

ПОЛОЖЕНИЕ
о «Социальном многофункциональном центре»
муниципального бюджетного учреждения города Новосибирска «Городской
комплексный центр социального обслуживания населения»

I. Общие положения

1. Настоящее Положение служит организационно-методической основой формирования и организации деятельности филиалов муниципального бюджетного учреждения города Новосибирска «Городской комплексный центр социального обслуживания населения» (далее - Учреждение).

2. Деятельность «Социального многофункционального центра» (далее – Социальный МФЦ) осуществляется в филиалах «КЦСОН Дзержинского района», «КЦСОН Калининского района», «КЦСОН Кировского района», «КЦСОН Ленинского района», «КЦСОН Октябрьского района», «КЦСОН Первомайского района», «КЦСОН Советского района» и «КЦСОН Центрального округа» в соответствии с нормами действующего законодательства Российской Федерации, Новосибирской области и города Новосибирска; Уставом Учреждения и настоящим Положением.

3. Предметом деятельности Социального МФЦ является маршрутизация граждан в процессе разрешения жизненной ситуации посредством интеграции социальных сервисов и ресурсов государственных, муниципальных и негосударственных организаций и учреждений, расположенных на территории города Новосибирска.

4. Координатором и инициатором межведомственного взаимодействия при разрешении различных жизненных ситуаций граждан является Социальный МФЦ.

II. Задачи и направления деятельности Социального МФЦ

1. Задачами Социального МФЦ являются:

- информирование граждан о возможности получения мер социальной поддержки, социальных услуг и проведения мероприятий в рамках социального сопровождения;
- консультирование граждан по вопросам социальной поддержки и обслуживания;
- обеспечение доступности для граждан социальных услуг и социального сопровождения;
- содействие гражданину в подаче заявления на предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде через Федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», а также оказание помощи в пользовании справочно-информационными ресурсами.

2. Деятельность Социального МФЦ осуществляется по следующим направлениям:

- обеспечение межведомственного взаимодействия с заинтересованными органами, организациями, включая негосударственные организации, в том числе социально ориентированные некоммерческие организации, при выявлении граждан, нуждающихся в предоставлении социальных услуг и социального сопровождения;
- определение проблемных жизненных ситуаций граждан;
- организация и координация мероприятий по социальному сопровождению граждан, оказание содействия в получении социальных услуг в органах и организациях, предоставляющих такие услуги.

III. Организация деятельности и порядок работы Социального МФЦ

1. Общее руководство Социальным МФЦ осуществляет директор филиала Учреждения.

2. Организует деятельность Социального МФЦ заведующий отделением срочного социального обслуживания филиала Учреждения.

3. Численный состав Социального МФЦ определяется директором филиала самостоятельно в соответствии с задачами и объемом деятельности районного Социального МФЦ, но в составе не менее двух человек:

3.1. специалист по социальной работе отделения срочного социального обслуживания;

3.2. специалист по социальной работе отделения профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних.

4. Должностные обязанности сотрудников Социального МФЦ определяются настоящим Положением и их должностными инструкциями.

5. Заведующие отделением выполняют следующие функции:

- способствуют развитию и улучшению работы Социального МФЦ;
- организуют и контролируют работу сотрудников, обеспечивая методическое сопровождение их деятельности;
- анализируют результативность работы Социального МФЦ и своевременно принимают корректирующие меры для устранения выявленных недостатков.

6. Сотрудники Социального МФЦ:

- выполняют объем работы, который определяет заведующий профильным отделением;
- принимают и регистрируют письменные, устные, электронные обращения граждан в журнале регистрации обращений;
- информируют граждан о возможности получения мер социальной поддержки, социальных услуг и проведения мероприятий в рамках социального сопровождения;
- консультируют граждан устно (лично или по телефону), письменно, с использованием современных компьютерных технологий, по вопросам, связанным с их правом на социальное обслуживание и сопровождение;
- проводят первичную проверку и анализ документов, свидетельствующих о проблемах граждан, обратившихся за социальной помощью;
- организуют межведомственное взаимодействие с заинтересованными органами и организациями, включая негосударственные организации, в том числе социально ориентированные некоммерческие организации, при выявлении граждан, нуждающихся в предоставлении социальных услуг и социального сопровождения;

- организуют помощь в оформлении необходимых документов для получения социальных услуг;
- отслеживают и фиксируют результаты оказания социальных услуг посредством обратной связи с гражданином;
- используют основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки информации, навыки работы с компьютером как средством управления информацией, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- ведут документацию в рамках своих полномочий в бумажном и электронном виде, в соответствии с требованиями к отчетности.

7. Для защиты персональных данных граждан заведующие отделениями осуществляют постоянный контроль за соблюдением прав граждан и обеспечением конфиденциальности информации о них, от неправомерного использования или утраты такой информации в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. Хранение персональных данных граждан осуществляется на бумажных и электронных носителях с ограниченным доступом.

8. Персональные данные на бумажных носителях хранятся в папках, в специально определенных местах. Заведующие отделениями обеспечивают их защиту от несанкционированного доступа и копирования. Электронные документы хранятся с использованием системы паролей, ограничивающих доступ к электронной базе данных.

IV. Права и обязанности сотрудников Социального МФЦ

1. Заведующие отделениями и сотрудники Социального МФЦ пользуются правами и несут обязанности в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации, трудовым договором, должностной инструкцией, муниципальным и региональным законодательством в сфере социального обслуживания населения и локальными нормативными актами Учреждения.

2. Заведующие отделениями и сотрудники Социального МФЦ имеют право:

- на обеспечение надлежащих организационно-технических условий, необходимых для исполнения должностных обязанностей;
- знакомиться с должностной инструкцией и иными документами, определяющими права, обязанности и ответственность по занимаемой должности, критериями оценки эффективности исполнения должностных обязанностей;
- знакомиться с документами для выполнения задач и осуществление функций, возложенных на Социальный МФЦ;
- запрашивать и получать в установленном порядке от государственных органов, органов местного самоуправления, организаций и должностных лиц, а также от структурных подразделений Учреждения, необходимые материалы и информацию по вопросам, относящимся к компетенции Социального МФЦ;
- повышать свою профессиональную квалификацию и профессиональное мастерство путем переподготовки, посещения курсов повышения квалификации, аттестации.

3. Заведующие отделениями имеют право:

- координировать деятельность Социального МФЦ в установленном порядке;
- принимать решения по вопросам, касающимся деятельности сотрудников Социального МФЦ;

- разрабатывать и представлять предложения по улучшению деятельности Социального МФЦ и участвовать в их обсуждении.

4. Заведующие отделениями и сотрудники Социального МФЦ обязаны:

- осуществлять свою деятельность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Новосибирской области и города Новосибирска, локальными нормативными актами Учреждения, Уставом Учреждения, Положением о филиале Учреждения, настоящим Положением и Правилами внутреннего трудового распорядка;
- соблюдать при исполнении должностных обязанностей права и законные интересы граждан и организаций;
- предоставлять бесплатно в доступной форме гражданам или их законным представителям информацию об их правах и обязанностях, о видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления;
- использовать информацию о гражданах в соответствии с установленными законодательством Российской Федерации о персональных данных требованиями о защите персональных данных;
- поддерживать уровень квалификации, необходимый для надлежащего исполнения должностных обязанностей;
- соблюдать профессиональные и этические нормы и правила, соответствующие направлению деятельности Социального МФЦ;
- соблюдать требования правил и инструкций по охране труда и технике безопасности, противопожарной безопасности, комплексной безопасности на территории зданий Учреждения.

V. Ответственность заведующих отделениями и сотрудников Социального МФЦ

1. Заведующие отделениями несут ответственность:

- за полное и своевременное выполнение задач и осуществление функций, возложенных на Социальный МФЦ;
- за рациональную организацию труда сотрудников Социального МФЦ;
- за достоверную и своевременную сдачу отчетной документации.

2. Сотрудники Социального МФЦ несут ответственность:

- за нарушение норм действующего законодательства Российской Федерации и Новосибирской области;
- за неисполнение или ненадлежащее исполнение без уважительных причин положений Устава Учреждения, Правил внутреннего трудового распорядка и иных локальных нормативных актов Учреждения, должностных обязанностей, установленных должностными инструкциями, в том числе за неисполнение обязанностей, установленных настоящим Положением;
- за неквалифицированное ведение и сохранность документации;
- за разглашение информации конфиденциального характера или служебной информации, ставшей известной в связи с исполнением трудовых обязанностей;
- за нарушение положений Кодекса этики и служебного поведения;
- за несоблюдение норм, правил и инструкций по охране труда и технике безопасности, противопожарной безопасности, комплексной безопасности на территории зданий Учреждения;

- за достоверность информации, предоставляемой заведующим отделениями, директору филиала Учреждения и директору Учреждения, в вышестоящие и другие организации, гражданам;
- за несвоевременное предоставление отчетной документации.

VI. Контроль качества оказываемых услуг

1. Контроль качества оказываемых услуг осуществляет комиссия внутреннего контроля (далее - КВК) филиала Учреждения.

2. Деятельность Социального МФЦ в области качества корректируется с учетом оценки удовлетворенности граждан на основе анкетирования, а также по результатам плановых и внеплановых проверок комиссией КВК Учреждения.

VII. Взаимодействие в процессе работы Социального МФЦ

1. Социальный МФЦ при осуществлении своей деятельности взаимодействует со всеми структурными подразделениями Учреждения, с государственными и муниципальными органами, общественными объединениями, организациями и гражданами, в том числе с:

- мэрией города Новосибирска;
- администрациями районов (округа по районам) города Новосибирска;
- органами опеки и попечительства над несовершеннолетними;
- комиссиями по делам несовершеннолетних и защите их прав районов (округа по районам) города Новосибирска;
- органами социальной защиты населения и организациями социального обслуживания граждан;
- органами управления здравоохранением и медицинскими организациями;
- органами управления образованием и организациями, осуществляющими образовательную деятельность (дошкольными образовательными организациями, общеобразовательными организациями, профессиональными образовательными организациями);
- органами, осуществляющими управление в сфере культуры и досуга, и учреждениями культуры (культурно-просветительными учреждениями (клубами, библиотеками, музеями, досуговыми центрами и иными);
- органами, осуществляющими управление в сфере физической культуры и спорта;
- организациями, осуществляющими деятельность в сфере молодежной политики (в том числе общественными организациями);
- общественными организациями и объединениями, прочими организациями.

VIII. Заключительные положения

1. Изменения и дополнения в настоящее Положение вносятся на основании приказа директора Учреждения, но не чаще 1 раза в год.

Приложение
к Положению, утвержденному приказом
МБУ «ГКЦСОН» от «___» ___ 2025 №

Маршрутный лист СМФЦ № _____

Филиал «КЦСОН _____ района/округа»

Ф.И.О. сотрудника СМФЦ			
Ф.И.О. заявителя			
Адрес регистрации			
Адрес фактического проживания			
Телефон для обратной связи			
Тема запроса	Направлен (записан на прием)	Ф.И.О. (при наличии) сотрудника организации, куда направлен (записан на прием) заявитель	Примечание (назначен прием/ принято к исполнению)

«___» _____ 20___ г.
(дата выдачи)

Маршрутный лист получил:

_____/_____
(подпись заявителя) (Ф.И.О.)

«___» _____ 20___ г.