путем анализа информации, поступающей в Отделение, и обеспечение защиты прав и законных интересов граждан, обратившихся за помощью.

3.2. Информирование граждан о возможности получения консультационных, информационных, социальных и иных видов услуг в Учреждении, включая в том числе посредством предоставления гражданам информационных материалов (брошюры, буклеты, памятки).

3.3. Регистрация обращений граждан.

3.4. Содействие семьям с детьми в определении индивидуальной нуждаемости в социальных услугах и социальном сопровождении одновременно.

3.5. Передача в уполномоченный орган пакета документов на заявителя для принятия решения о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании либо отказе в социальном обслуживании, или содействие членам семьи при обращении в уполномоченный орган.

3.6. Оказание срочных социальных услуг.

3.7. Определение потребности заявителя в социальных услугах, в формах и видах предоставления социальных услуг.

3.8. Организация первичной оценки ситуации в семье посредством психолого-педагогического обследования с дальнейшим консультированием, и разработка планов социальной реабилитации с дальнейшей маршрутизацией.

3.9. Оказание социально-педагогических, социально-психологических и социально-правовых услуг, социально-трудовых услуг.

3.10. Содействие в обеспечении комплексного межведомственного взаимодействия с различными органами и организациями социальной сферы при обращении семей с детьми.

3.11. Оказание помощи заявителям при пользовании информационными сервисами Учреждения, включая пользование федеральной государственной информационной системой «Единый портал государственных и муниципальных услуг», компьютером с доступом к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.12. Осуществление деятельности «Банк общественных профессий» по оказанию помощи в поиске временного трудоустройства, с оформлением соответствующих документов.

3.13. Ведение делопроизводства в Отделении согласно установленного порядка.

3.14. Ведение регистра о получателях социальных услуг и иной документации.

- 3.15. Осуществление первичного, промежуточного и итогового мониторинга исполнения обращений семей с детьми.
- 3.16. Закрывание обращения после процесса консультирования или дальнейшая маршрутизация в отделения Учреждения.
- 3.17. Представление интересов учреждения в установленном порядке о взаимоотношениях с органами, организациями и учреждениями по вопросам, относящимся к компетенции Отделения.
- 3.18. Взаимодействие с подразделениями Учреждения.
- 3.19. Организация и планирование деятельности специалистов межведомственной бригады специалистов «Выездной мобильной бригады».

4. Организация деятельности Отделения

- 4.1. Руководство Отделением осуществляет заведующий отделением, который организует работу Отделения, распределяет и координирует нагрузку на сотрудников Отделения, а также устанавливает внутренний распорядок работы Отделения.
- 4.2. Отделение в своей деятельности подчиняется директору Учреждения.
- 4.3. Заместитель директора координирует работу Отделения, оказывает организационно-методическую и практическую помощь.
- 4.4. Лица, принимаемые на работу в Отделение, проходят инструктажи.
- 4.5. Специалисты ведут служебную документацию, представляют отчеты о своей работе по формам и в сроки, установленные директором Учреждения.
- 4.6. Специалист является куратором случая, норма не более 35 человек.
- 4.7. Работники Отделения должны обладать высокими профессиональными и морально-этическими качествами, чувством ответственности и руководствоваться в своей работе принципами гуманизма, справедливости, объективности и доброжелательности, учитывая физическое и психическое состояние граждан.
- 4.8. Сведения личного характера о гражданах, ставшие известными работникам Отделения при предоставлении помощи, являются персональными данными.

5. Права и обязанности Граждан

- 5.1. При получении услуг в отделении первичного приема семей с детьми граждане **имеют право на:**
- уважительное и гуманное отношение;
 - получение бесплатно в доступной форме информации о своих правах и обязанностях, видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости для получателя социальных услуг, о возможности получения этих услуг бесплатно, а также о поставщике социальных услуг;
 - отказ от предоставления социальных услуг;
 - защиту своих прав и законных интересов в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.2. Учреждение **обязано**:

- соблюдать права человека и гражданина;
- обеспечивать неприкосновенность личности и безопасность граждан;
- обеспечить ознакомление граждан с документами, на основании которых Учреждение осуществляет свою деятельность и оказывает социальные услуги;
- обеспечить ознакомление граждан с условиями предоставления социального обслуживания в Учреждении, правилах поведения получателей социальных услуг, с видами социальных услуг, которые будут предоставлены, сроком, порядком их предоставления, стоимостью оказания данных услуг, с правами и обязанностями получателей социальных услуг;
- предоставлять гражданам возможность пользоваться услугами связи, в том числе сети «Интернет»;
- информировать получателей социальных услуг о правилах техники безопасности, пожарной безопасности, эксплуатации предоставляемых приборов и оборудования;
- обеспечить условия пребывания, соответствующие санитарно-гигиеническим требованиям;
- возможность сопровождения гражданина при передвижении по территории организации социального обслуживания, а также при пользовании услугами;
- возможность для самостоятельного передвижения по территории организации социального обслуживания, входа, выхода и перемещения внутри такой организации (в том числе для передвижения в креслах-колясках), для отдыха в сидячем положении, а также доступное размещение оборудования и носителей информации;
- дублирование голосовой информации текстовой информацией, надписями и (или) световыми сигналами, информирование о предоставляемых социальных услугах с использованием русского жестового языка (сурдоперевод), допуск сурдопереводчика;
- оказание иных видов посторонней помощи;
- исполнять иные обязанности, связанные с реализацией прав получателей социальных услуг.

6. Права и обязанности Отделения

6.1. Специалисты при осуществлении своей деятельности для решения возложенных на них задач имеют право на :

6.1.1. Представлять проекты документов/запросов на согласование заместителю директора, и утверждение директором учреждения, с целью получения информации и материалов от органов государственной власти и местного самоуправления, юридических лиц, необходимых для выполнения задач и осуществления функций, возложенных на Отделение.

6.1.2. Вносить директору Учреждения предложения по вопросам совершенствования организации социального обслуживания и информационно-методического обеспечения.

6.1.3. Обращаться в структурные подразделения учреждения за получением методической, правовой, консультационной помощи, документов и материалов, необходимых для выполнения задач и осуществлении функций, возложенных на Отделение.

6.1.4. Сотрудничать с организациями и учреждениями по вопросам, входящим в компетенцию Отделения.

6.1.5. Давать разъяснения, рекомендации и указания по вопросам, входящим в компетенцию Отделения.

6.1.6. Проходить стажировку и повышение квалификации.

7. Ответственность

7.1. Степень ответственности специалистов Отделения определяется в соответствии с их должностными инструкциями и действующим законодательством Российской Федерации.

7.2. Отделение ответственно за:

7.2.1. За несвоевременное и ненадлежащее выполнение задач и функций, возложенных на Отделение в соответствии с настоящим Положением;

7.2.2. Не обеспечение сохранности и конфиденциальности информационных ресурсов в соответствии с установленным разграничением прав доступа к информации. Лица, виновные в умышленном или неосторожном искажении, разглашении либо утрате сведений, являющихся конфиденциальными, либо составляющими служебную или иную тайну, несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность;

7.2.3. Несоблюдение Кодекса профессиональной этики.

8. Критерии оценки

8.1. Эффективность и результативность деятельности Отделения определяется на основании таких показателей, как:

8.1.1. Своевременное и качественное выполнение поставленных целей и задач деятельности;

8.1.2. Выполнение количественных и качественных показателей, установленных Государственным заданием учредителя;

8.1.3. Внедрение и использование в работе с семьей и детьми инновационных цифровых ресурсов;

8.1.4. Своевременность предоставления месячных, квартальных и годовых отчетов: соблюдение сроков их предоставления, установленных порядков и форм предоставления статистических отчетов и аналитических записок;

8.1.5. Отсутствие обоснованных жалоб, поступающих от граждан, на качество оказания социальных услуг;

8.1.6. Отсутствие замечаний по результатам проверок контролирующих органов, в том числе ведомственных контрольных мероприятий;

8.1.7. Отсутствие нарушений в системе заполнения регистра получателей услуг;

8.1.8. Удовлетворенность получателей социальных услуг качеством услуг, оказанных специалистами Отделения.