

УТВЕРЖДАЮ

Директор БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток»

г. Череповца»

Е.Ю. Каневская

«20» мая 2025г.

**Алгоритм работы специалиста отделения первичного приема семей при очном обращении гражданина
в Семейный многофункциональный центр
БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток»
города Череповца»**

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

1. При обращении гражданина в очном режиме специалист предлагает гражданину написать заявку на консультативную помощь по установленной форме, содержащее согласие на обработку персональных данных (Приложение 1).
2. Обращения граждан специалист регистрирует в Журнале регистрации обращений в отделение первичного приема Семейного МФЦ (Приложение 2).
3. В ходе проведения приема специалист оформляет Анкету гражданина (Приложение 3,4).
4. 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;
 - 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 услуг о предоставлении необходимых социальных услуг, социального сопровождения и составлении индивидуальной программы предоставления социальных услуг;
5. В случае нуждаемости гражданина в предоставлении социальных услуг, социального сопровождения специалист передает информацию заведующему отделением первичного приема семей для последующей передачи пакета документов в комиссию по признанию граждан нуждающимися в социальном обслуживании, для принятия решения о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании либо об отказе в социальном обслуживании.
6. При необходимости предоставления гражданину срочных социальных услуг специалист передает информацию в другие отделения учреждения.

другими ведомствами специалист отделения первичного приема семей Семейного МФЦ в присутствии гражданина проводит работу по осуществлению записи 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 5).

В Индивидуальном маршрутном листе семьи указываются вопрос, который 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 формируется в двух экземплярах, подписывается гражданином. Один экземпляр выдается на руки гражданину, другой прикладывается к заявке гражданина.

8. В течение 10 рабочих дней после посещения гражданином Семейного МФЦ специалист Семейного МФЦ осуществляет звонок по телефону гражданину с целью уточнения вопроса о разрешении (неразрешении) вопроса, с которым гражданин обратился в Семейный МФЦ (Приложение 6). При положительном разрешении вопроса случай закрывается, информация об оказании помощи отражается в индивидуальном маршрутном листе семьи. При неразрешении вопроса специалист передает информацию заведующему отделением первичного приема семей для последующей передачи пакета документов в отделение социальных услуг и социального сопровождения для организации социального сопровождения семьи обратившегося.

9. 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).

10. 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».

11. Данные об оказании помощи специалист отделения первичного приема семей заносит в Журнал регистрации обращений в отделение первичного приема семей Семейного МФЦ (Приложение 2).

Заведующий отделением
первичного приема семей



А.В. Алексеюк

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора,
руководитель Семейного
многофункционального центра



Е.А. Соловьянова

Заместитель директора
по общим вопросам

О.В. Сипягова