



Бюджетное учреждение Чувашской Республики «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних г. Чебоксары»
Министерства труда и социальной защиты
Чувашской Республики

Техника работы в формате «одного окна»



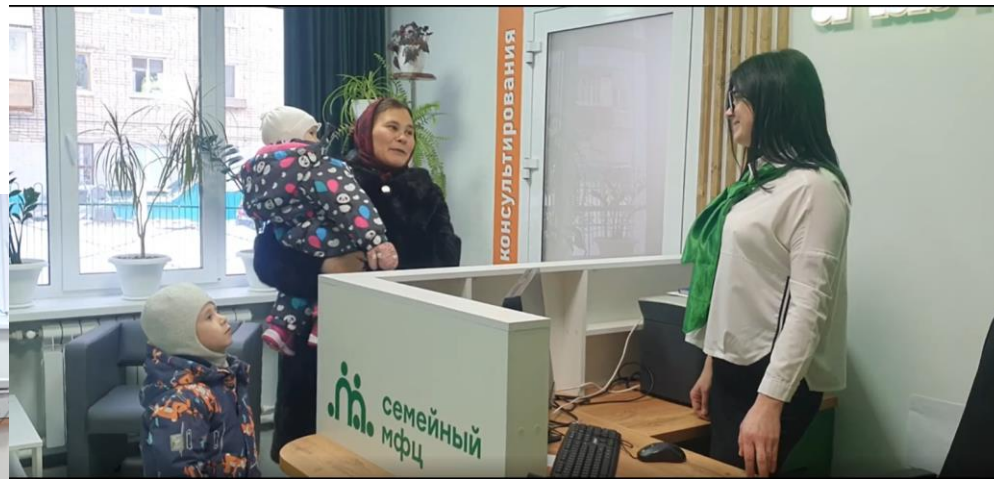
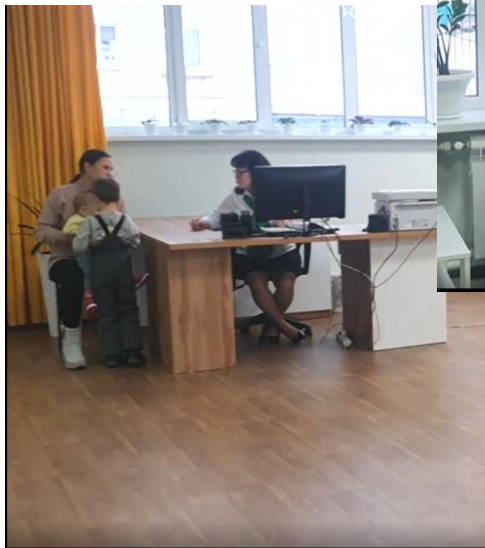
**Докладчик: Афанасьева Наталья
Павловна, заместитель директора по
воспитательно-реабилитационной работе**

Отдел первичного приема семей с детьми

Отдел расположен
на 1 этаже здания.
Общая площадь -
63,7 м²

- Зона информирования и ожидания
- Зона первичного приема
- Зона цифровых сервисов
- Зона консультирования
- Детский игровой уголок

Штат:
- администратор – 1ед.;
- специалист по
социальной работе –
2ед.



Зона ресепшен – «точка входа» семьи

**Обращение
по телефону**



**Личное
обращение
в СМФЦ**

Просмотр видео №1

Алгоритм работы администратора

Установление доверительных отношений

Выслушивание первичного запроса

Активное слушание

Подбор специалиста, запись на прием

Установление контроля дальнейших действий

Завершение диалога

Документы администратора (таблицы.yandex)

№ п/п	Дата обращения	Ф.И.О. обратившегося	Возраст	Пол	Телефон	Консультация очно/онлайн	Вопрос обращения	Количество услуг	Закрыто внутри ОППСД	Маршрутизация	
										внутренняя	внешняя
									✓		

Ф.И.О. специалиста	05.11.2025 вторник										06.11.2025 среда									
	8.00-9.00	9.00-10.00	10.00-11.00	11.00-12.00	13.00-14.00	14.00-15.00	15.00-16.00	16.00-17.00	17.00-18.00	18.00-19.00	8.00-9.00	9.00-10.00	10.00-11.00	11.00-12.00	13.00-14.00	14.00-15.00	15.00-16.00	16.00-17.00	17.00-18.00	18.00-19.00



**Органы и учреждения
системы профилактики**
Граждан

Информация по факту кризисной
ситуации в семье, угрожающей
жизни и здоровью
несовершеннолетнего



Телефон
службы
8(8352)23-77-99

**Служба экстренного
реагирования** (специалист
по социальной работе,
психолог, специалист ООД,
специалист КлДНиЗП,
инспектор по делам
несовершеннолетних)

Учреждения
социального
обслуживания населения
г. Чебоксары



сообщения



ПН-ПТ:
8.00-19.00



Выезд СЭР
15-20 минут



СЕМЬЯ

По результатам выезда:
информация передается в территориальную КлДНиЗП
для оценки и организации дальнейшей работы;
в случае подтверждения факта неисполнения
родителями обязанностями по содержанию,
воспитанию, обучению несовершеннолетних семья
ставится на учет, данные вносятся в банк данных,
разрабатывается и реализуется межведомственная ИПР;
в случае наличия угрозы жизни и здоровью
несовершеннолетнего, последний помещается в
организацию здравоохранения (от 0 до 3 лет), в СРЦН г.
Чебоксары (от 3 до 18 лет)



**Для урегулирования спорных вопросов в качестве главного
социального партнера в реализации проекта принимает участие
Уполномоченный по правам ребенка в Чувашской Республике**

Просмотр видео №2

Алгоритм работы администратора

Установление доверительных отношений

Выслушивание первичного запроса

Активное слушание

Консультирование, совместное планирование

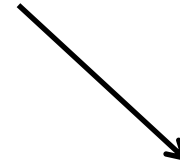
Установление контроля дальнейших действий

**Маршрутизация, договор на получение
обратной связи**

Документы администратора (таблицы.yandex)

№ п/п	Дата обращения	Ф.И.О. обратившегося	Возраст	Пол	Телефон	Консультация очно/онлайн	Вопрос обращения	Количество услуг	Закрыто внутри ОППСД	Маршрутизация	
										внутренняя	внешняя
										✓	

Первичный прием специалиста по социальной работе



Документы специалиста первичного приема

№ п/п	Дата	Ф.И.О.	Пол	Возраст	Вид консультирования	Территория	Отдел СМФЦ	Тема консультации	Консультант	Время (мин.)	Кол-во чел.	Кол-во услуг



МАРШРУТНЫЙ ЛИСТ

Дата обращения				
Ф. И. О. заявителя				
Место проживания семьи				
Контактные данные для обратной связи				
Проблема семьи	Мероприятия по решению проблемы семьи	Организация, должностное лицо, телефон, режим работы	Дата исполнения мероприятия (дата и время приема)	Результат исполнения

Алгоритм работы специалистов отдела первичного приема семей с детьми



Поступление обращения



Сбор информации, диагностика, заполнение документов



Разработка индивидуального маршрута оказания помощи



Оказание срочных социальных услуг. Направление обращения на признание гражданина нуждающимся в получении социальных услуг



Установление взаимодействия с учреждениями/ведомствами



Удовлетворение гражданина/дальнейшая маршрутизация



семейный мфц

