



---

---

**ПРИКАЗ**

**ЖАКАРУ**

от «07» ноября 2024 г. № 100/ОД

с. Кош-Агач

**Об утверждении технологии  
в рамках Семейного многофункционального центра**

В целях реализации регионального комплекса мер «Создание семейных многофункциональных центров», получившего грантовую поддержку Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, (далее – региональный комплекс мер) в 2024-2025 годах на основании приказа Министерства труда, социального развития и занятости населения Республики Алтай от 27 августа 2024г. №П-10-01/0252 «Об утверждении регионального комплекса мер «Создание семейных многофункциональных центров»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить положение о технологии социального обслуживания «Мобильная приемная»;
2. Утвердить положение о технологии социального обслуживания «Доброе сердце»;
3. Утвердить положение о технологии социального обслуживания «Скорая семейная помощь»;
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

Б.Е. Берсимбаева

**Положение  
о технологии социального обслуживания  
«Мобильная приемная»**

**I. Общие положения**

1. Настоящее положение о технологии социального обслуживания «Мобильная приемная» (далее – Мобильная приемная) разработано для обеспечения доступности и оперативности в решении социальных проблем различных категорий граждан, проживающих на территории муниципального образования, в том числе в труднодоступных и отдаленных населенных пунктах Кош-Агачского района и служит организационно-методической основой формирования и организации деятельности Семейного многофункционального центра.

2. Мобильная приемная функционирует на территории Кош-Агачского района Республики Алтай при Казенном учреждении Республики Алтай «Управление социальной поддержки населения Кош-Агачского района» (далее – Управление) в целях реализации регионального комплекса мер «Создание семейных многофункциональных центров», получившего грантовую поддержку Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации в 2024-2025 годах.

3. Мобильная приемная осуществляется на основе взаимодействия организаций и учреждений, администрации сельских поселений, некоммерческих организаций.

**II. Цели и задачи**

4. Целью Мобильной приемной является совершенствование работы по обеспечению доступности и оперативности предоставления социальной помощи, повышение эффективности работы с обращениями граждан.

5. Задачами Мобильной приемной являются:

- а) информирование населения о Мобильной приемной;
- б) организация приема граждан, личного приема специалистов СМФЦ в сельских поселениях со слаборазвитой социально-бытовой и транспортной инфраструктурой;
- в) восстановление нарушенных прав граждан, при оказании социальной помощи и предоставлении социальных услуг;
- г) мониторинг и анализ обращений, поступивших в ходе приема граждан, принятие решений по обращениям граждан.

**III. Организация деятельности Мобильной приемной**

6. Состав Мобильной приемной и последующие изменения в нем утверждаются приказом директора Управления.

7. Координирует работу Мобильной приемной **заведующий отделением первичного приема семей.**

8. Непосредственное руководство Мобильной приемной осуществляет заместитель директора Управления.

9. Заведующий отделением первичного приема семей:

а) согласовывает проекты ответов на обращения, поступившие в ходе Мобильного приема граждан, отклоняет проекты ответов, не соответствующие исполняемому поручению, содержащие информацию не по сути вопросов или не содержащие полной и достоверной информации в ответ на поставленные вопросы;

б) организует взаимодействие с организациями и учреждениями, НКО, администрациями сельских поселений, в компетенции которых находится решение вопросов, поставленных в обращениях, в том числе направляет в их адрес обращения для рассмотрения, запрашивает информацию о состоянии рассмотрения письменных обращений, принятых в ходе Мобильного приема граждан, при необходимости проводит совещания с должностными лицами организации, рассматривающими данные обращения;

в) организует проведение совещания с участием представителей вышеназванных организации при выявлении случаев неудовлетворенности граждан результатами рассмотрения их обращений, к сфере деятельности которых относится разрешение соответствующего вопроса, для дополнительной проработки;

г) подписывает служебные письма, направляемые Мобильной приемной по вопросам ее компетенции;

д) проводит анализ поступивших в ходе Мобильного приема граждан обращений для установления причин и условий, способствующих росту количества обращений;

е) несет ответственность за организацию работы Мобильной приемной, а также достоверность и полноту сведений, содержащихся в подготовленных Мобильной приемной материалах, в том числе для размещения на информационном стенде и на официальном сайте «Интернет-приемная» заведующий отделением первичного приема семей.

10. СМФЦ:

а) организует и участвует в личных приемах граждан на территории Кош-Агачского района;

б) готовит информационно-аналитические материалы по обращениям, поступающим в СМФЦ с территории, в которую выезжает Мобильная приемная;

г) готовит и размещает информацию о работе Мобильной приемной (задачах, местах проведения приема и результатах ее работы, в том числе о проведении очередной Мобильной приемной) на информационном стенде и на официальном сайте Управления, а также предоставляют ее на сайт Министерства труда, социального развития и занятости населения Республики Алтай, на сайт Администрации МО «Кош-Агачский район»;

д) предоставляет бесплатную социально-юридическую, социально-психологическую помощь в ходе мобильного приема граждан;

- е) осуществляет мониторинг обращений и их исполнения;
- ж) организует выездные мероприятия по вопросам рассмотрения обращений граждан, докладывают о их результатах.

11. В ходе мобильного приема заведующий отделением первичного приема семей:

а) регистрирует устные обращения, по результатам приема оформляет карточки личного приема граждан, доставляет их СМФЦ для регистрации в трехдневный срок с момента оформления;

б) принимает письменные обращения, осуществляет их регистрацию, доставляет обращения для регистрации и постановки на контроль в СМФЦ в трехдневный срок с момента приема.

12. Контрольные мероприятия по обращениям, принятым в ходе мобильного приема граждан, осуществляются директором Управления.

13. Мобильная приемная имеет бланк по общей форме (карточка) о приеме обращения гражданина с надписью «Мобильная приемная». В бланке (карточке) указываются: дата; фамилия, инициалы секретаря Мобильной приемной, подпись, наименование муниципального образования, на территории которого проводился личный прием граждан, номера телефонов специалистов по работе с обращениями, по которым можно получить информацию о ходе рассмотрения обращения.

14. Учет получателей услуг Мобильной службы ведется в ПК «Катарсис. Соцзащита».

#### **IV. Ожидаемые результаты**

15. Результатом работы Мобильной приемной:

- а) снижение остроты социальных проблем;
- б) повышение качества социального обслуживания граждан в Кош-Агачском районе.
- в) возможность обращения по месту проживания гражданина (семей).

## **Положение о технологии социального обслуживания «Доброе сердце»**

### **I. Общие положения**

1. Настоящее положение определяет основы применения технологии «Добровольный помощник» (далее – технология), функционирует на территории Кош-Агачского района Республики Алтай при Казенном учреждении Республики Алтай «Управление социальной поддержки населения Кош-Агачского района» (далее – Управление) в целях реализации регионального комплекса мер «Создание семейных многофункциональных центров», получившего грантовую поддержку Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации в 2024-2025 годах.

2. Технология создана в **отделении оказания социальных услуг и социального сопровождения СМФЦ** предназначена для оказания социальных услуг хозяйственно-бытового характера одиноко проживающим гражданам, в том числе неполным семьям, малоимущим гражданам, пенсионерам и инвалидам (далее – граждане) с привлечением к работе добровольцев.

3. Доброволец – лицо, осуществляющее какую-либо деятельность добровольно и безвозмездно. Добровольцем может стать любой, даже официально нетрудоспособный человек при наличии у него соответствующего мотива. Основными мотивами добровольческой деятельности и добровольного труда людей являются:

- а) реализация личностного потенциала;
- б) общественное признание, чувство социальной значимости;
- в) самовыражение и самоопределение;
- г) профессиональное ориентирование;
- д) приобретение полезных социальных и практических навыков;
- е) возможность общения, дружеского взаимодействия с единомышленниками;
- ж) приобретение опыта ответственного лидерства и социального взаимодействия;
- з) организация свободного времени;
- е) выполнение общественного и религиозного долга.

4. В деятельности по применению технологии добровольцы руководствуются Конституцией Российской Федерации и Республики Алтай, действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Алтай, локальными нормативными правовыми актами Управления.

## **II. Цель и задачи применения технологии**

5. Цель применения технологии - оказание безвозмездной помощи людям, нуждающимся в ней.

6. Основные задачи применения технологии:

а) содействие СМФЦ в предоставлении социальных услуг хозяйственно-бытового характера гражданам;

б) расширение перечня оказываемых социальных услуг СФМЦ;

в) содействие в улучшении качества жизни граждан и благосостояния общества в целом;

г) вовлечение неравнодушных граждан в социальную практику, предоставление им возможности быть полезным другим и причастным к значимой социальной деятельности.

## **III. Основные функции применения технологии**

7. Основные функции технологии:

а) организация поиска и привлечения добровольцев;

б) организация деятельности по оказанию социальных услуг хозяйственно-бытового характера гражданам добровольцами;

в) определение эффективности труда добровольцев.

## **IV. Содержание и этапы реализации технологии**

8. Добровольный труд реализуется посредством двух форм добровольного участия граждан в деятельности Управления:

а) предоставление добровольческих социальных услуг хозяйственно-бытового характера;

б) выполнение добровольческих работ.

9. Добровольческие социальные услуги хозяйственно-бытового характера - это совокупность услуг, которые предоставляются добровольцами в соответствии с перечнем добровольческих социальных услуг получателям социальных услуг СМФЦ и закрепленные соглашениями СМФЦ с добровольцами.

10. Примерный перечень добровольческих социальных услуг хозяйственно-бытового характера:

а) уборка жилых помещений;

б) уборка придворной территории по сезонам (зима, осень);

в) огородные работы (вскопка огорода, помощь в посадке огорода, полив огорода);

г) уборка снега;

д) содействие в организации ремонта жилого помещения и его последующей комплексной уборки;

е) кратковременный присмотр за детьми;

ж) покупка продуктов питания и предметов первой необходимости.

11. Добровольные работы - это совокупность работ, которые выполняются добровольцами в интересах СМФЦ и в целях расширения спектра, качества и объема оказываемых социальных услуг хозяйственно-бытового характера, увеличения категорий и численности граждан, получающих эти услуги, закрепленные соглашениями учреждения с добровольцами.

12. Положение о добровольной работе граждан в СМФЦ утверждается руководителем и может включать описание:

а) добровольческих программ, проектов или акций, к реализации которых привлекаются добровольцы, структурные подразделения, в которых планируется развивать добровольную работу;

б) социальных услуг получателям социальных услуг учреждения и работ, которые могут поручаться добровольцам;

в) механизмов регулирования взаимоотношений между СМФЦ и добровольцами;

г) порядка организации работы добровольцев в СМФЦ, в т.ч. описание материально-технического и другого ресурсного обеспечения добровольцев в процессе предоставления добровольческих социальных услуг и выполнения добровольных работ, правил взаимодействия штатного персонала и добровольцев;

д) ответственности и полномочий добровольцев, правил работы добровольцев с получателями социальных услуг учреждения, правил безопасности и внутреннего распорядка;

е) порядка учета и контроля работы добровольцев.

13. Планирование работы добровольцев и их привлечение к участию в деятельности СМФЦ осуществляется заведующей отделением оказания социальных услуг и социального сопровождения, лицом по организации и использованию труда добровольцев (далее - Заведующий).

14. Основные функции Заведующего:

а) планирование добровольческих социальных услуг и добровольных работ;

б) формирование перечня добровольческих социальных услуг получателям социальных услуг СМФЦ;

в) формирование перечня добровольческих социальных работ в СМФЦ;

г) определение и описание свободных мест для добровольного труда;

д) подготовка и информирование персонала о функционировании системы поддержки добровольчества, организации и использовании труда добровольцев в СМФЦ;

е) информирование получателей социальных услуг о добровольческих услугах и иной добровольческой помощи в СМФЦ;

ж) привлечение добровольцев;

з) проведение собеседований и отбор добровольцев;

и) организация и координирование процесса добровольного труда;

к) обеспечение безопасности работы добровольцев;

л) контроль и учет добровольных работ и услуг получателям социальных услуг СМФЦ;

м) представление интересов добровольцев перед руководством СМФЦ;

н) определение эффективности добровольного труда.

15. Привлечение добровольцев для работы в СМФЦ осуществляется Заведующим самостоятельно или с привлечением партнерских организаций (общественных, некоммерческих) и включает:

а) поиск и набор добровольцев;

б) проведение собеседований, выявление мотиваций и отбор добровольцев;

в) информирование и ориентирование добровольцев.

16. В целях привлечения в СМФЦ, Координатор добровольцев:

а) распространяет информацию о наличии свободных мест для добровольной работы, в т. ч. через средства массовой информации;

б) проводит кампании по набору добровольцев в учебных заведениях, государственных и негосударственных организациях, социально ориентированных некоммерческих организациях и иных учреждениях;

в) организует набор, собеседования и отбор добровольцев, в т. ч. на основе конкурса;

г) проводит первичное информирование, ориентирование, инструктаж, обучение новых добровольцев.

16. Подготовка добровольцев для работы в СМФЦ осуществляется координатором добровольцев самостоятельно или с привлечением специалистов и включает:

а) проведение собеседований и отбор;

б) первичное мотивирование для работы в учреждении;

в) обучение, в соответствии с планируемыми добровольческими социальными услугами и работами;

г) согласование обязанностей и полномочий;

д) заключение соглашения учреждения с добровольцем.

17. Сопровождение работы добровольцев осуществляется Заведующим самостоятельно или с привлечением специалистов и предусматривает:

а) обеспечение поддержки работы добровольцев, включая консультирование, помощь в разрешении конфликтов, организационных и технических проблем, повышение квалификации, предоставление дополнительной информации и т.п.;

б) проведение мониторинга и оценки работы;

в) обеспечение реализации интересов и потребностей добровольцев, проведение досуговых и культурных мероприятий, клубной работы, встреч с интересными людьми и специалистами и т.п.;

г) поощрение, в т. ч. проведение торжественных мероприятий по вручению благодарственных писем, дипломов, памятных подарков и наград, номинирование на награды и конкурсы;

д) предоставление рекомендательных писем и ходатайств, назначение на руководящие свободные места для добровольной работы, такие как «добровольный помощник координатора добровольцев», «наставник добровольцев», «старший группы добровольцев», «добровольный руководитель добровольческой акции», «добровольный руководитель добровольческой



программы», «добровольный организатор клубной работы», «тренер добровольцев» и т. п.

19. Учет и контроль добровольного труда в СМФЦ осуществляется координатором добровольцев во взаимодействии со специалистами и руководством Управления. При необходимости учет и контроль добровольного труда в СМФЦ осуществляется и другими ответственными лицами, в подразделениях которых осуществляется добровольная работа граждан.

20. Для организации процесса учета, контроля, определения качества и результатов добровольного труда СМФЦ могут быть использованы учетные ведомости.

21. Для обеспечения мониторинга удовлетворенности добровольца условиями, предоставляемыми для добровольной работы используются анкеты.

#### **V. Источники финансирования, используемые для реализации технологии**

23. Реализации технологии осуществляется за счет средств бюджета СМФЦ, Управления и внебюджетных средств.

## **Положение технологии «Скорая семейная помощь»**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о «Скорой семейной помощи» (далее - Положение) служит организационно-методической основой формирования и организации деятельности «Скорой семейной помощи», функционирует на территории Кош-Агачского района Республики Алтай при Казенном учреждении Республики Алтай «Управление социальной поддержки населения Кош-Агачского района» (далее – Управление) в целях реализации регионального комплекса мер «Создание семейных многофункциональных центров», получившего грантовую поддержку Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации в 2024-2025 годах.

1.2. В своей деятельности «Скорая семейная помощь» руководствуется Конституцией Российской Федерации, нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Алтай в сфере социального обслуживания, настоящим Положением.

1.3. «Скорая семейная помощь» создана для осуществления деятельности по профилактике социального сиротства, оказанию разносторонней помощи семьям с детьми, детям, нуждающимся в помощи государства в отделении **экстренной психологической помощи и экстренного реагирования СМФЦ**.

1.4. Деятельность «Скорой семейной помощи» осуществляется во взаимодействии с органами и учреждениями системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, общественными организациями и объединениями, предприятиями различных форм собственности.

### **2. Цели, задачи «Скорой семейной помощи»**

2.1. Цель:

Профилактика семейного неблагополучия и социального сиротства;

2.2. Задачи:

2.2.1. Оказание комплексной социальной помощи семьям с детьми на территории Кош-Агачского района Республики Алтай;

2.2.2. Своевременное выявление семейного неблагополучия на ранних стадиях;

2.2.3. Экстренное реагирование и предоставление социальной помощи семьям с детьми и детям, находящимся в трудной жизненной ситуации, при угрозе их жизни или здоровью.

### **3. Организация деятельности «Скорой семейной помощи»**

3.1. «Скорая семейная помощь» создается, реорганизуется и ликвидируется приказом директора Управления.

3.2. Руководство деятельностью «Скорой семейной помощи» осуществляет заведующий отделением оказания социальных услуг и социального сопровождения;

3.3. В состав входят: специалист по социальной работе, социальный педагог, психолог, социальный работник и иные специалисты.

3.4. К работе могут привлекаться специалисты органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних.

3.5. «Скорая семейная помощь» обеспечивается транспортным средством и оснащается оборудованием, необходимым для оказания услуг и предоставления помощи.

3.6. Мероприятия в рамках «Скорой семейной помощи» проводятся планомерно, экстренно и незамедлительно.

3.7. Плановые выезды «Скорой семейной помощи» осуществляются не реже двух раз в месяц согласно графику. График плановых выездов утверждается директором учреждения на год.

3.8. Экстренные выезды «Скорой семейной помощи» осуществляются в течение суток с момента получения сигнала о семейном неблагополучии от граждан, специалистов субъектов системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних и иных заинтересованных лиц.

3.9. Незамедлительно выезды «Скорой семейной помощи» осуществляются в течение 3 часов с момента получения информации об угрозе жизни и здоровью ребенка.

3.10. Журнал регистрации поступивших сигналов о семейном неблагополучии, об угрозе жизни и здоровью несовершеннолетнего заполняется в соответствии с приложением №1.

3.11. По результатам выезда специалистами оформляются следующие документы:

- журнал регистрации выездов «Скорой семейной помощи» в соответствии с приложением № 2;
- акт обследования жилищно-бытовых условий проживания семьи несовершеннолетнего;
- информация в личном деле получателя социальных услуг или акт по оказанию срочных услуг или заявление на предоставление социального обслуживания и организации социального сопровождения семьи.

#### **4. Функции специалистов.**

4.1. Участие в деятельности учреждения по изучению положения семей и детей, проживающих на территории Кош-Агачского района.

4.2. Выявление, установление причин социального неблагополучия семей и детей, проживающих на территории Кош-Агачского района.

4.3. Взаимодействие с органами и учреждениями системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в рамках социального сопровождения семей с детьми.

4.4. Информирование населения о мерах социальной поддержки семей с детьми.

4.5. Предоставление социальных услуг несовершеннолетним и их родителям.

#### **5. Контроль за деятельностью «Скорой семейной помощи»**

5.1. Общий контроль за деятельностью «Скорой семейной помощи» осуществляет заместитель директора Управления.

5.2. Контроль за деятельностью специалистов и ведением документации осуществляет заведующий отделением оказания социальных услуг и социального сопровождения.

**Журнал регистрации поступивших сигналов о семейном неблагополучии,  
об угрозе жизни и здоровью несовершеннолетнего**

дата и время поступления сигнала	От кого поступил сигнал	ФИО, адрес проживания семьи	Краткая информация о ситуации	Кому передана информация, время передачи
1	2	3	4	5

**Журнал регистрации выездов службы «Скорая семейная помощь»**

дата и время выезда службы	списочный состав Службы с включением специалистов других ведомств	ФИО, адрес проживания семьи, состав семьи	Краткая информация о ситуации	Результаты выезда, рекомендации по работе с семьей
1	2	3	4	5