

БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ «ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОЙ
ПОМОЩИ СЕМЬЕ И ДЕТАМ»

ПРИКАЗ

11 декабря 2024 года

№ 191 – ОД

Об утверждении Порядка
организации приема граждан
в Семейном многофункциональном
центре БУ СО ВО «Территориальный
центр социальной помощи семье и детям»

На основании приказа Департамента социальной защиты населения Вологодской области от 06.12.2024 года № 1270 «Об утверждении Порядка организации приема граждан в Семейных многофункциональных центрах в Вологодской области» и в соответствии с Комплексным планом работы по созданию Семейного многофункционального центра в БУ СО ВО «Территориальный центр социальной помощи семье и детям», утвержденного приказом от 12.08.2024 г № 101 – ОД,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок организации приема граждан в Семейном многофункциональном центре БУ СО ВО «Территориальный центр социальной помощи семье и детям».
2. Заведующим отделениями Семейного МФЦ организовать работу по приему граждан в соответствии с Порядком.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора, руководителя Семейного МФЦ Ефимову Л.Н.

Директор



Н.С.Красноборова

С приказом ознакомлены:

_____	_____	_____
(должность)	(подпись, дата)	(расшифровка подписи)
_____	_____	_____
(должность)	(подпись, дата)	(расшифровка подписи)
_____	_____	_____
(должность)	(подпись, дата)	(расшифровка подписи)
_____	_____	_____
(должность)	(подпись, дата)	(расшифровка подписи)
_____	_____	_____
(должность)	(подпись, дата)	(расшифровка подписи)

ПОРЯДОК
организации приема граждан в Семейном многофункциональном центре
БУ СО ВО «Территориальный центр социальной помощи семье и
детям»

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок устанавливает механизм приема граждан в Семейном многофункциональном центре БУ СО ВО «Территориальный центр социальной помощи семье и детям» (далее – Порядок, Семейный МФЦ, Учреждение).

1.2. Настоящий порядок разработан на основании Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», постановления Правительства Вологодской области от 5 декабря 2014 года № 1090 «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг», постановления 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», постановления 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», приказа Департамента социальной защиты населения Вологодской области от 24 июля 2024 года №768 «Об утверждении Комплекса мер по созданию семейных многофункциональных центров в Вологодской области», Порядка организации приема граждан в Семейных многофункциональных центрах в Вологодской области, утвержденного приказом Министерства социальной защиты населения Вологодской области от 06.12.2024 года № 1270.

II. Категории граждан, которые могут обратиться в Семейный МФЦ

2. Обратиться в Семейный МФЦ могут представители семей с детьми, находящихся в различных жизненных ситуациях и нуждающихся в помощи, матери с новорожденными детьми, беременные женщины, находящиеся в трудной жизненной ситуации.

III. Осуществление приема граждан в Семейном МФЦ

3.1. Прием граждан осуществляется специалистами отделения первичного приема семей Семейного МФЦ в порядке живой очереди. Одновременный прием одним специалистом двух или более семей не допускается.

3.2. Прием обращений граждан по телефону осуществляется в социальном сервисе «Семейная онлайн-диспетчерская».

3.3. Прием граждан по предварительной записи осуществляется профильными специалистами (специалист по социальной работе, психолог, юрист).

IV. Алгоритм работы специалиста отделения первичного приема семей при очном обращении граждан в Семейный МФЦ

4.1. Общение специалиста с обратившимися гражданами должно соответствовать Кодексу этики и служебного поведения работников учреждений социального обслуживания. Специалист должен проявлять корректность и внимательность, терпимость и уважение в обращении с гражданами, соблюдать конфиденциальность информации о клиенте.

4.2. При обращении гражданина в очном режиме оформляется заявка, содержащая согласие на обработку персональных данных, по форме согласно приложению 1 к настоящему Порядку.

4.3. Обращения граждан регистрируются в Журнале регистрации обращений в отделение первичного приема Семейного МФЦ (приложение 2).

4.4. В ходе проведения приема специалист отделения первичного приема Семейного МФЦ оформляет анкету гражданина (приложение 3).

4.5. На основании анкетных данных и потребности семьи специалист:

- оказывает консультационную помощь;
- при необходимости организует консультирование специалистами других отделений учреждения;
- оказывает содействие в решении вопроса другими ведомствами;
- проводит оценку жизненной ситуации семьи и необходимости экстренного реагирования;
- при необходимости оказывает содействие в предоставлении срочных социальных услуг, оформляет необходимые документы и передает информацию в другие отделения Учреждения;

- в случае нуждаемости заявителя в предоставлении социальных услуг, социального сопровождения специалист определяет потребности заявителя в получении социальных услуг, формах и видах их предоставления, принимает заявление, оказывает помощь в подаче заявления через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) о предоставлении необходимых социальных услуг, социального сопровождения и составлении индивидуальной программы предоставления социальных услуг;

4.6. В случае нуждаемости гражданина в предоставлении социальных услуг, социального сопровождения специалист оформляет необходимые

документы и передает информацию в комиссию Учреждения по признанию граждан нуждающимися в социальном обслуживании, для принятия решения о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании либо об отказе в социальном обслуживании.

4.7. При необходимости оказания помощи гражданину в решении проблемы другими ведомствами специалист отделения первичного приема семей Семейного МФЦ в присутствии гражданина осуществляет запись по телефону к специалистам других органов и организаций, оказывающих услуги семьям с детьми, разрабатывает для семьи индивидуальный маршрут, который фиксируется в индивидуальном маршрутном листе семьи (приложение 4).

В индивидуальном маршрутном листе семьи указываются вопрос(ы), который(ые) необходимо решить, мероприятия, необходимые для решения вопроса, перечень рекомендуемых организаций, предоставляющих услуги по решению данного вопроса, их контактные данные, режим работы.

Индивидуальный маршрутный лист семьи оформляется в двух экземплярах, подписывается гражданином. Один экземпляр выдается на руки гражданину, другой прикладывается к заявке гражданина.

В течение 10 рабочих дней после посещения гражданином Семейного МФЦ специалист отделения первичного приема семей осуществляет звонок по телефону гражданину с целью уточнения информации о разрешении (не разрешении) вопроса, с которым гражданин обратился в Семейный МФЦ (приложение 5).

При положительном разрешении вопроса случай закрывается, информация об оказании помощи отражается в индивидуальном маршрутном листе семьи. При не разрешении вопроса специалист приглашает гражданина на прием для оформления социального сопровождения.

4.8. При необходимости специалист оказывает гражданину содействие в подаче заявления на оказание мер социальной поддержки, государственной социальной помощи посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций).

4.9. При необходимости специалист оказывает гражданину содействие в регистрации в качестве безработного или ищущего работу через цифровую платформу в сфере занятости и трудовых отношений «Работа в России».

4.10. Данные об оказанной помощи специалист отделения первичного приема семей заносит в Журнал регистрации обращений в отделение первичного приема Семейного МФЦ.

V. Алгоритм работы специалиста Семейной онлайн-диспетчерской Семейного МФЦ при телефонном обращении граждан

5.1. Специалист Семейной онлайн-диспетчерской принимает обращения граждан, поступившие по телефону 8 (8172) 54-31-76. Специалист должен проявлять корректность и внимательность, терпимость и уважение в обращении с гражданами, соблюдать конфиденциальность информации о клиенте. Ответ на телефонный звонок начинается с информации о

наименовании учреждения, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста Семейного МФЦ, принявшего телефонный звонок.

5.2. Специалист определяет запрос семьи, потребность в получении помощи и информирует обратившихся граждан по интересующим их вопросам, в т.ч.:

- информирует семью о порядке и условиях предоставления социальных услуг в Семейном МФЦ;
- в случае необходимости консультирует заявителя по порядку получения мер социальной поддержки;
- при необходимости оказания помощи заявителю в решении проблемы другими ведомствами специалист консультирует его об органах и организациях, оказывающих услуги семьям с детьми.

5.3. При невозможности специалиста Семейной онлайн-диспетчерской, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок переадресовывается (переводится) на другого специалиста Семейного МФЦ или специалиста других отделений Учреждения, либо обратившемуся гражданину сообщается номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

5.4. В случае, если поставленные вопросы не могут быть разрешены в ходе консультирования по телефону, специалист приглашает гражданина на очную консультацию в отделение первичного приема семей Семейного МФЦ; при необходимости маршрутизирует заявителя для получения необходимых видов помощи в социальных сервисах Семейного МФЦ, осуществляет запись на очные консультации специалистов Семейного МФЦ.

5.5. В случае выявления кризисной ситуации в семье и определения необходимости выезда в семью специалист оформляет Карту вызова Службы экстренного реагирования (приложение 6) и передает ее руководителю Службы экстренного реагирования «SOS».

5.6. Информация о консультировании вносится в Журнал регистрации обращений в Семейную онлайн-диспетчерскую (приложение 7).

VI. Алгоритм работы специалиста Семейного МФЦ при обращении гражданина посредством электронной почты

6.1. Сообщение, поступившее в Семейный МФЦ посредством электронной почты, регистрируется в журнале регистрации обращений в Семейную онлайн-диспетчерскую, передается ответственному специалисту, который готовит ответ на обращение.

6.2. Ответ на обращение направляется гражданину в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения.

6.3. Информирование по электронной почте осуществляется при наличии в обращении адреса гражданина.

VII. Описание результата оказания помощи гражданину, обратившемуся в Семейный МФЦ

7. Результатом оказания помощи гражданину, обратившемуся в Семейный МФЦ являются:

- решение вопроса при оказании консультативной помощи;
- подача заявления о предоставлении необходимых социальных услуг;
- постановка на учет в качестве безработного или ищущего работу;
- подача заявления на получение мер социальной поддержки, государственной социальной помощи;
- оказание содействие в трудоустройстве, обучении;
- признание гражданина нуждающимся в социальном обслуживании и/или социальном сопровождении и составление индивидуальной программы предоставления социальных услуг, индивидуальной программы социального сопровождения;
- разработка индивидуального маршрута семьи;
- предоставление срочных социальных услуг или экстренной психологической помощи.

VIII. Взаимодействие сотрудников Семейного МФЦ с организациями, государственными фондами, органами государственной власти, органами местного самоуправления

8. Взаимодействие Семейного МФЦ с организациями, органами государственной власти, органами местного самоуправления, государственными фондами, некоммерческими организациями осуществляется на основании соглашений, заключенных между указанными органами и организациями и БУ СО ВО «Территориальный центр социальной помощи семье и детям», в структуре которого работает Семейный МФЦ.

Приложение 1

Директору БУ СО ВО «Территориальный центр
социальной помощи семье и детям»
Красноборовой Н.С.

от _____
(ФИО заявителя)

Дата рождения _____
Место _____ регистрации:

Место проживания: _____

телефон _____
Паспорт _____
выдан (когда, кем) _____

Заявка

Прошу оказать мне консультативную помощь в БУ СО ВО
«Территориальный центр социальной помощи семье и детям».

Настоящим даю согласие БУ СО ВО «Территориальный центр социальной помощи семье и детям» (далее - оператор) на обработку, в том числе передачу третьим лицам, следующих персональных данных: фамилия, имя, отчество (при наличии); сведения о регистрации по месту жительства (пребывания); паспортные данные; сведения о льготном статусе.

Вышеуказанные персональные данные предоставляю для автоматизированной обработки персональных данных в информационных системах для предоставления помощи. Сроки обработки персональных данных, в том числе сроки их хранения, устанавливаются с даты начала обработки до достижения целей обработки в сроки, установленные действующим законодательством Российской Федерации.

Персональные данные, предоставляемые в отношении третьих лиц, будут обрабатываться только в целях осуществления и выполнения, возложенных законодательством Российской Федерации на операторов полномочий и обязанностей.

Согласие на обработку персональных данных может быть отозвано на основании письменного заявления в произвольной форме.

Я проинформирован(а) о том, что под обработкой персональных данных понимаются действия (операции) с персональными данными в рамках выполнения Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», конфиденциальность персональных данных соблюдается в рамках исполнения законодательства Российской Федерации.

Дата начала обработки персональных данных: _____ (число, месяц, год).

дата заполнения

подпись (расшифровка подписи)

подпись специалиста, принявшего заявку

Журнал регистрации обращений в отделение первичного приема семей
Семейного МФЦ БУ СО ВО «Территориальный центр социальной помощи семье и детям»

[illegible]

Анкета гражданина, обратившегося в Семейный МФЦ
(для разработки индивидуального маршрута семьи)

Фамилия

Имя

Отчество

Дата рождения

Адрес регистрации

Адрес проживания

Контактный телефон

Категория семьи

☐ неполная	☐ многодетная	☐ малообеспеченная
☐ полная	☐ с ребенком-инвалидом	☐ приемная семья/опекуны
☐ молодая (в возрасте до 35 лет)	☐ инвалид - взрослый член семьи	☐ семья участника СВО

Состав семьи: Совместно проживающие члены семьи

независимо от наличия официальной регистрации брака	Ф.И.О.	Дата рождения
Муж		
Жена		
дети:		
несовершеннолетние дети, находящиеся под опекой		
граждане старше 18 лет, находящиеся под опекой		

Трудовая занятость членов семьи	Муж	Жена
Трудоустроен(а)	☐	☐
Состою на учете в центре занятости	☐	☐
Безработный, на учете в центре занятости не состою	☐	☐
Работаю без официального трудоустройства	☐	☐
Самозанятый	☐	☐
Нахожусь в отпуске по уходу за ребенком	☐	☐
Ухаживаю за ребенком-инвалидом	☐	☐

Назовите цель вашего обращения в Семейный МФЦ

Получить консультацию

- ☐ по оформлению заявления на оплату стоимости путевок в организации отдыха и оздоровления детей
- ☐ по санаторно-курортному лечению ребенка
- ☐ по порядку оформления мер социальной поддержки
- ☐ по заключению социального контракта
- ☐ по ликвидации задолженности по оплате жилищно-коммунальных услуг
- ☐ по возможным видам помощи и услуг, предоставляемым семьям с детьми в организациях и учреждениях
- ☐ по устройству детей в дошкольное образовательное учреждение
- ☐ по устройству детей в общеобразовательное учреждение
- ☐ по получению детьми дополнительного образования (кружки, секции и т.п.)
- ☐ по получению медицинских услуг для детей и взрослых
- ☐ об организациях, оказывающих помощь в преодолении алкогольной, токсической или наркотической зависимости членов семьи
- ☐ по предоставлению государственной услуги по государственной регистрации актов гражданского состояния, в т.ч. выдачи повторных свидетельств, справок
- ☐ по разрешению трудной жизненной ситуации в семье, укажите какая ситуация:
 - ☐ Член семьи – участник специальной военной операции
 - ☐ Потеря работы
 - ☐ Малообеспеченность (укажите средний доход в месяц на одного члена семьи с учетом заработной платы, стипендий и пособий, которые получаете Вы и члены Вашей семьи рублей)
 - ☐ Отсутствие жилья
 - ☐ Развод (предразводная ситуация)
 - ☐ Наличие внутрисемейных конфликтов
 - ☐ Наличие в семейном окружении лиц, имеющих алкогольную/ наркотическую зависимость
 - ☐ Наличие в семейном окружении лиц, освободившихся из мест лишения свободы
 - ☐ Совершение правонарушения несовершеннолетним
 - ☐ Наличие в семье конфликтов, связанных с жестоким обращением, бытовым насилием
 - ☐ Отклонения в поведении ребенка (детей)
 - ☐ Трудности, связанные с рождением ребенка
 - ☐ Трудности, связанные с проблемами в состоянии здоровья членов семьи
 - ☐ Трудности, связанные с обеспечением ухода и лечением ребенка-инвалида
 - ☐ Трудности, связанные с обучением детей
 - ☐ Другая ситуация, укажите какая
- ☐ по иным вопросам, касающихся жизнедеятельности семьи

Оформить получение социальных услуг

- Социально- ☐ Социально - психологическое консультирование по вопросам воспитания и развития детей, внутрисемейных отношений

психологические услуги	☐ Оказание психологической помощи несовершеннолетним, пережившим психоэмоциональную травму ☐ Коррекция и развитие эмоциональной и коммуникативной сферы детей и подростков ☐ Психологическая помощь в коррекции эмоционального состояния ☐ Услуги медиатора по разрешению внутрисемейных конфликтов
Социально-педагогические услуги	☐ Социально-педагогическая коррекция, включая диагностику и консультирование (групповые коррекционно-развивающие занятия для детей) ☐ Содействие в организации семейного досуга: праздники, социокультурные мероприятия, конкурсы ☐ Организация участия детей и родителей в работе клубов ☐ Формирование навыков безопасного поведения у детей в различных жизненных ситуациях
Социально-правовые услуги	☐ Оказание помощи в оформлении и восстановлении документов получателей социальных услуг ☐ Содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов детей ☐ Оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно
Социально-трудовые услуги	☐ Оказание помощи в трудоустройстве ☐ Содействие в профессиональном обучении ☐ Содействие в профессиональной ориентации подростков ☐ Содействие в трудоустройстве подростков в свободное от учебы время
Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов	☐ Консультирование по вопросам воспитания ребенка-инвалида ☐ Консультирование по социальной реабилитации ребенка-инвалида в рамках выполнения индивидуальной программы реабилитации ☐ Социально-педагогическая помощь в адаптации детей-инвалидов в социуме: групповые и индивидуальные занятия ☐ Предоставление реабилитационного, игрового и развивающего оборудования семьям, воспитывающим ребенка-инвалида ☐ Организация досуговой занятости детей-инвалидов: социокультурные мероприятия, праздники, занятия ☐ Профилактика эмоционального выгорания родителей, воспитывающих детей-инвалидов –встречи в клубе «Родители без границ»
В жилом помещении, в котором проживает ваша семья, установлен автономный пожарный извещатель?	☐ Да ☐ Нет
Хотели бы установить автономный пожарный извещатель?	☐ Да ☐ Нет

Индивидуальный маршрутный лист семьи

Выдан _____

,

(ФИО гражданина)

проживающему по адресу _____

—

Контактный телефон _____

ФИО, контактный телефон специалиста, выдавшего Индивидуальный маршрутный лист семьи (далее – ИМЛС)

Вопросы, с которыми обращается заявитель:

Наименование мероприятия	Организация (орган), предоставляющая(ий) услугу (наименование, адрес, телефон)	Дата и время приема	Примерный перечень документов, необходимых для получения услуги (более двух предложений оформляется отдельным листом и выдается заявителю вместе с ИМЛС)

_____ 20__ г.
(подпись заявителя) дата

_____ 20__ г.
(ф.и.о. специалиста) (подпись специалиста) (дата)

Результат

_____ 20__ г.

(ф.и.о., подпись специалиста)

**Скрипт звонка специалиста отделения первичного приема семей
с целью получения обратной связи
от гражданина, обращавшегося в СМФЦ**

Оператор – О

Заявитель – З

О: Добрый день, оператор семейного многофункционального центра *имя*. Могу ли я переговорить с Ф.И.О. (заявителя)?

З: *Здравствуйте! Это я.*

О: И.О. (заявителя), Вы обращались (указать дату) в Семейный МФЦ с вопросом (указывается какой был запрос). Подскажите, пожалуйста, сотрудники разъяснили процедуру решения Вашей проблемы?

З: *(сообщает информацию)*

О: И.О. (заявителя), способствовали ли мероприятия, указанные специалистами в маршрутном листе решению Вашего вопроса? Вы получили необходимую помощь в указанных организациях?

З: *(сообщает информацию)*

В случае решения вопроса:

О: И.О. (заявителя), благодарю Вас за обратную связь, нам очень важно узнать, что Ваш вопрос решен. Спасибо, что уделили мне время.

В случае не решения вопроса

О: И.О. (заявителя), информация зафиксирована, благодарю Вас за обратную связь! Мы продолжим работу по вашему вопросу. Для этого вам необходимо написать заявление на социальное сопровождение, чтобы специалисты нашего центра могли оказать вам содействие в получение необходимой помощи в учреждениях других ведомств. Когда вам удобно прийти в Семейный МФЦ на прием?

З: *(сообщает информацию)*

О: И.О. (заявителя), У Вас сейчас имеются вопросы ко мне, я могу Вам чем-то помочь? Если у Вас возникнут какие-то вопросы, звоните.

З: *Нет, спасибо.*

О: Спасибо за уделенное время. До свидания!

Карта вызова Службы экстренного реагирования «SOS»
№ _____

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.

**Журнал регистрации обращений в Семейную онлайн-диспетчерскую,
«окна приема»**

[illegible]