

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
СОЦИАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКИ МАТЕРИНСТВА,
СЕМЬИ И ДЕТСТВА "СВЯТЫЕ ПОКРОВА"**

Приказ

№ 02/09/22-А

«01» августа 2022 года

Во исполнение Приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 06.04.2022 г. № 203 «О реализации в отдельных субъектах Российской Федерации пилотного проекта по созданию Семейных Многофункциональных центров», плана мероприятий («дорожная карта») реализации пилотного проекта по созданию семейных многофункциональных центров на территории Орловской области, в рамках реализации пилотного проекта по созданию Семейного многофункционального центра (далее Семейный МФЦ) на базе Автономная некоммерческая организация социальной поддержки материнства, семьи и детства «Святые Покрова», а также в целях обеспечения комплексного подхода к оказанию социальных услуг и социального сопровождения семей с детьми.

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок первичного приема семей с детьми отделения первичного приема семей с детьми Семейного МФЦ Автономной некоммерческой организации социальной поддержки материнства, семьи и детства «Святые Покрова» (приложение 1).

2. Утвердить Маршрутизацию получателей социальных услуг отделения первичного приема семей с детьми Семейного МФЦ Автономной некоммерческой организации социальной поддержки материнства, семьи и детства «Святые Покрова» (приложение 2).

3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой

Президент



С.Н. Черенкова

УТВЕРЖДЕНО
Приказом № 02/09/22-А
от «01» августа 2022 г.
по АНО «Святые Покрова»

ПОРЯДОК

первичного приема семей с детьми

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок первичного приема семей с детьми (далее - Порядок), разработан в соответствии со статьей 22 Федерального Закона № 442-ФЗ от 28 декабря 2013 года «Об основах социального обслуживания граждан в РФ»; Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 06 апреля 2022 года № 203 «О реализации в отдельных субъектах Российской Федерации пилотного проекта по созданию семейных многофункциональных центров»; Положением о отделении первичного приема семей с детьми «Семейный многофункциональный центр» (далее Семейный МФЦ) Автономной некоммерческой организации социальной поддержки материнства, семьи и детства «Святые Покрова» (далее – АНО «Святые Покрова») утвержденным приказом № 01/07/22-А от «02» июля 2022 по АНО «Святые Покрова».

1.2. Настоящий Порядок устанавливает общие правила первичного приема семей с детьми Семейный МФЦ АНО «Святые Покрова»; цели стандартизованных форм документирования процесса первичного приема и внутренней системы отчетности специалистов; закрепляет порядок оформления и хранения, сроки исполнения, ответственных за исполнение, а также основные правила статистического учета обращений и порядок их защиты; устанавливает правила оказания социальных услуг при первичном обращении семей с детьми; определяет проведение последовательных действий при приеме и обработке первичных обращений.

1.3. Деятельность отделения Семейный МФЦ по первичному приему семей с детьми регламентируется следующими нормативно-правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации;
- Конвенция ООН о правах ребенка;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Семейный кодекс Российской Федерации;

Федеральный закон от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 24 июня 1999 года № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;

Федеральный закон от 24 апреля 2008 года № 48-ФЗ «Об опеке и попечительстве»;

Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

Федеральный закон «О некоммерческих организациях» от 12 января 1996 № 7-ФЗ;

Указ Президента Российской Федерации от 28 декабря 2012 года № 1688 «О некоторых мерах по реализации государственной политики в сфере защиты детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 18.05.2009 года № 423 «Об отдельных вопросах осуществления опеки и попечительства в отношении несовершеннолетних граждан»;

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25 августа 2014 года № 1618-р «Об утверждении Концепции государственной семейной политики в Российской Федерации на период до 2025 года»;

Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 06 апреля 2022 года № 203 «О реализации в отдельных субъектах Российской Федерации пилотного проекта по созданию семейных многофункциональных центров»;

Закон Орловской области от 8 декабря 2014 года № 1704-ОЗ «Об утверждении перечня социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Орловской области»;

Закон Орловской области от 10 ноября 2014 года № 1681-ОЗ «Об отдельных правоотношениях в сфере социальной защиты населения и социального обслуживания граждан в Орловской области»;

Постановление Правительства Орловской области от 23 апреля 2015 года № 194 «О реализации отдельных полномочий Правительства Орловской области в сфере социального обслуживания граждан»;

1.4. АНО «Святые Покрова» осуществляет социальное сопровождение во взаимодействии с субъектами системы профилактики безнадзорности и

правонарушений несовершеннолетних, специалистами иных служб и организаций, НКО в порядке межведомственного взаимодействия.

1. Задачи и функции первичного приема семей с детьми.

2.1. В задачи отделения первичного приема семей с детьми (далее - ППС) входит:

2.1.1. Учет семей, организация приема и регистрация заявлений членов семьи за предоставлением социального обслуживания либо обращение в его интересах иных граждан, обращение государственных органов, органов местного самоуправления, общественных объединений непосредственно в уполномоченный орган субъекта Российской Федерации или уполномоченную организацию либо переданные заявление или обращение в рамках межведомственного взаимодействия.

2.1.2. Информирование и мотивирование семей на обращение за предоставлением социального обслуживания.

2.1.3. Определение потребности заявителя в получении социальных услуг, формах и видах их предоставления.

2.1.4. Осуществление онлайн, телефонного, очного консультирования заявителя.

2.1.5. Организация и координация межведомственного взаимодействия с органами и организациями социальной сферы, оказывающими услуги семьям с детьми.

2.1.6. Оказание содействия членам семьи при обращении в уполномоченный орган, в том числе в сборе документов и подаче заявления на получение мер социальной поддержки.

2.2. Функции сектора ППС:

2.2.1. Применение в работе нормативных правовых актов, направленных на защиту прав, законных интересов граждан.

2.2.2. Консультирование граждан, в том числе онлайн и по телефону по вопросам, связанным с их правом на социальное обслуживание в системах социальных служб.

2.2.3. Ведение банка данных о семьях, детях и отдельных гражданах, нуждающихся в социальном обслуживании.

2.2.4. Рассмотрение обращений граждан с целью выявления их потребности в социальных услугах, направление семей и детей на социальное обслуживание и сопровождение в соответствующее отделение Семейного МФЦ или иные организации (учреждения города), осуществление записи к специалистам, в том числе посредством использования федеральной государственной информационной системы.

2.2.5. Отслеживание, фиксирование результата оказания услуги посредством обратной связи с семьей.

2. Способы приема первичных обращений.

3.1. Обращения поступают в сектор ППС следующим образом:

- в рамках личного приема в помещении Семейного МФЦ по адресу г. Ливны, ул. Максима Горького, д. 38;
- по номеру телефона Семейного МФЦ;
- через официальной сайт в сети «Интернет» и социальные сети Семейного МФЦ.

3.2. При первичном приеме обращений данные регистрируются специалистом сектора ППС в Журнале регистрации первичных обращений семей в электронной форме (далее – Журнал регистрации первичного приема граждан) (Приложение №1).

3.3 Заполняется (формируется) персональная карточка обращения (Приложение №2) для возможности ознакомления с запросом другими специалистами Семейного МФЦ.

3. Порядок организации личного приема граждан специалистом сектора первичного приема семей с детьми.

4.1. Личный прием граждан в Семейном МФЦ ведет главный специалист/социальный координатор ППС.

4.2. Главный специалист/социальный координатор приветствует гражданина и представляется, затем уточняет запрос гражданина. Определяет вид и профиль социальной услуги.

4.3. После уточнения запроса заполняется Журнал регистрации первичного приема, с указанием фамилии, имени и отчества заявителя, адреса проживания, контактного номера телефона. Уточняет согласие гражданина на обработку персональных данных. При необходимости заполняются данные о льготном статусе заявителя, количестве детей до 18 лет, а также другую необходимую информацию.

4.4. Главный специалист/социальный координатор оказывает консультацию гражданину, если это в его компетенции.

4.5. Если обращение требует подробной консультации семейного куратора отделения оказания социальных услуг и социального сопровождения (Далее – СУС), главный специалист/социальный координатор уточняет у гражданина возможность получения консультации в рамках данного приема. При положительном ответе гражданина направляют к семейному куратору

отделения СУС. При отрицательном ответе, главный специалист/социальный координатор предлагает записать гражданина на прием в удобное для него время либо предоставить консультацию посредством телефонного звонка. Обратная связь осуществляется в течении 1 рабочего дня.

4.6. При завершении приема главный специалист/социальный координатор заполняет карточку обращения с указанием запроса и результатом обработки обращения (обращение закрыто, если вопрос решен, либо обращение передано семейному куратору отделения СУС).

5. Последовательность действий при приеме телефонного обращения специалистом сектора ППС.

5.1. При приеме обращения посредством телефонной связи Главный специалист/социальный координатор отделения ППС приветствует гражданина, представляется и уточняет запрос гражданина.

5.2. Главный специалист/социальный координатор отделения ППС определяет вид и профиль запроса, осуществляет сбор персональных данных, заполняет Журнал регистрации первичного приема, уточняет согласие гражданина на обработку персональных данных.

5.3. Главный специалист/социальный координатор отделения ППС оказывает консультацию гражданину, если это в его компетенции.

5.4. При необходимости консультации профильного специалиста, главный специалист/социальный координатор отделения ППС:

- соединяет заявителя с соответствующим специалистом;
- осуществляет записать заявителя на очное посещение специалиста в удобное для него время;
- предоставляет обратную связь посредством телефонного звонка (обратная связь осуществляется в течении 1 рабочего дня).

5.5. Если обращение заявителя требует длительное социальное сопровождение семейным куратором отделения СУС с привлечением межведомственных ресурсов, то гражданина записывают на очное посещение Семейного МФЦ в удобное для него время.

5.6. После завершения обработки обращения заполняется карточка обращения с указанием запроса и результатом обработки (обращение закрыто, если вопрос решен, либо обращение передано семейному куратору отделения СУС).

6. Правила рассмотрения электронных и письменных обращений граждан.

6.1. Порядок рассмотрения электронных и письменных обращений происходит в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

6.2. Гражданин может отправить свое обращение через официальный сайт и социальные сети, а также направив письменное обращение на почтовый адрес АНО «Святые Покрова».

6.3. При приеме обращения через сайт главный специалист/социальный координатор отделения ППС заполняет Журнал регистрации первичного приема.

6.4. Главный специалист/социальный координатор отделения ППС связывается с заявителем указанным предпочтительным способом для уточнения запроса.

6.5. Главный специалист/социальный координатор отделения ППС определяет вид и профиль запроса, при необходимости осуществляет сбор персональных данных.

6.6. Главный специалист/социальный координатор отделения ППС консультирует гражданина, если это в его компетенции.

6.7. При необходимости консультации профильного специалиста, главный специалист/социальный координатор отделения ППС:

- соединяет заявителя с соответствующим специалистом;
- осуществляет записать заявителя на очное посещение специалиста в удобное для него время;
- предоставляет обратную связь посредством телефонного звонка (обратная связь осуществляется в течении 1 рабочего дня).

6.8. Если обращение заявителя требует длительное социальное сопровождение семейными кураторами отделения СУС с привлечением межведомственных ресурсов, то гражданина записывают на очное посещение Семейного МФЦ в удобное для него время.

6.9. После завершения обработки обращения заполняется карточка обращения с указанием запроса и результатом обработки (обращение закрыто, если вопрос решен, либо обращение передано семейному куратору отделения СУС).

6.10. Письменные обращения регистрируются и обрабатываются согласно Федеральному закону от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

7. Требования к обращению граждан.

7.1. Обращение гражданина обязательно должно содержать: фамилию, имя, отчество гражданина, адрес и контактный номер телефона. К обращению граждан предъявляются следующие требования:

- обращение не должно содержать нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу;

- осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц;

в письменном обращении текст обращения должен поддаваться прочтению.

7.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

8. Заключительные положения.

8.1. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

8.2. Информирование о порядке оказания социальных услуг осуществляется в помещении отделения Семейный МФЦ, с использованием средств массовой информации, электронной или телефонной связи, информационной сети «Интернет».

8.3. Внесение изменений и дополнений в настоящий Порядок производится при изменении цели, задач, направлений и функций деятельности учреждения, либо при его реорганизации в установленном порядке.

8.4. Изменения и дополнения в настоящий Порядок вносятся приказом президентом АНО «Святые Покрова».