



УТВЕРЖДАЮ

**Директор ГБУСОН «СРЦН
«Гармония»**

С.А. Бохолдина

2025 г.

**Приложение № 4 к приказу
от 29.10.2025 № 96**

ПОЛОЖЕНИЕ О СЛУЖБЕ ПЕРВИЧНОГО ПРИЕМА СЕМЕЙ С ДЕТЬМИ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение регулирует деятельность работников отделения первичного приема семей с детьми (далее - Служба) в ГБУСОН «СРЦН «Гармония», определяет цели, задачи, основные направления деятельности Службы.

1.2. В своей деятельности работники Службы руководствуются в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Семейным кодексом Российской Федерации, Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации», Федеральным законом от 24 июня 1999 года № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних», Федеральным законом от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Распоряжением Правительства Российской Федерации от 15 марта 2025 № 615-р «Об утверждении Стратегии действий по реализации семейной и демографической политики, поддержке многодетности в Российской Федерации до 2036 года», приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 21 февраля 2023 № 97 «О реализации в 2023 - 2024 гг. в отдельных субъектах Российской Федерации пилотного проекта по созданию семейных многофункциональных центров», приказом министерства социального развития Оренбургской области от 26.05.2025 № 312 «Об утверждении комплекса мер по созданию семейных многофункциональных центров на территории Оренбургской области на 2025-2026 годы», иными

правовыми актами, положением о СМФЦ, уставом ГБУСОН «СРЦН «Гармония» в г. Оренбурге.

1.3. Режим работы Службы определяется Учреждением в соответствии с Уставом, правилами внутреннего распорядка, утвержденным графиком работы специалистов.

1.4. Деятельность специалистов Службы регламентируется должностными обязанностями, составленными с учетом норм, указанных в профессиональных стандартах: «Специалист по работе с семьей», «Специалист по социальной работе», «Психолог в социальной сфере» и других.

1.5. Специалисты Службы осуществляют свою деятельность во взаимодействии с со всеми отделениями Учреждения и входящими в них службами, а также с различными органами и учреждениями разной ведомственной подчиненности, в том числе с субъектами системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, членами межведомственных консилиумов, благотворительными, религиозными организациями и объединениями, фондами и иными организациями различных форм собственности, с целью решения вопросов предоставления гражданам социальных услуг и социального сопровождения.

1.6. Служба предоставляет социальные услуги как по месту нахождения СМФЦ, так и на выезде.

2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ

2.1. Цели Службы:

2.1.1. реализация принципа «одного окна» для обеспечения «бесшовной» маршрутизации семей с детьми в процессе разрешения жизненной ситуации посредством интеграции социальных сервисов и ресурсов государственных, муниципальных и негосударственных организаций и учреждений, расположенных на территории обслуживания Учреждения, при активном содействии специалистов межведомственных муниципальных команд, а также обеспечение первичного приема семей с детьми, оказание консультативной помощи гражданам;

2.1.2. применение мер экстренного социального реагирования при выявлении факта социального неблагополучия в семье, трудной жизненной ситуации, угрожающей жизни и здоровью несовершеннолетнего;

2.1.3. оказание социальной и социально-правовой помощи семьям с детьми, отдельным гражданам, пострадавшим в результате кризисных ситуаций и других психотравмирующих событий, в том числе подвергшимся различным видам насилия, угрожающего их жизни и здоровью.

2.2. Основными задачами являются:

- прием обращений от граждан или сигнала от организации, осуществляющих межведомственное взаимодействие, или иных граждан, действующих в интересах семьи;
- определение потребности заявителя в получении социальных услуг, формах и видах их предоставления;
- оценка остроты жизненной ситуации и необходимости экстренного реагирования;
- осуществление всех видов консультирования (в очной форме, посредством телефонной связи или онлайн-формате);
- передача при необходимости в уполномоченный орган для принятия решения о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании либо об отказе в социальном обслуживании;
- организация межведомственного взаимодействия с органами и учреждениями в сфере социального обслуживания, оказывающими услуги семьям с детьми;
- закрытие случая обращения, перенаправление (переключение) для консультирования или дальнейшая маршрутизация в службу экстренной психологической помощи и экстренного психологического реагирования либо в службу оказания социальных услуг и социального сопровождения;
- предоставление обратной связи от получателей социальных услуг и социального сопровождения после закрытия случая об удовлетворенности качеством полученных услуг и о профессиональной компетентности закрепленного специалиста.

2.3. Основными направлениями деятельности Службы являются:

- осуществление приема граждан в Учреждении в очной форме, посредством телефонной связи или в онлайн-форме;
- выявление проблем семей с детьми (ведение баз данных семей с детьми, аналитическая работа по вопросам семьи, материнства, отцовства и детства, диагностика и определение нуждаемости членов семьи в социальных услугах и социальном сопровождении). Выявление проблем семей с детьми осуществляется в процессе профессиональной деятельности специалистов органов и организаций, оказывающих услуги семьям с детьми (в работе с устными и письменными обращениями граждан(семей), организаций, СМИ, в рамках межведомственного взаимодействия субъектов профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних) и предусматривает:
 - учет семей, организацию приема и регистрацию заявлений членов семьи, обратившихся за предоставлением социального обслуживания либо обращение в их интересах иных граждан, обращений государственных органов, органов местного самоуправления, общественных объединений

непосредственно в уполномоченный орган субъекта РФ или уполномоченную организацию либо передачу заявления или обращения в рамках межведомственного взаимодействия;

- информирование граждан о перечне предоставляемых Учреждением услуг, мотивирование граждан на обращение в Учреждение;
- оценка конкретной жизненной ситуации семей с детьми, проведение диагностического обследования жизненной ситуации, в том числе направленное на выявление признаков семейного неблагополучия;
- определение возможности активизации потенциала семьи для разрешения жизненной ситуации;
- проведение мониторинга социокультурного окружения и условий жизни семей с детьми;
- участие в рабочих заседаниях межведомственных консилиумов по отработке сложных жизненных ситуаций;
- составление индивидуального «бесшовного» маршрута семьи с детьми;
- закрепление ответственного специалиста (куратора) за разработку и реализацию индивидуальной программы сопровождения семьи;
- содействие по осуществлению идентификации и аутентификации личности, оказанию помощи заявителям при обращении к Федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», региональному portalу и иным portalам, интегрированным с единой системой идентификации и аутентификации, а также персональному компьютеру с доступом к сети Интернет в Учреждении.

2.4. Осуществление деятельности по организации выездов и оказанию экстренной социальной и психологической помощи по месту нахождения семей с детьми, несовершеннолетних и отдельных граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации:

- предоставление срочных социальных услуг на выезде (на дому);
- передача данных в компетентные органы и учреждения для осуществления дальнейшего сопровождения лиц, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, или осуществления работы в экстренном или плановом режиме соответствующими органами и учреждениями;
- организация взаимодействия с собственными объединениями, органами и учреждениями системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, с другими органами и учреждениями о преодолении трудной жизненной ситуации семей с детьми, несовершеннолетних и отдельных граждан.

2.5. Основные методы и технологии работы Службы: консультирование, активное слушание, социальная диагностика, работа со случаем.

3. СТРУКТУРА И ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ

- 3.1. Специалисты Службы подчиняются непосредственно заведующему СМФЦ.
- 3.2. Ответственность за качество и своевременность выполнения задач, возложенных на Службу, несёт заведующий СМФЦ.
- 3.3. Деятельность Службы в соответствии с должностными инструкциями и Положением обеспечивают заведующий СМФЦ, специалисты по работе с семьей.
- 3.4. Права и обязанности работников Службы определены должностными обязанностями и трудовым законодательством РФ.
- 3.5. Работники Службы назначаются на должность и освобождаются от должности приказом директора Учреждения.
- 3.6. Технологии, используемые в работе специалистов Службы:
 - консультационные технологии;
 - анкетирование, опрос;
 - активное слушание;
 - работа со случаем.
- 3.7. Служба первичного приема семей с детьми включает следующие функциональные зоны:
 - зону информирования и ожидания граждан;
 - детский уголок для посетителей с детьми;
 - зона цифровых сервисов;
 - зона первичного приема граждан.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ

- 4.1. Работники Службы имеют право:
 - на предусмотренные законодательством социальные гарантии;
 - на создание условий для выполнения должностных обязанностей;
 - на ознакомление с документами для выполнения возложенных на Службу задач;
 - на запрос и получение в установленном порядке необходимой информации от структурных подразделений Учреждения и организаций независимо от форм их собственности;
 - на участие в работе совещаний, рабочих встреч по рассмотрению вопросов содержания деятельности Службы и результатов её работы;

- на ведение переписки с организациями по вопросам входящих в компетенцию Службы;
- на принятие решений в пределах своей компетенции и проверку их исполнения;
- на внесение и рассмотрение предложений по деятельности Службы, в том числе по совершенствованию работы СМФЦ.

4.2. Работники Службы обязаны:

Иметь профессиональную подготовку и соответствовать квалификационным требованиям занимаемой должности;

- знать и соблюдать действующие законы, иные правовые акты и нормативные документы, касающиеся профессиональной деятельности, а также должностную инструкцию, правила внутреннего распорядка, приказы и распоряжения Учреждения;
- руководствоваться в своей деятельности приказами вышестоящих органов социальной защиты населения, Уставом Учреждения, Положением о Службе, должностными инструкциями;
- рассматривать вопросы и принимать решения в рамках своей компетенции;
- обладать соответствующей классификацией и профессионализмом, высокими морально-эстетическими качествами, чувством ответственности и руководствоваться в работе принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

- 5.1. Сотрудники Службы несут персональную ответственность за качество и своевременность исполнения своих должностных обязанностей.
- 5.2. Сотрудника Службы несут персональную ответственность за достоверность информации, предоставляемой в вышестоящие и уполномоченные органы, средства массовой информации.
- 5.3. Сотрудники Службы несут персональную ответственность за разглашение сведений о деятельности СМФЦ и персональных данных получателей услуг.
- 5.4. Сотрудники Службы несут персональную ответственность за качество предоставленных услуг.