

КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
РЕСПУБЛИКИ АЛТАЙ
«УПРАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ
ПОДДЕРЖКИ НАСЕЛЕНИЯ
КОШ-АГАЧСКОГО РАЙОНА»
(КУ РА «УСПН КОШ-АГАЧСКОГО
РАЙОНА»)



АЛТАЙ РЕСПУБЛИКАНЫН
КАЗЫНАЛЫК ТӨЗӨМИ КОШ-
АГАШ АЙМАКТЫН ЭЛ-ЖОНЫН
ЖОНЖУРУМДИК ЖӨМӨӨР
БАШКАРТУ
(КУ РА «УСПН КОШ-АГАЧСКОГО
РАЙОНА»)

ПРИКАЗ

ЖАКАРУ

от «03» сентября 2024 г. № 88 /ОД

с. Кош-Агач

**Об утверждении Порядка
организации комплексного
решения вопросов семей с
детьми в режиме «одного окна»
в Семейном многофункцио-
нальном центре**

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», согласно Положению о Семейном многофункциональном центре

ПРИКАЗЫВАЮ:

Утвердить прилагаемый Порядок организации комплексного решения вопросов семей с детьми в режиме «одного окна» в Семейном многофункциональном центре (приложение к приказу).

Директор

Б.Е. Берсимбаева

С приказом ознакомлена:

А.Н. Шанданова

А.В. Таханова

Утверждено
Приказом директора КУ РА
«УСПН Кош-Агачского района»
от 3 сентября 2024г. №88

ПОРЯДОК

организации комплексного решения вопросов семей с детьми в режиме «одного окна» в Семейном многофункциональном центре

I. Общие положения

1. Порядок организация комплексного решения вопросов семей с детьми в режиме «одного окна» (далее – Порядок) определяет категории заявителей, алгоритм действий специалиста, перечень документов, необходимых для организации комплексного решения вопросов семей с детьми в режиме «одного окна».

2. Организации комплексного решения вопросов семей с детьми в режиме «одного окна» осуществляется специалистами первичного приема семей с детьми.

Настоящий порядок разработан на основании Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», закона Республики Алтай от 15 декабря 2014 года N 84-РЗ «О регулировании отдельных вопросов в сфере социального обслуживания граждан в Республике Алтай», Положения о Семейном многофункциональном центре в КУ РА «УСПН Кош-Агачского района».

II. Категории заявителей, которым могут обратиться в Семейный МФЦ

2.1. Обратиться в Семейный МФЦ могут представители семей с детьми, находящихся в различных жизненных ситуациях и нуждающихся в помощи (далее – заявители), в том числе:

семей, воспитывающих детей-инвалидов, детей с ограниченными возможностями здоровья;
многодетных семей;
малоимущих семей;
матери с новорожденными детьми,
беременные женщины, находящиеся в трудной жизненной ситуации;
одиноким родители, воспитывающие несовершеннолетних детей;
замещающих семей.

III. Перечень документов, которые являются необходимыми и обязательными при обращении в Семейный МФЦ

3.1. Перечень документов и сведений, необходимых для предоставления

услуги при личном обращении:

- заявление, включающее согласие на обработку персональных данных заявителя;
- копия паспорта гражданина или иного документа, удостоверяющего личность заявителя.

IV. Срок ожидания в очереди при обращении в Семейный МФЦ

4.1. Прием заявителя осуществляется в порядке живой очереди. Максимальное время ожидания приема составляет 15 минут. Одновременный прием одним специалистом двух или более заявителей не допускается.

4.2. Прием заявителей по предварительной записи осуществляется профильными специалистами (специалист по социальной работе, психолог).

V. Алгоритм работы специалиста отдела первичного приема семей с детьми при очном обращении

5.1. При обращении заявителя в очном режиме оформляется заявление, содержащее согласие на обработку персональных данных (приложение №1). Обращение заявителя регистрируется в журнале обращений в Семейный МФЦ (приложение №2).

5.2. Специалист оформляет анкету заявителя (приложение №3).

5.3. На основании анкетных данных и потребности семьи специалист Семейного МФЦ:

5.3.1. Оказывает консультационную помощь на месте.

5.3.2. Оказывает содействие в подаче заявления о предоставлении необходимых услуг через Портал «Госуслуги»;

5.3.3. Оказывает содействие в получении мер социальной поддержки;

5.3.4. Оказывает содействие в трудоустройстве;

5.3.5. Оказывает содействие в признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании и социальном сопровождении и составлении индивидуальной программы предоставления социальных услуг на территории Кош-Агачского района;

5.3.6. Оказывает содействие в решении вопросов другими ведомствами (разработка индивидуального маршрута семьи) в соответствии с подпунктом 5.7;

5.3.7. Оказывает содействие в предоставлении срочных социальных услуг или экстренной психологической помощи в отделении экстренной психологической помощи и экстренного реагирования.

5.4. При необходимости заявителя в мерах социальной поддержки принимается заявление на оказание мер социальной поддержки.

5.5. При необходимости устройства на работу специалист оказывает содействие заявителю в регистрации в качестве безработного или ищущего

работу через портал «Работа в России».

5.6. При необходимости заявителя в социальном обслуживании, социальном сопровождении специалист признает заявителя нуждающимся в социальном обслуживании, социальном сопровождении.

5.7. При необходимости оказания помощи заявителю в решении проблемы другими организациями и учреждениями специалист в присутствии заявителя осуществляет запись по телефону к специалистам других органов и организаций, оказывающих услуги семьям с детьми. Разрабатывает индивидуальный маршрут семьи по прилагаемой форме (приложение №4).

При наличии технической возможности Индивидуальный маршрут семьи формируется в ведомственной информационной системе «Катарсис. Соцзащита».

В Индивидуальном маршруте 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 маршрут семьи формируется в двух экземплярах, подписывается заявителем. Один экземпляр выдаётся на руки заявителю, другой прикладывается к заявлению заявителя.

В течение 10 рабочих дней после посещения заявителем Семейного МФЦ специалист звонит ему с целью уточнения вопроса о разрешении (не разрешении) вопроса, с которым заявитель обратился в СМФЦ.

При положительном разрешении вопроса случай закрывается, информация отражается в индивидуальном маршруте семьи об оказании помощи.

5.8. При необходимости заявителя в предоставлении срочных социальных услуг или экстренной психологической помощи специалист передает информацию в отделение экстренной психологической помощи и экстренного реагирования.

5.9. Специалист СМФЦ данные об оказании помощи заносит в журнал обращений в Семейный МФЦ.

VI. Алгоритм работы специалиста отдела первичного приема семей с детьми при телефонном обращении

6.1. При ответах на телефонные звонки специалист подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок начинается с информации о наименовании учреждения, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве (при наличии) и должности специалиста Семейного МФЦ, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста Семейного МФЦ, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок переадресовывается (переводится) на другого специалиста Учреждения или обратившемуся гражданину сообщается номер телефона, по которому можно

получить необходимую информацию.

6.2. Информация о консультировании вносится в журнал консультаций.

В случае, если поставленные вопросы не могут быть разрешены в ходе консультирования по телефону, специалист приглашает гражданина на офлайн консультацию в СМФЦ в соответствии с графиком приёма специалистов.

VII. Алгоритм работы специалиста отдела первичного приема семей с детьми при обращении заявителя посредством электронной почты

7.1. Сообщение, поступившее в Семейный МФЦ посредством электронной почты, регистрируется в журнале консультаций, передаётся назначенному ответственному специалисту, который готовит ответ на обращение.

7.2. Ответ на обращение направляется заявителю 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 с момента регистрации обращения.

7.3. Информирование по электронной почте осуществляется при наличии в обращении адреса заявителя.

VIII. Описание результата предоставления работы

6.1. Результатом предоставления работы являются:

- решение вопроса при оказании консультативной помощи;
- подача заявления о предоставлении необходимых услуг через Портал «Госуслуги»;
- постановка на учет в качестве безработного или ищущего работу.
- подача заявления на получение мер социальной поддержки;
- оказания содействие в трудоустройстве;
- признание гражданина нуждающимся в социальном обслуживании и социальном сопровождении и составление индивидуальной программы предоставления социальных услуг;
- разработка индивидуального плана семьи;
- предоставление срочных социальных услуг или экстренной психологической помощи.

VII. Порядок взаимодействия сотрудников Семейного МФЦ с органами государственной власти, органами местного самоуправления

7.1. Взаимодействие специалистов Семейного МФЦ и уполномоченных на предоставление услуги органов государственной власти, органов местного самоуправления осуществляется на основании заключенных соглашений.

Приложение №1
к Порядку организации комплексного
решения вопросов семей с детьми
в режиме «одного окна» в Семейном
многофункциональном центре

Директору КУ РА «Управление социальной
поддержки населения Кош-Агачского района»
Берсимбаевой Б.Е

от _____
(ФИО)

Дата рождения _____
Домашний адрес, телефон _____

Паспорт _____
выдан (когда, кем) _____

Заявление

Прошу оказать мне в отделении первичного приема семей с детьми Семейного многофункционального центра консультативную помощь.

Настоящим даю согласие в «КУ РА «УСПН Кош-Агачского района»
(наименование учреждения)

(далее операторы) 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 (указать нужное)*

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 _____

Приложение №3
к Порядку организации комплексного
решения вопросов семей с детьми
в режиме «одного окна» в Семейном
многофункциональном центре

Опросный лист для составления Индивидуального маршрута семьи

ФИО заявителя	
Адрес проживания	

РАЗДЕЛ I «Состав семьи»

1. Состав семьи

Совместно проживающие члены семьи	№ члена семьи	Дата рождения (число-месяц-год)	Пол (м. - 1, ж. - 2)
Муж (независимо от наличия официальной регистрации брака)	1		
Жена (независимо от наличия официальной регистрации брака)	2		
дети:	3		
	4		
	5		
	6		
	7		
	8		
Несовершеннолетние, находящиеся под опекой	9		
	10		
	11		
Граждане старше 18 лет, находящиеся под опекой	12		
	13		
	14		

РАЗДЕЛ II. «Цель обращения»

2. Назовите цель своего обращения в семейный многофункциональный центр

№ члена семьи								
ответ								
Получение мер социальной поддержки..... 1 Получение социальных услуг..... 2 Устройство детей в дошкольное образовательное учреждение..... 3 Организация отдыха и оздоровления детей..... 4 Получение детьми дополнительного образования.....5 Реабилитация и абилитация.....6 Жилищные вопросы.....7 Санаторно-курортное лечение.....8 Лекарственное обеспечение.....9 Медицинские услуги.....10 Обеспечение техническими средствами реабилитации.....11 Устройство детей в общеобразовательное учреждение.....12 Трудоустройство.....13								

3. Назовите, пожалуйста, основное занятие членов семьи в настоящее время

№ члена семьи								
ответ								

работает (на предприятии, в учреждении, у частных лиц), занимается предпринимательством, индивидуальной трудовой деятельностью (самозанятый).....	1
пенсионер.....	2

работающий пенсионер.....	3
домохозяйка.....	4
безработный, временно не работает.....	5
в декретном отпуске, в отпуске по уходу за ребенком.....	6
студент вуза, аспирант.....	7
учится в колледже, ПТУ.....	8
учится в школе (лицее, гимназии).....	9
дошкольник.....	10
другое занятие (какое?).....	11

РАЗДЕЛ III «Занятость»

3. Где работаете Вы и члены Вашей семьи? (указать место работы)

№ члена семьи					
ответ					

Если гражданин (член семьи гражданина) не работает, то задаются вопросы 5, 6, в противном случае переходим к вопросу 7

5. Если в ближайшее время Вы найдете или Вам предложат подходящую работу, как Вы поступите?

Будете трудоустраиваться.....	1		№ члена семьи	
Предпочтете не торопиться с трудоустройством	2			
Пока трудоустройство в Ваши планы не входит	3			
Другое (укажите) _____	4			
			ответ	

6. Зарегистрированы ли Вы в службе занятости?

Да, имеете статус безработного.....	1		№ члена семьи	
Да, состоите на учете, но без статуса безработного.....	2			
Нет, но собираетесь обратиться в службу занятости.....	3			
Нет, так как не видите необходимости в регистрации.....	4			
Другое (укажите) _____	5			
			ответ	

РАЗДЕЛ IV «ДОХОДЫ»

7. Укажите средний доход в месяц на одного члена семьи с учетом заработной платы, стипендий и пособий, которые получаете Вы и члены Вашей семьи (рублей).

ответ	
-------	--

РАЗДЕЛ V «ЖИЛЬЁ И ИМУЩЕСТВО»

8. Ваше жильё:

Неприватизированное государственное (муниципальное).....	1	ответ
Неприватизированное ведомственное ...	2	
Неприватизированное кооперативное (ЖСК)		
Приватизированное Вами.....	3	
Частное, купленное Вами.....	4	
Частное, построенное Вами.....	5	
Частное, полученное Вами по наследству	6	
Снимаете частным образом*.....	7	
Другое (напишите, что) _____	8	
	9	

9. В жилом помещении, в котором проживает Ваша семья, установлен автономный пожарный извещатель?:

да	1	ответ
Нет, согласен на установку	2	
Нет, не согласен на установку	3	

РАЗДЕЛ VI «ИНФОРМАЦИЯ О ДЕТЯХ»

10. Если у Вас есть дети дошкольного возраста, то посещают ли они ясли или детский сад? (ответ о каждом ребенке-дошкольнике)

Да.....1 Нет 2	№ ребенка, как члена семьи ответ
------------------------	--

11. Если не посещают, то почему?

нет мест.....1 слишком дорого.....2 плохие условия.....3 не рекомендуют врачи.....4 предпочитаете домашнее воспитание и есть с кем оставить детей дома.....5 другое6	№ ребенка, как члена семьи ответ
---	--

12. Посещают ли Ваши дети-школьники дополнительные платные занятия (по основным предметам, специальные кружки, спортивные секции)?

да1 нет, т.к. не хватает средств нет, т.к. есть и бесплатные2 нет, т.к. в этом нет необходимости3 другое45	№ ребенка, как члена семьи ответ
---	--

13. Увлечения ребенка (детей)

Спорт.....1 Музыка.....2 Рисование.....3 Танцы.....4 Программирование.....5 Техника.....6 другое.....7	№ ребенка, как члена семьи ответ
--	--

14. Нуждаетесь ли Вы в содействии в организации отдыха Ваших детей-школьников летом (в том числе в лагерях)?

Да1 нет2	№ ребенка, как члена семьи ответ
-------------------------	--

РАЗДЕЛ VII «СОЦИАЛЬНАЯ ЗАЩИТА»

15. Кто из членов Вашей семьи относится к следующим льготным категориям?

№ члена семьи

Инвалид I-II групп	1						
Инвалид III группы	2						
Ребенок-инвалид							
Ветеран труда Новгородской области	3						
Ветеран труда (ст.7 Федеральный закон от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах»)	4						
Многодетная семья	5						
Одинокая мать	6						
Неполная семья	7						
Малоимущая семья	8						
Семьи погибших при исполнении служебного долга	9						
Чернобыльцы	10						
Военнослужащие	11						
Другая категория (укажите, какая)	12						

РАЗДЕЛ VIII «САМООЦЕНКА УРОВНЯ ЖИЗНИ И ЗДОРОВЬЯ»

16. Нуждаетесь ли Вы или совершеннолетние члены Вашей семьи в услугах организаций здравоохранения?

Да..... 1 №члена семьи
Нет 2 ответ

17. Нуждаются ли несовершеннолетние члены Вашей семьи в услугах организаций здравоохранения?

Да..... 1 №члена семьи
Нет 2 ответ

18. Укажите причины, по которым Ваша семья оказалась в трудной жизненной ситуации:
ответ

19. Какие Вы видите возможности выхода Вашей семьи из трудной жизненной ситуации:
ответ

Приложение №4
к Порядку организации комплексного
решения вопросов семей с детьми
в режиме «одного окна» в Семейных
многофункциональных центрах

Индивидуальный маршрутный лист семьи

Выдан _____ (ФИО гражданина)
проживающему по адресу _____
контактный телефон заявителя _____

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

Вопросы, с которыми обращается заявитель _____

Наименование мероприятия	Организация, предоставляющая услугу (наименование, адрес, телефон)	Дата/ время приема	Перечень документов, необходимых для получения услуги

(подпись гражданина)

(дата)

(подпись специалиста,
выдавшего ИМЛС)

(дата)

Результат _____

(подпись специалиста,
выдавшего ИМЛС)

(дата)