

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель

автономного учреждения

Омской области "Комплексный  
центр социального обслуживания  
населения Исилькульского района"

О.В. Юрченко

24 марта 2026 года



**Положение о службе первичного приема  
отделения "Семейный многофункциональный центр"  
автономного учреждения Омской области "Комплексный центр  
социального обслуживания населения Исилькульского района"**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее положение регулирует деятельность службы первичного приема граждан.

1.2. Служба первичного приема (далее - Служба) является структурным подразделением отделения "Семейный многофункциональный центр" автономного учреждения Омской области "Комплексный центр социального обслуживания населения Исилькульского района" (далее – СМФЦ, Учреждение соответственно).

1.3. Служба взаимодействует со всеми отделениями и службами Учреждения, а также с различными государственными учреждениями, социально ориентированными некоммерческими организациями, благотворительными, религиозными организациями и объединениями, фондами и иными организациями различных форм собственности в интересах семей с детьми.

1.4. Служба предназначена для первичного приема граждан по принципу "одного окна", оперативной обработки обращения и маршрутизации граждан, обратившихся в СМФЦ.

1.5. Служба осуществляет свою деятельность в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральным и областным законодательством, приказами и распоряжениями Министерства труда и социального развития Омской области, Уставом Учреждения, настоящим Положением.

1.6. Организацию и управление Службой осуществляет заведующий Службой, который назначается руководителем Учреждения на основании заключенного трудового договора.

1.7. Деятельность специалистов Службы регламентируется должностными обязанностями, составленными с учетом норм, указанных в профессиональных стандартах: "Специалист по социальной работе", "Юрист".

1.8. Комплектование и численность специалистов Службы определяется в соответствии со штатным расписанием Учреждения.

1.9. Создание, реорганизация и ликвидация Службы производится в порядке, установленном Уставом Учреждения по согласованию с Министерством труда и социального развития Омской области.

1.10. Деятельность Службы сопровождается ведением документации: журнал регистрации обращений, журнал консультаций, и т.д.

1.11. Служба включает в себя следующие функциональные зоны:

- рабочая зона заведующего и специалистов Службы.
- зона информирования и ожидания граждан;
- оборудованный детский уголок для посетителей с детьми;
- зона цифровых сервисов для граждан с аппаратно-программным комплексом, обеспечивающим доступ посетителей к Федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", региональному portalу и иным информационным сервисам.
- зона первичного приема граждан.

## **2. Основные цели и задачи**

2.1. Основной целью деятельности Службы является первичный прием граждан по принципу "одного окна", оперативная обработка обращений и маршрутизация граждан в получении социальных услуг и организации их консультирования.

2.2. Основными задачами Службы являются:

2.2.1. Определение потребности заявителя в получении социальных услуг, формах и видах его предоставления.

2.2.2. Оценка остроты жизненной ситуации и необходимости экстренного реагирования.

2.2.3. Осуществление офлайн и онлайн консультирования, (личный прием, по телефону, дистанционно).

2.2.4. Организация межведомственного взаимодействия с социально ориентированными некоммерческими организациями, благотворительными, религиозными организациями и объединениями, фондами и иными организациями различных форм собственности в интересах обратившихся граждан.

2.2.5. Выявление проблем граждан, определение индивидуальной нуждаемости в социальных услугах и социальном сопровождении:

2.2.6. Информирование семей с детьми о возможности получения социальных услуг и социального сопровождения.

2.2.7. Закрепление ответственного специалиста за разработку ИПКСУ.

## **3. Основные функции**

3.1. Проактивное информирование граждан о возможности получения социальных услуг и социального сопровождения.

3.2. Прием и оперативная обработка обращений граждан в режиме "одного окна", в том числе в электронном виде.

3.3. Определение потребности заявителя в получении различных услуг, формах и видах их предоставления в формате одного окна.

3.4. Прием документов в целях:

- назначения мер социальной поддержки, государственной социальной

помощи, в том числе на основании социального контракта; меры социальной поддержки гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, за счет средств областного бюджета;

- осуществление консультирования по вопросам оформления граждан пожилого возраста, инвалидов I, II группы и совершеннолетних недееспособных граждан в приемную семью;

- осуществление консультирования по вопросам оформления на стационарное социальное обслуживание по помещению в дома-интернаты.

3.5. Осуществление консультирования, в том числе онлайн-консультирования.

3.6. Выявление проблем граждан, определение индивидуальной нуждаемости в социальных услугах и социальном сопровождении с учетом персонифицированного подхода.

3.7. Маршрутизация обращений граждан для оперативного удовлетворения актуальных социальных потребностей с учетом персонифицированного подхода, адресности и нуждаемости.

3.8. Передача информации в уполномоченный орган субъекта Российской Федерации или уполномоченную организацию для принятия решения о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании либо об отказе в социальном обслуживании, разработки индивидуальной программы предоставления социальных услуг (далее – ИПСУ).

3.9. Осуществление взаимодействия со структурными подразделениями Учреждения по вопросам предоставления социальных услуг гражданам.

3.10. Прием инвалидов по вопросам предоставления технических средств реабилитации (далее – ТСР) согласно региональному перечню, выдачи направлений на получение ТСР, компенсации за самостоятельно приобретенное ТСР.

3.11. Набор детей, страдающих хроническим заболеванием, детей с ограниченными возможностями здоровья ОВЗ (далее – ОВЗ), в том числе детей-инвалидов, на курс реабилитации в бюджетное учреждение Омской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями.

3.12. Паспортизацию объектов социальной инфраструктуры.

3.13. Содействие инвалидам в обустройстве жилых помещений в соответствии с рекомендациями индивидуальных программ реабилитации или абилитации (далее – ИПРА).

3.14. Содействие инвалидам в оборудовании жилых домов стационарными и откидными пандусами и доступная среда.

3.15. Обновление социального картирования ресурсов для оказания поддержки семьям с детьми в различных жизненных ситуациях.

3.16. Повышение профессиональной компетенции специалистов Службы на курсах повышения квалификации, семинарах, вебинарах и других формах обучения.

3.17. Осуществление координации специалистов служб отделения "Семейный МФЦ" в оказании социальных услуг обратившимся гражданам с учетом клиентоцентричности.

3.18. Осуществление организации Мобильного офиса СМФЦ по оказанию социальных услуг гражданам, проживающим в сельских поселениях.

3.19. Осуществление организации «мобильной бригады» по оказанию социальных услуг, гражданам пожилого возраста и инвалидов, проживающим в сельских поселениях, в том числе доставке лиц старше 65 лет, проживающих в сельской местности, в медицинские организации.

3.20. Отслеживание и фиксирование результатов оказания социальных услуг посредством обратной связи с гражданином, семьей.

#### **4. Права и обязанности**

4.1. Специалисты Службы имеют право:

- на защиту своих прав, профессиональной компетентности, чести и достоинства;
- давать консультации, рекомендации, предложения по вопросам, отнесенным к компетенции Службы;
- требовать создание организационно-технических и безопасных условий труда;
- вносить предложения руководству, направленные на совершенствование работы Учреждения, Службы.

4.2. Специалисты Службы обязаны:

- руководствоваться соответствующими нормативными документами, законодательными актами, настоящим Положением и приказами руководителя Учреждения;
- выполнять свои должностные обязанности в соответствии с должностной инструкцией;
- обладать профессиональными компетенциями и постоянно их совершенствовать;
- соблюдать профессиональную этику;
- качественно предоставлять все виды услуг в соответствии со своими должностными обязанностями и запросами клиента.

#### **5. Взаимодействие с другими структурными подразделениями Учреждения и иными организациями**

5.1. Служба при осуществлении возложенных функций взаимодействует:

- со структурными подразделениями Министерства труда и социального развития Омской области по направлениям своей деятельности;
- со структурными подразделениями Учреждения;
- с органами местного самоуправления;
- с органами и учреждениями системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, другими органами и учреждениями, общественными объединениями, осуществляющими меры по оказанию услуг семьям с детьми, профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних;

- с социально-ориентированными некоммерческими организациями и религиозными организациями;
- с другими организациями и учреждениями (в рамках запросов и деятельности Службы).

## **6. Ответственность**

6.1. Заведующий и специалисты Службы несут ответственность за:

- невыполнение своих функциональных обязанностей, определенных настоящим Положением;
- несоблюдение правил внутреннего трудового распорядка, трудовой дисциплины, техники безопасности и правил пожарной безопасности;
- соблюдение сроков предоставления отчетности и планирования;
- несоблюдение профессиональной этики;
- достоверность информации, предоставляемой в вышестоящие органы, средства массовой информации;
- разглашение сведений, ставших известными в связи с исполнением должностных обязанностей (конфиденциальность);
- сохранность имущества и документов.

## **7. Порядок внесения изменений и дополнений в положение**

7.1. Положение о Службе может быть изменено или дополнено в соответствии с изменением нормативных правовых актов, с разрешением функций, целей и задач деятельности службы.

Положение о службе разработал:

заместитель руководителя  Галкина Н.А. / "24" марта 2026 г.