

НИЖЕГОРОДСКАЯ РЕГИОНАЛЬНАЯ ОБЩЕСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ИНКЛЮЗИВНЫЙ ЦЕНТР СЕМЬИ И ДЕТСТВА «УМКА»



УТВЕРЖДАЮ



Председатель НРОО ИЦСиД «УМКа»

Белоусова А.В. Белоусова А.В.

Приказ № 21-3/Н от 23.11. 2023 года

**Положение об отделении первичного приема семей с детьми Нижегородской  
региональной общественной организации  
Инклюзивного центра семьи и детства «Умка»**

**1. Общие положения.**

- 1.1. Отделение первичного приема семей с детьми (далее - Отделение) создается для предоставления социальных услуг гражданам, проживающим в Нижегородской области с целью профилактики обстоятельств, обуславливающих потребность в социальном обслуживании и социальном сопровождении семей и несовершеннолетних граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации и нуждающихся в психолого-педагогической помощи.
- 1.2. Настоящее Положение регламентирует деятельность отделения в СМФЦ на базе НРОО «Инклюзивный центр семьи и детства «Умка» (далее - Организация).
- 1.3. Отделение является структурным подразделением Учреждения и предназначено для выявления проблем семей с детьми (ведение баз данных семей с детьми, аналитической работы по вопросам семьи, материнства, отцовства и детства, диагностики и определения нуждемости членов семьи в социальных услугах).
- 1.4. Отделение осуществляет свои функции в соответствии с:
- Семейным кодексом Российской Федерации от 29.12.1995 №223-ФЗ;
  - Федеральным законом от 28.12.2013г. № 442 - ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
  - Федеральным законом от 24.07.1998г. №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации»;
  - Федеральным законом от 24.09.1999г. №120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» (с изменениями и дополнениями, вступившими в силу 05.12.2013 г.);
  - Федеральным законом от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», и др.

- ГОСТ Р52142-2003.Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг.
  - ГОСТ Р52495-2005.Социальное обслуживание населения. Термины и определения;
  - ГОСТ Р52143-2003.Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг;
  - ГОСТ Р53061-2008. Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг детям.
  - ГОСТ Р53063-2008. Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг семьям.
  - Конвенцией о правах ребёнка;
  - Декларацией прав и свобод человека;
  - Уставом организации;
  - настоящим Положением и иными нормативно-правовыми актами, регламентирующими организацию деятельности по профилактике безнадзорности и социальной реабилитации несовершеннолетних, находящихся в социально опасном положении и/или трудной жизненной ситуации.
- 1.5.Режим работы Отделения определяется в соответствии с Уставом, правилами внутреннего распорядка, утвержденным графиком работы специалистов.
- 1.6.Деятельность специалистов Отделения регламентируется должностными обязанностями, разработанными на основе соответствующих профессиональных стандартов.
- 1.7.Информация о получении гражданином социальных услуг, результаты оценки, другая персонифицированная информация является конфиденциальной. Предоставление указанной информации без письменного согласия получателя социальных услуг третьим лицам не допускается, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.
- 1.8.Деятельность Отделения строится на принципах гуманизма, общедоступности, приоритета общечеловеческих ценностей, свободного развития личности, защиты прав и законных интересов несовершеннолетних
- 1.9.Отделение предоставляет социальные услуги в соответствии с Порядком предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг на территории Нижегородской области.
- 1.10.Отделение взаимодействует со всеми структурными подразделениями организации, а также с различными государственными учреждениями, органами и учреждениями системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, благотворительными организациями и фондами и другими организациями, с целью решения вопросов предоставления услуг гражданам.

## **2. Цель и задачи работы**

- 2.1.Цель деятельности – оказание первичного приема семей с детьми, оказание консультативной помощи гражданам.
- 2.2.Задачи деятельности:
- Отделение определяет потребности заявителя в получении социальных услуг, формах и видах их предоставления;
  - Отделение осуществляет онлайн консультирование семей с детьми;

- Отделение организует межведомственное взаимодействие с органами и организациями социальной сферы, оказывающими услуги семьям с детьми;
- Отделение передает информацию в уполномоченный орган региона или уполномоченную организацию для принятия решения о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании либо об отказе в социальном обслуживании, разработки индивидуальной программы предоставления социальных услуг в соответствии с Федеральным законодательством Российской Федерации;
- Отделение оказывает содействие членам семьи при обращении в уполномоченный орган.

### **3. Направления работы**

- 3.1. Осуществление приема граждан в организации;
- 3.2. Информационная работа (информирование граждан о перечне предоставляемых услуг учреждением, предоставление в доступной форме информационных материалов, выявление, сбор, обобщение и доведение до заинтересованных подразделений организации полученной из органов государственного управления и других источников официальной статистики и оперативной информации о нуждающихся в социальной помощи семьях или о фактах, требующих вмешательства социальной службы; организация телефонной "горячей линии" для экстренного обращения граждан в случаях, требующих срочного вмешательства социальной службы; отбор из почты писем, требующих письменной консультации специалистов;
- 3.3. Ведение электронной базы данных, картотеки учета семей и несовершеннолетних граждан, нуждающихся в помощи;
- 3.4. Выявление потребности заявителя в получении комплексной социальной помощи;
- 3.5. Содействие в передаче информации в уполномоченный орган или уполномоченную организацию для принятия решения о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании либо об отказе в социальном обслуживании;
- 3.6. Оказание консультативной, психологической, педагогической и правовой помощи семьям с детьми, в том числе дистанционной, а также оказание содействия в получении помощи, в том числе и экстренной психологической помощи.

### **4. Организация деятельности**

- 4.1. Возглавляет Отделение руководитель СМФЦ, назначаемый на должность приказом председателя НРОО ИЦСиД «УМка». В период его отсутствия замещение по должности производится приказом председателя.
- 4.2. Для организации деятельности отделения имеется штатное расписание, предусматривающее количество штатных единиц, необходимых для предоставления социальных услуг с учетом специфики и численности обслуживаемых семей и семей с детьми, включающее следующих специалистов:
  - педагог-психолог;
  - специалист по социальной работе;
  - юрисконсульт.

#### 4.3.Руководитель СМФЦ:

руководит деятельностью отделения, осуществляет планирование, контроль, обеспечивает выполнение мероприятий, предусмотренных в планах работы отделения, имеет персональную ответственность за результаты работы отделения, вносит предложения о поощрении и мерах дисциплинарного взыскания работников, вносит предложения о внедрении новых форм и методов социального обслуживания целевой группы, развития дополнительных услуг, несет ответственность за делопроизводство отделения.

4.4.Специалисты отделения работают на основе междисциплинарного командного взаимодействия. Организационно – методическая работа осуществляется путем проведения совещаний, семинаров, заседаний социального консилиума.

4.5.Должностные обязанности специалистов отделения определяются в должностных инструкциях, утверждаемых председателем организации.

4.6.Специалисты в соответствии с квалификационными требованиями, предъявляемыми к их должности, должны обладать знаниями и опытом, необходимым для выполнения возложенных на них обязанностей, высокими морально-этическими качествами, чувством ответственности и руководствоваться в работе принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности.

4.7.При проведении первичного приема специалист совместно с заявителем заполняет заявление о предоставлении социальных услуг, согласие на обработку персональных данных получателя социальных услуг и, при необходимости, согласие на обработку персональных данных несовершеннолетнего. После оказания заявителю социальной помощи специалист составляет акт о предоставлении социальных услуг в форме, который подписывается заявителем и руководителем организации. По результатам личного приема заявитель собственноручно заполняет опросный лист о качестве оказанных социальных услуг.

В случае выявления нуждаемости семьи в долгосрочной работе по предоставлению пакета социальных услуг, специалист совместно с заявителем заполняет заявление и составляет договор на социальное сопровождение семьи, согласие на обработку персональных данных получателя социальных услуг, и, при необходимости, согласие на обработку персональных данных несовершеннолетнего.

4.8.Отделение обеспечено всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и телефонной связью, соответствует санитарно-гигиеническим нормам и требованиям пожарной безопасности.

4.9.Отделение оборудовано:

- зоной информирования и ожидания граждан - рабочее место администратора, предназначенное для оказания помощи в использовании справочно-информационными ресурсами;
- детская игровая зона для посетителей с детьми;
- зона цифровых сервисов для граждан включая программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий доступ посетителей к Федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», региональному portalу и иным portalам, интегрированным в

единой системе идентификации и аутентификации, а также персональным компьютером с доступом к информационно- телекоммуникационной сети «Интернет»;

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

### **5. Виды и пакеты социальных услуг, предоставляемых отделением**

5.1. Социально-правовые, социально-педагогические, социально-психологические и социально- медицинские.

### **6. Порядок отказа от предоставления социальных услуг получателям социальных услуг в отделении**

6.1. Получатель социальных услуг имеет право отказаться от предоставления срочных, а также дополнительных социальных услуг. Отказ получателя услуг от социального обслуживания оформляется в письменной форме.

6.2. Предоставление социальных услуг приостанавливается либо прекращается в следующих случаях:

- по заявлению получателя социальных услуг;
- окончание срока предоставления социальных услуг;
- при выявлении медицинских противопоказаний;
- при нарушении получателем социальных услуг установленных норм и правил, препятствующем предоставлению социальных услуг их поставщиком.

6.3. Отказ получателя социальных услуг от социального обслуживания, социальной услуги освобождает организацию от ответственности за предоставление социального обслуживания, социальной услуги.

### **7. Права и обязанности сотрудников отделения**

7.1. Для осуществления задач и функций сотрудники отделения имеют 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 предоставления;
- 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 специалистов отделения;
- вносить на рассмотрение руководства предложения, направленные на совершенствование работы организации и отделения;
- требовать создания организационно-технических и безопасных условий работы, необходимых для реализации своих полномочий.

7.2. Сотрудники Отделения обязаны:

- осуществлять свою деятельность в соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 № 442 «О социальном обслуживании граждан в Российской Федерации», другими федеральными законами, постановлениями и иными нормативными правовыми актами Нижегородской области;
- предоставлять социальные услуги в соответствии со статьей 21 Федерального закона от 28.12.2013 № 442 «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;
- использовать информацию о получателях социальных услуг в соответствии с установленными законодательством Российской Федерации требованиями о защите 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 учреждения.

#### **8. Заключительные положения**

- 8.1. Упразднение и реорганизация отделения осуществляется приказом председателя организации.
- 8.2. При упразднении и реорганизации отделения в соответствии с действующим законодательством обеспечивается соблюдение прав и законных интересов его работников.