

Утверждено
приказом бюджетного учреждения
социального обслуживания Вологодской
области «Территориальный центр
социальной помощи семье и детям»
от 11.11.2024 года № 166 – ОД

**Положение о социальном сервисе
«Служба экстренного реагирования «SOS»
Семейного многофункционального центра**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет цели, задачи, порядок организации деятельности службы экстренного реагирования «SOS» (далее - Служба).

1.2. Служба осуществляет свою деятельность в рамках работы отделения психологической помощи и экстренного реагирования Семейного многофункционального центра (далее – Семейный МФЦ) БУ СО ВО «Территориальный центр социальной помощи семье и детям» (далее – Территориальный Центр).

1.3. Служба создается и ликвидируется на основании приказа директора Центра и подотчетна в своей деятельности заместителю директора, руководителю семейного МФЦ.

1.4. Деятельность Службы осуществляется в соответствии с:

- Семейным кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Постановлением Правительства Вологодской области от 31 октября 2014 года № 977 «Об утверждении Порядка межведомственного взаимодействия органов государственной власти Вологодской области при предоставлении социальных услуг и социального сопровождения»;
- Постановлением Правительства Вологодской области от 31 октября 2014 года № 978 «Об утверждении Регламента межведомственного взаимодействия органов государственной власти Вологодской области в связи с реализацией полномочий в сфере социального обслуживания»;
- иными федеральными и региональными нормативными правовыми актами, Уставом и локальными актами Центра, настоящим Положением.

2. Цель и задачи Службы

2.1. Цель деятельности Службы - оказание экстренной помощи семьям с детьми, нуждающимся в помощи и поддержке в различных жизненных ситуациях.

2.2. Задачи деятельности Службы:

- раннее выявление семей с детьми, находящихся в различных жизненных ситуациях, нуждающихся в помощи и поддержке;
- проведение первичного обследования семей с целью выяснения семейной ситуации;
- оказание в случае необходимости срочных социальных услуг семьям с детьми, оказавшимся в различных жизненных ситуациях (содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов членов семьи; содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов; предоставление информации членам семьи о возможности получения мер социальной поддержки семей с детьми, различного вида услуг в органах и организациях разной ведомственной принадлежности; оказание натуральной помощи);
- подготовка информации о семье для рассмотрения на консилиуме Семейного МФЦ с целью определения нуждаемости семьи в социальных услугах, социальном сопровождении, содействия в разрешении различных жизненных ситуаций.

3. Состав и обязанности специалистов Службы

3.1. В состав Службы входят: заведующий отделением психологической помощи и экстренного реагирования, юрисконсульт отделения, психолог, специалист по социальной работе.

3.2. Руководителем Службы является заведующий отделением психологической помощи и экстренного реагирования.

3.3. Обязанности руководителя:

- организует деятельность Службы и распределяет обязанности внутри Службы;
- разрабатывает документацию, регламентирующую деятельность Службы;
- принимает информацию специалиста по социальной работе о поступлении обращения и Карту вызова Службы экстренного реагирования (далее - Карта вызова) (приложение 2), проверяет первичную информацию (Ф.И.О., адрес, контактный телефон семьи) по базе ЭСРН (электронный социальный регистр населения);
- ведет учет результатов работы по обращениям в Журнале учёта обращений в Службу экстренного реагирования «SOS» (приложение 1);
- осуществляет контроль деятельности специалистов Службы;
- осуществляет контроль ведения документации специалистами Службы;
- организует проведение мероприятий, направленных на повышение компетенции специалистов Службы;
- презентует деятельность Службы, проводит информационно-разъяснительную и просветительскую работу о деятельности Службы;
- готовит статистические и аналитические отчеты (приложение 4) о деятельности Службы, представляет их заместителю директора, руководителю Семейного МФЦ.

3.4. Обязанности специалистов Службы:

- принимают обращения (информацию) о различных жизненных ситуациях в семье;
- регистрируют обращение в Журнале учёта обращений в Службу экстренного реагирования «SOS» (приложение 1);
- оформляют Карту вызова в печатном виде (приложение 2);
- сообщает информацию об обращении руководителю Службы и передает Карту вызова руководителю Службы;
- осуществляет выход в семью с целью проверки полученной информации по указанию руководителя Службы;
- специалист проводит первичное обследование условий жизни семьи с целью выяснения обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в оказании социальных услуг, социального сопровождения, иных видов помощи, составляет Акт обследования материально-бытового положения семьи (приложение 3);
- представляет результаты первичного обследования семьи на консилиум Семейного МФЦ.

4. Организация деятельности и документация Службы

4.1. Приём обращений в Службу может осуществляться по телефону, указанному в контактной информации о Семейном МФЦ, при личном обращении в течение рабочего дня с 8.00 до 17.00, а также письменно или через иные средства связи.

4.2. Для учёта обращений ведется Журнал учёта обращений в Службу экстренного реагирования «SOS» по установленной форме (приложение 1). Журнал ведется в электронном виде, распечатывается по мере необходимости и в конце календарного года.

4.3. Порядок действий при поступлении обращения в Службу:

4.3.1. Специалисты Службы:

- принимают информацию о ситуации в семье (по телефону, личное обращение, письменное сообщение и пр.);
- регистрируют обращение в Журнале учёта обращений в Службу экстренного реагирования «SOS», заполняя п.п.1.2.3.4. (приложение 1);
- оформляют Карту вызова (приложение 2);
- сообщают информацию руководителю Службы и передают ему Карту вызова;

4.3.2. Руководитель Службы:

- принимает информацию специалиста о поступлении обращения и Карту вызова;
- проверяет первичную информацию (Ф.И.О., адрес, контактный телефон семьи) по базе ЭСРН (электронный социальный регистр населения);
- назначает специалиста для проведения первичного обследования семьи и передает ему Карту вызова;
- при получении информации о социально опасной ситуации, представляющей угрозу жизни, здоровью и безопасности ребёнка, в оперативном порядке организует экстренный выезд.

4.3.3. Специалисты Службы при поступлении информации о различной жизненной ситуации в семье от руководителя Службы и получении карты вызова:

- осуществляют выход по месту фактического проживания семьи с целью проверки полученной информации;

- проводят первичное обследование условий жизни семьи, в ходе которого составляет Акт обследования материально-бытового положения семьи (приложение 3);

- при необходимости организуют оказание семье срочных социальных услуг;

- доводят до сведения руководителя Службы результаты первичного обследования семьи;

- представляет результаты первичного обследования семьи на консилиуме Семейного МФЦ.

4.4. Выход в семью и первичное обследование семьи организуется в течение 3-х рабочих дней с момента поступления информации. При получении информации о социально опасной ситуации, представляющей угрозу жизни, здоровью и безопасности ребёнка оперативно организуется экстренный выезд.

4.5. В каждом случае поступления обращения в Службу результаты первичного обследования семьи рассматриваются по представлению специалиста на консилиуме Семейного МФЦ, где определяется нуждаемость семьи в социальном сопровождении. Решение консилиума оформляется протоколом, в котором фиксируется факт постановки семьи на социальное сопровождение, назначается куратор семьи.

4.6. Результаты работы по обращению в Службу руководитель Службы фиксирует в Журнале учёта обращений в Службу экстренного реагирования «SOS», заполняя п.п.5-13.

4.7. Документация службы:

- Журнале учёта обращений в Службу экстренного реагирования «SOS» (приложение 1);

- Карты вызова Службы экстренного реагирования (приложение 2);

- Акты обследования материально-бытового обследования семей (приложение 3);

- статистические и аналитические отчеты о деятельности Службы (приложение 4).

5. Заключительные положения

5.1. Настоящее положение вступает в силу с момента его утверждения и подписания директором Территориального центра.

5.2. Изменения и дополнения к настоящему Положению утверждаются приказом директора.

Журнал учёта обращений в Службу экстренного реагирования «SOS»

№ п/п	Дата и время поступления обращения	Ф.И.О., номер телефона заявителя	Краткое содержание обращения (ФИО, адрес, проблема семьи) Характер проблем (код)*	Ф.И.О. специалиста первичного обследования	Отметка о результатах работы по обращению							Фамилия специалиста, закрывшего обращение
					Дата выхода в семью	Дата составления Акта МБП семьи	Оказаны срочные социальные услуги (указать какие, сколько)**	Проведены консультации	Семья поставлена на социальное обслуживания, сопровождение (указать дату консилиума, комиссии)	Дата передачи пакета документов для дальнейшей работы/ наименование отделения куда передан пакет документов	Дата закрытия случая	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			11
1.												
2.												

***указать код из списка проблем:**

****указать код услуги**

Проблемы	код	Вид срочных социальных услуг	код
Нарушение детско-родительских отношений, конфликты	1	Содействие в получение экстренной психологической помощи	1
Здоровье детей	2	Содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов членов семьи	2
Социально-бытовые, жилищные	3	Оказание натуральной помощи	3
Неудовлетворенная потребность детей-инвалидов в создании доступной среды проживания, профессиональном обучении	4	Консультация о предоставлении членам семьи о возможности получения мер социальной поддержки семей с детьми, различного вида услуг в органах и организация разной ведомственной принадлежности	4
Среднедушевой доход семьи с детьми ниже полуторной величины прожиточного минимума по региону (бедность)	5		
Отсутствие работы у родителей (иных законных представителей детей)	6		
Другое	7		

Карта вызова Службы экстренного реагирования № _____

Дата
обращения: «__» _____ 20__ г.Принял: _____ / _____
ф.и.о. специалиста подпись

Время: _____

Ф.И.О.
заявителя: _____Адрес,
контактный
телефон: _____Форма
обращения:Лично
По телефону

Письменно
Через интернет-
ресурсы

Данные о семье

Ф.И.О. родителей	
Ф.И.О. ребенка/ детей	
Адрес фактического проживания семьи	
Контактный телефон	
Описание проблемы семьи	
Дополнительная информация о семье	

Карту вызова получил _____ / _____
Ф.И.О. специалиста подпись

Дата «__» _____ 20__ г.

Утверждаю:

Подпись руководителя учреждения

Дата

А К Т обследования материально-бытового положения семьи

от

1. Сведения о заявителе, доходах и составе семьи

Фамилия, имя, отчество обследуемого:

Адрес фактического проживания:

Адрес регистрации:

Паспортные данные:

выдан:

дата выдачи:

Телефон:

Категория обследуемого:

Состав семьи: (лица, связанные родством и (или) свойством, к которым относятся совместно проживающие и ведущие совместное хозяйство супруги, их дети и родители, усыновители и усыновленные, братья и сестры, пасынки и падчерицы)* чел.

Фамилия, имя, отчество заявителя и членов его семьи	Родственные отношения	Дата рождения	Место работы, учебы	Вид дохода**	Размер дохода за три последних календарных месяца, предшествующих подаче заявления (в рублях)
Итого:					

Среднедушевой доход семьи (одиноко проживающего гражданина) в месяц составляет _____ рублей***.

Величина прожиточного минимума семьи (одиноко проживающего гражданина) в месяц составляет _____ рублей****.

2. Жилищные и бытовые условия семьи:

Количество комнат

Общая площадь _____ кв. м

Форма собственности:

Состояние жилья:

- 1) наличие заключений о состоянии жилья (необходимости капитального (текущего) ремонта, признании ветхим, аварийным и др.) удовлетворительное
- 2) внешняя оценка состояния жилого помещения удовлетворительное
- 3) наличие удобств жилья: благоустроенное, частично благоустроенное, не благоустроенное
- 4) санитарное состояние жилой площади (чистота и порядок в помещении, проведение уборки, повышенная загрязненность, и др.)

Наличие продуктов питания, в том числе для детей в соответствии с их возрастом:

Наличие предметов первой необходимости (мебели, предметов быта, одежды, обуви) имеются

5. Описание жизненной ситуации в семье

6. Что рекомендовано для решения жизненной ситуации.

Фамилия, имя, отчество, должность, подпись работников, составивших акт

**Статистический отчет
о работе Службы экстренного реагирования
«SOS» Семейного многофункционального центра**

за период _____

Показатель деятельности Службы	единица измерения	Результаты
Принято сообщений	количество	
Осуществлено выездов в семьи, проживающие в г. Вологде	кол-во выездов/ семей	
Осуществлено выездов в семьи, проживающие в Вологодском муниципальном округе	кол-во выездов/ семей	
Проведено первичных обследований условий жизни семьи	кол-во Актов материально-бытового положения семьи	
Оказано срочных социальных услуг в том числе:	кол-во услуг/ семей	
содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов членов семьи	кол-во услуг/семей	
содействие в получении экстренной психологической помощи	кол-во услуг/семей	
оказано консультативных услуг	кол-во консультаций	
оказана натуральная помощь	кол-во услуг/семей	
Поставлено на социальное сопровождение	количество семей	