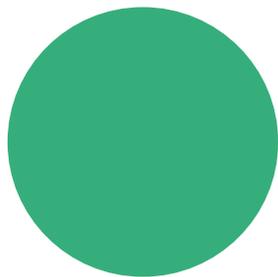
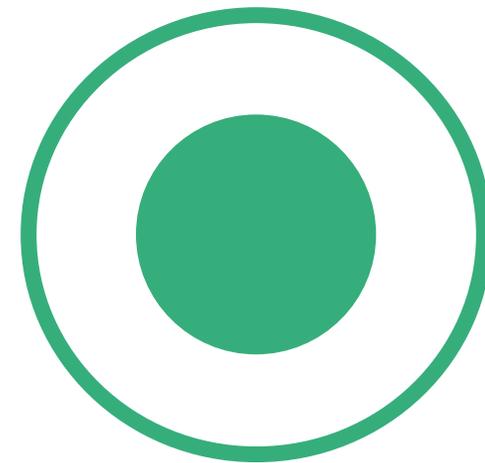
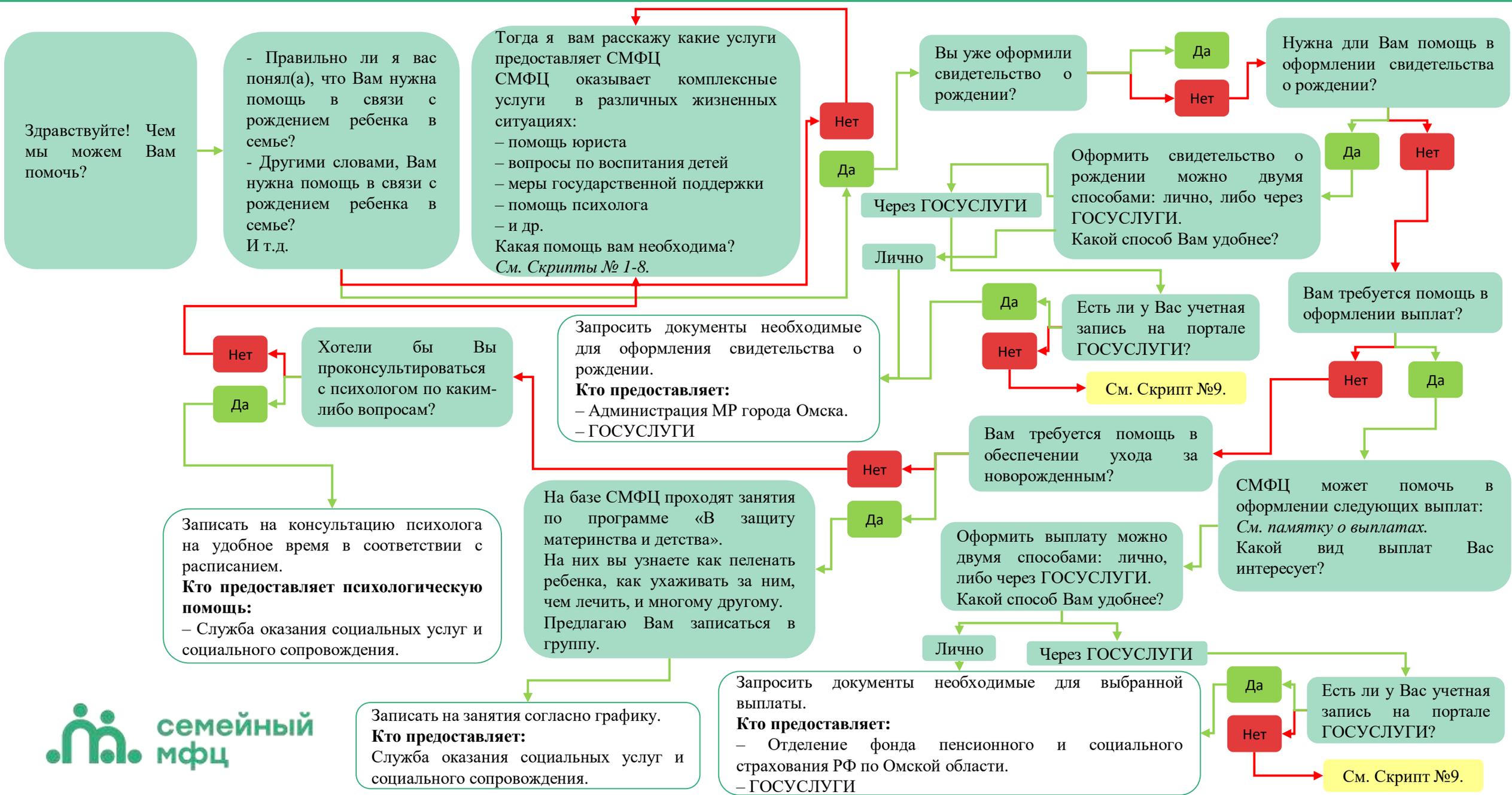


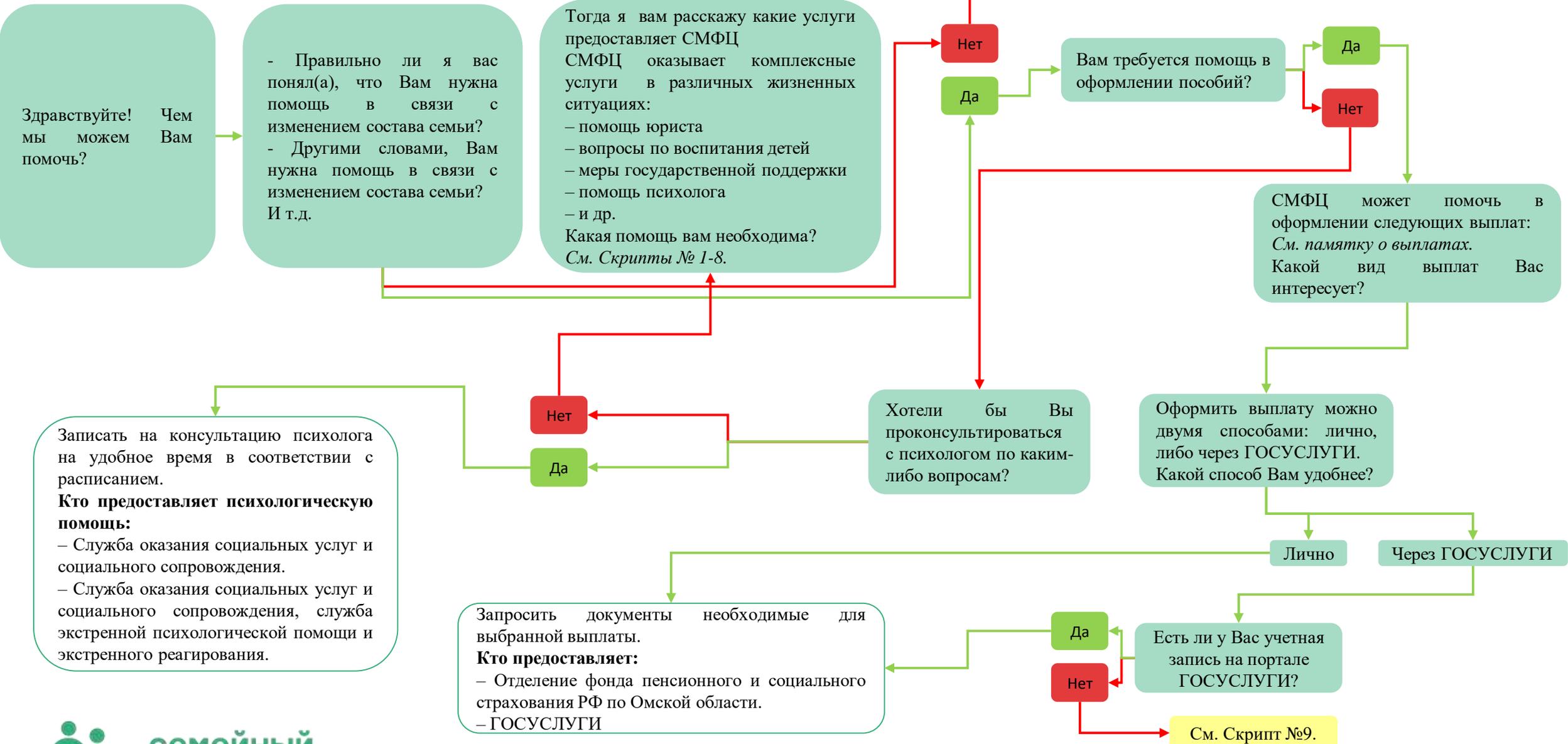
Речевые скрипты по обращению граждан



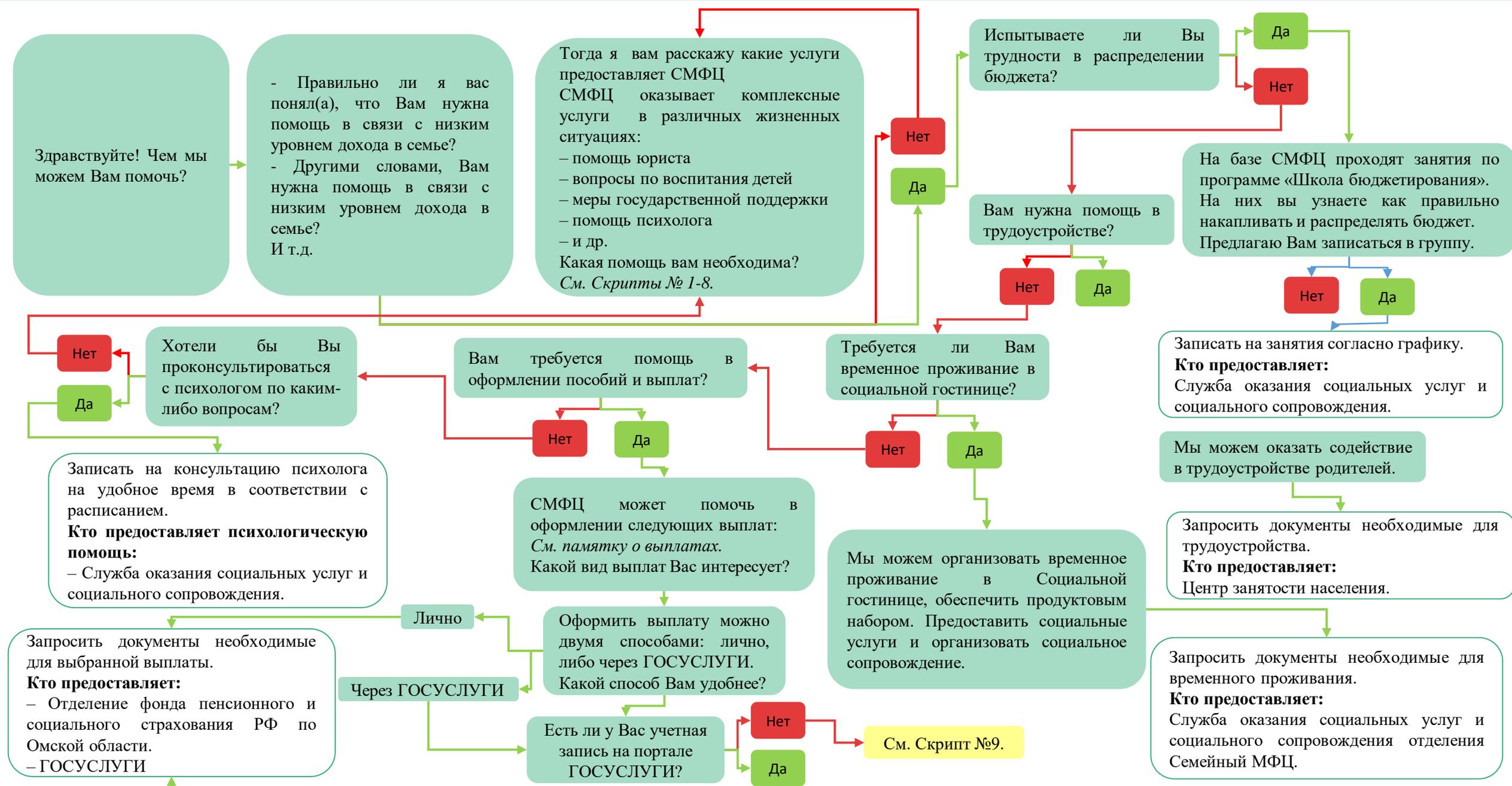
СКРИПТ №1 «ПОМОЩЬ В СВЯЗИ С РОЖДЕНИЕМ РЕБЕНКА В СЕМЬЕ»



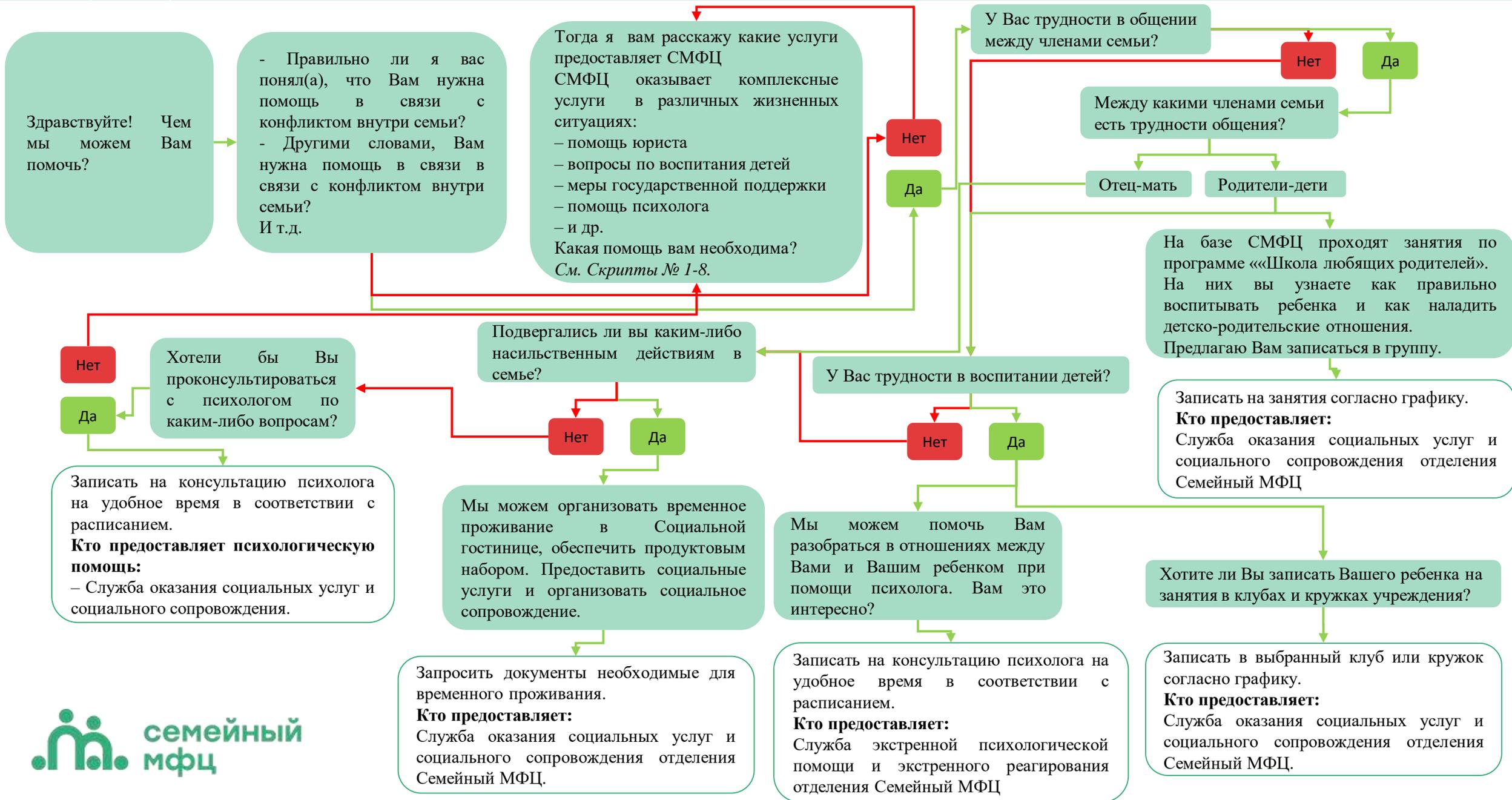
СКРИПТ №2 «ОДИНОКИЕ РОДИТЕЛИ, В ТОМ ЧИСЛЕ СМЕРТЬ ОДНОГО ИЗ РОДИТЕЛЕЙ, РАЗВОД»



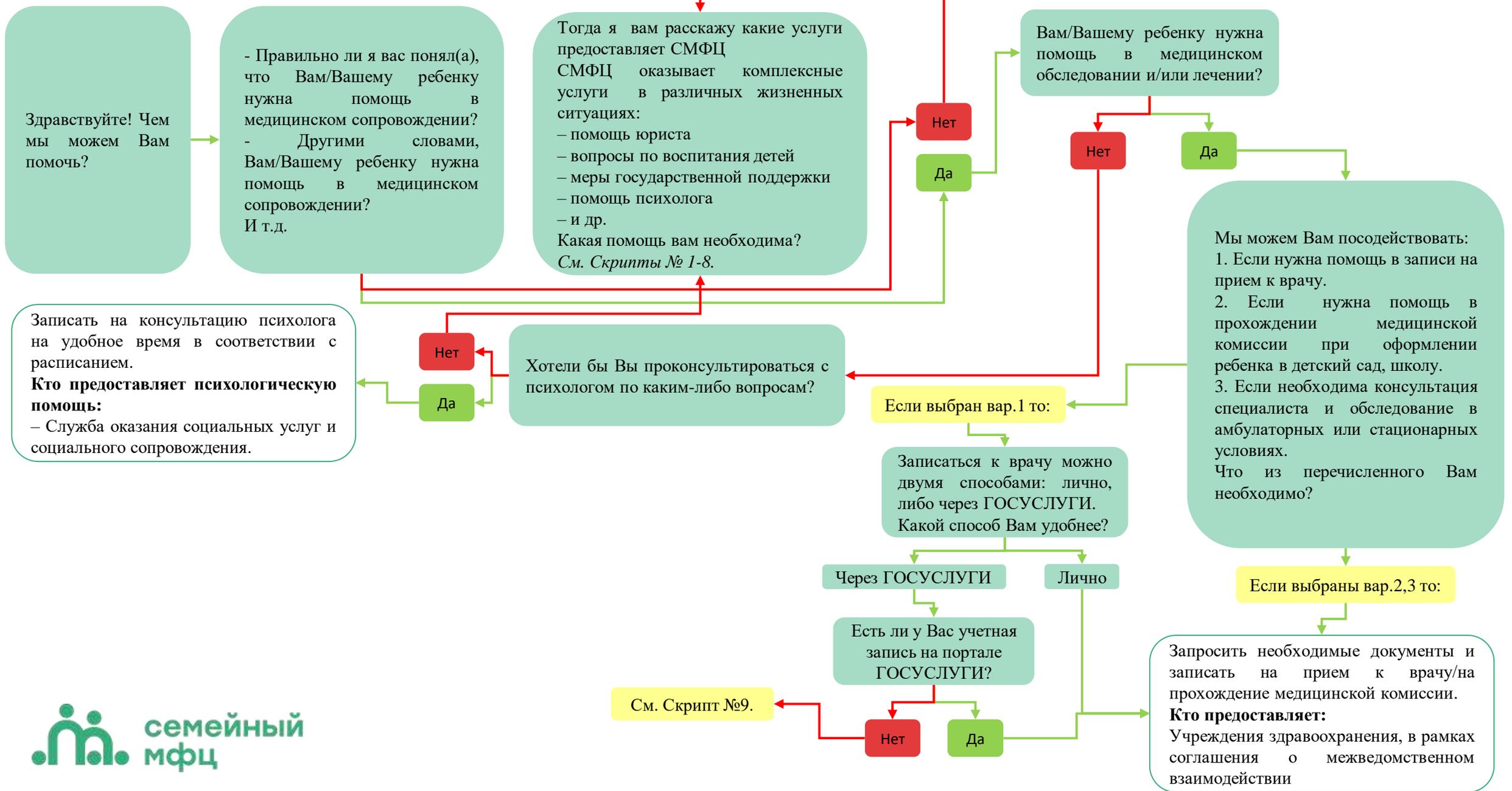
СКРИПТ №3 «ПОМОЩЬ СЕМЬЯМ С НИЗКИМ УРОВНЕМ ДОХОДА»



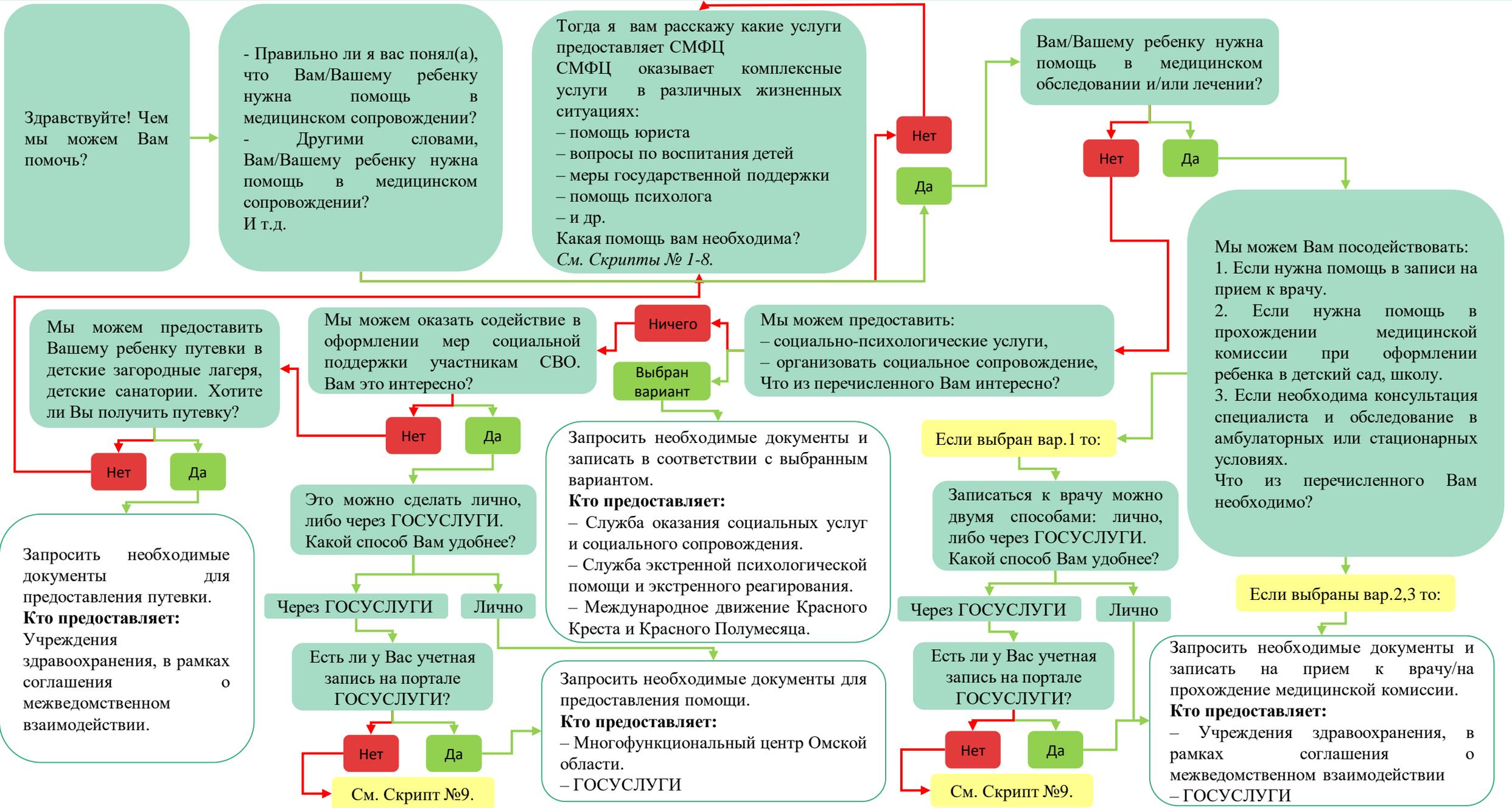
СКРИПТ №4 «ПОМОЩЬ СЕМЬЯМ, ИМЕЮЩИМ ВНУТРИСЕМЕЙНЫЙ КОНФЛИКТ» (В ТОМ ЧИСЛЕ ЖЕСТКОЕ ОБРАЩЕНИЕ)



СКРИПТ №5 «ПОМОЩЬ СЕМЬЯМ С ДЕТЬМИ, НУЖДАЮЩИМСЯ В МЕДИЦИНСКОМ СОПРОВОЖДЕНИИ, В ТОМ ЧИСЛЕ СЕМЬЯМ, ВОСПИТЫВАЮЩИМ РЕБЕНКА-ИНВАЛИДА»



СКРИПТ №6 «СЕМЬИ УЧАСТНИКОВ СВО»



Здравствуйте! Чем мы можем Вам помочь?

- Правильно ли я вас понял(а), что Вам/Вашему ребенку нужна помощь в медицинском сопровождении?
 - Другими словами, Вам/Вашему ребенку нужна помощь в медицинском сопровождении?
 И т.д.

Тогда я вам расскажу какие услуги предоставляет СМФЦ
 СМФЦ оказывает комплексные услуги в различных жизненных ситуациях:
 - помощь юриста
 - вопросы по воспитанию детей
 - меры государственной поддержки
 - помощь психолога
 - и др.
 Какая помощь вам необходима?
 См. Скрипты № 1-8.

Вам/Вашему ребенку нужна помощь в медицинском обследовании и/или лечении?

Нет Да

Мы можем Вам поспособствовать:
 1. Если нужна помощь в записи на прием к врачу.
 2. Если нужна помощь в прохождении медицинской комиссии при оформлении ребенка в детский сад, школу.
 3. Если необходима консультация специалиста и обследование в амбулаторных или стационарных условиях.
 Что из перечисленного Вам необходимо?

Мы можем предоставить:
 - социально-психологические услуги,
 - организовать социальное сопровождение,
 Что из перечисленного Вам интересно?

Ничего

Выбран вариант

Мы можем оказать содействие в оформлении мер социальной поддержки участникам СВО. Вам это интересно?

Нет Да

Мы можем предоставить Вашему ребенку путевки в детские загородные лагеря, детские санатории. Хотите ли Вы получить путевку?

Нет Да

Запросить необходимые документы и записать в соответствии с выбранным вариантом.
Кто предоставляет:
 - Служба оказания социальных услуг и социального сопровождения.
 - Служба экстренной психологической помощи и экстренного реагирования.
 - Международное движение Красного Креста и Красного Полумесяца.

Это можно сделать лично, либо через ГОСУСЛУГИ. Какой способ Вам удобнее?

Через ГОСУСЛУГИ Лично

Есть ли у Вас учетная запись на портале ГОСУСЛУГИ?

Нет Да

Запросить необходимые документы для предоставления путевки.
Кто предоставляет:
 Учреждения здравоохранения, в рамках соглашения о межведомственном взаимодействии.

См. Скрипт №9.

Запросить необходимые документы для предоставления помощи.
Кто предоставляет:
 - Многофункциональный центр Омской области.
 - ГОСУСЛУГИ

Если выбран вар.1 то:

Записаться к врачу можно двумя способами: лично, либо через ГОСУСЛУГИ. Какой способ Вам удобнее?

Через ГОСУСЛУГИ Лично

Есть ли у Вас учетная запись на портале ГОСУСЛУГИ?

Нет Да

См. Скрипт №9.

Если выбраны вар.2,3 то:

Запросить необходимые документы и записать на прием к врачу/на прохождение медицинской комиссии.
Кто предоставляет:
 - Учреждения здравоохранения, в рамках соглашения о межведомственном взаимодействии
 - ГОСУСЛУГИ

СКРИПТ №7 «ПОМОЩЬ БЕРЕМЕННЫМ ЖЕНЩИНАМ, В ТОМ ЧИСЛЕ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИМ»

Здравствуйте! Чем мы можем Вам помочь?

- Правильно ли я вас понял(а), что Вам/Вашему ребенку нужна помощь в медицинском сопровождении?
- Другими словами, Вам/Вашему ребенку нужна помощь в медицинском сопровождении?
И т.д.

Тогда я вам расскажу какие услуги предоставляет СМФЦ
СМФЦ оказывает комплексные услуги в различных жизненных ситуациях:
– помощь юриста
– вопросы по воспитанию детей
– меры государственной поддержки
– помощь психолога
– и др.
Какая помощь вам необходима?
См. Скрипты № 1-8.

Вам нужна помощь, чтобы подготовиться к рождению ребенка?

На базе СМФЦ проходят занятия по программе «В защиту материнства и детства». На них вы узнаете как пеленать ребенка, как ухаживать за ним, чем лечить, и многому другому. Предлагаю Вам записаться в группу.

Записать на занятия согласно графику.
Кто предоставляет:
Служба оказания социальных услуг и социального сопровождения.

Вам требуется помощь в оформлении выплат?

СМФЦ может помочь в оформлении следующих выплат:
– единовременное пособие женщинам, вставшим на учет по беременности и родам.
– единовременное пособие беременной жене военнослужащего, проходящего военную службу по призыву.
Какой вид выплат Вас интересует?

Оформить выплату можно двумя способами: лично, либо через ГОСУСЛУГИ.
Какой способ Вам удобнее?

Лично

Через ГОСУСЛУГИ

Есть ли у Вас учетная запись на портале ГОСУСЛУГИ?

Да

Нет

См. Скрипт №9.

Требуется ли Вам временное проживание в социальной гостинице?

Нет

Да

Мы можем организовать временное проживание в Социальной гостинице, обеспечить продуктовым набором. Предоставить социальные услуги и организовать социальное сопровождение.

Запросить документы необходимые для временного проживания.
Кто предоставляет:
Служба оказания социальных услуг и социального сопровождения отделения Семейный МФЦ.

Запросить документы необходимые для выбранной выплаты.
Кто предоставляет:
– Отделение фонда пенсионного и социального страхования РФ по Омской области.
– ГОСУСЛУГИ

Нет

Да

Хотели бы Вы проконсультироваться с психологом по каким-либо вопросам?

Записать на консультацию психолога на удобное время в соответствии с расписанием.
Кто предоставляет психологическую помощь:
– Служба оказания социальных услуг и социального сопровождения.

СКРИПТ №8 «ПОМОЩЬ СЕМЬЯМ С ДЕТЬМИ, В ТОМ ЧИСЛЕ МОЛОДЫМ СЕМЬЯМ»

Здравствуйте! Чем мы можем Вам помочь?

- Правильно ли я вас понял(а), что Вам нужна помощь в связи с рождением ребенка в семье?
- Другими словами, Вам нужна помощь в связи с рождением ребенка в семье?
И т.д.

Тогда я вам расскажу какие услуги предоставляет СМФЦ
СМФЦ оказывает комплексные услуги в различных жизненных ситуациях:
– помощь юриста
– вопросы по воспитанию детей
– меры государственной поддержки
– помощь психолога
– и др.
Какая помощь вам необходима?
См. Скрипты № 1-8.

Вам нужна помощь в устройстве ребенка в детский сад? Мы можем посодействовать постановке на очередь Вам и вашему ребенку.

Запросить документы необходимые для постановки на очередь в детский сад.
Кто предоставляет:
Администрация МР города Омска
ГОСУСЛУГИ

Вам требуется помощь в оформлении выплат?

Мы можем сделать это лично, либо через ГОСУСЛУГИ.
Какой способ Вам удобнее?

Хотели бы Вы проконсультироваться с психологом по каким-либо вопросам?

Вашему ребенку нужна помощь в прохождении медицинской комиссии? Мы можем посодействовать в прохождении медицинской комиссии при оформлении ребенка в детский сад, школу, либо записать к врачу.

СМФЦ может помочь в оформлении следующих выплат:
См. памятку о выплатах.
Какой вид выплат Вас интересует?

Через ГОСУСЛУГИ

Лично

Есть ли у Вас учетная запись на портале ГОСУСЛУГИ?

См. Скрипт №9.

Записать на консультацию психолога на удобное время в соответствии с расписанием.

Кто предоставляет психологическую помощь:
– Служба оказания социальных услуг и социального сопровождения.

Нет Да

Оформить выплату можно двумя способами: лично, либо через ГОСУСЛУГИ.
Какой способ Вам удобнее?

Лично

Через ГОСУСЛУГИ

Есть ли у Вас учетная запись на портале ГОСУСЛУГИ?

Да

Нет

См. Скрипт №9.

Запросить необходимые документы и записать на прием к врачу/нахождение медицинской комиссии.
Кто предоставляет:
Учреждения здравоохранения, в рамках соглашения о межведомственном взаимодействии.

Запросить документы необходимые для выбранной выплаты.
Кто предоставляет:
– Отделение фонда пенсионного и социального страхования РФ по Омской области.
– ГОСУСЛУГИ



Существует три способа, чтобы зарегистрироваться на Госуслугах.

Первый способ – онлайн через банк. Это самый простой и быстрый способ — регистрация доступна из любого места, где есть интернет. *См приложение 2.*

Шаг 1. Перейдите на сайт или в приложение одного из банков-партнёров. *См. приложение 1.*

Шаг 2. Банки подтвердят вашу личность по тем данным, которые есть у них в системе, — паспорту, телефону, электронной почте и СНИЛС. Пользоваться Госуслугами вы сможете сразу после успешных проверок ведомствами — они обычно занимают от 10 минут до 5 дней.

Шаг 3. Пароль для первого входа на Госуслуги придёт в смс по указанному в банке номеру телефона. *См приложение 2.*

Второй способ – лично в центре обслуживания. Центры могут находиться в разных организациях – например в МФЦ, отделениях банков или почты. Этот способ пойдёт Вам, если Вы не имеете доступа в интернет и/или сложно работать за компьютером.

Шаг 1. Выберите удобный центр обслуживания и придите туда с паспортом и СНИЛС.

Шаг 2. Скажите специалисту центра, что вы хотите зарегистрироваться на Госуслугах.

Шаг 3. Сообщите свои контактные данные – телефон и электронную почту.

Шаг 4. Сотрудник создаст личный кабинет на ваше имя и отправит данные документов на проверку в ведомства — она обычно занимает от 15 минут до 5 дней.

Шаг 5. Когда проверка будет завершена, Вы получите на телефон пароль для первого входа на Госуслуги. В качестве логина используйте номер телефона, на который вы получили пароль, или СНИЛС.

Шаг 6. Смените полученный пароль. Также можно дополнительно защитить данные – установить контрольный вопрос и подключить вход с подтверждением по СМС.

Третий способ – при помощи телефона и электронной почты. *См. приложение 3.*

Шаг 1. Перейдите на страницу регистрации Госуслуг: <https://esia.gosuslugi.ru/login/registration>

Шаг 2. На этой странице выберите вариант «Другой способ регистрации».

Шаг 3. Укажите свои ФИО, телефон и электронную почту.

Шаг 4. Подтвердите учётную запись по телефону, введя код из смс. Проверка кода произойдёт автоматически после ввода последней цифры. Если удобнее использовать почту, выберите «Подтвердить по почте». Перейдите по ссылке в письме, которое придёт на указанную при регистрации электронную почту.

Шаг 5. Придумайте или сгенерируйте пароль.

Банки партнеры Госуслуг

Приложение 1

- СберБанк
- Почта Банк
- Банк ВТБ
- Тинькофф Банк
- РНКБ Банк
- Банк Открытие
- Промсвязьбанк
- Альфа-Банк
- МТС Банк
- Ак Барс Банк
- Банк Санкт-Петербург
- Россельхозбанк
- Банк Синара
- ДелоБанк
- Банк Авангард
- Газэнергобанк

Фото инструкция регистрации на Госуслугах через приложение банка

Шаг 1. Войдите в СберБанк Онлайн. В поисковой строке введите «Регистрация на Госуслугах».

Шаг 2. Проверьте и заполните личные данные. Убедитесь, что верно указаны СНИЛС, номер телефона и электронная почта.

Шаг 3. Подтвердите регистрацию с помощью СМС. С номера 0919 вам придёт СМС с кодом подтверждения от Госуслуг. Отправьте этот код в ответном СМС. Это бесплатно.

Шаг 4. Дождитесь уведомления со статусом регистрации. Уведомление придёт в течение 12 часов. Либо проверьте статус в «Истории».

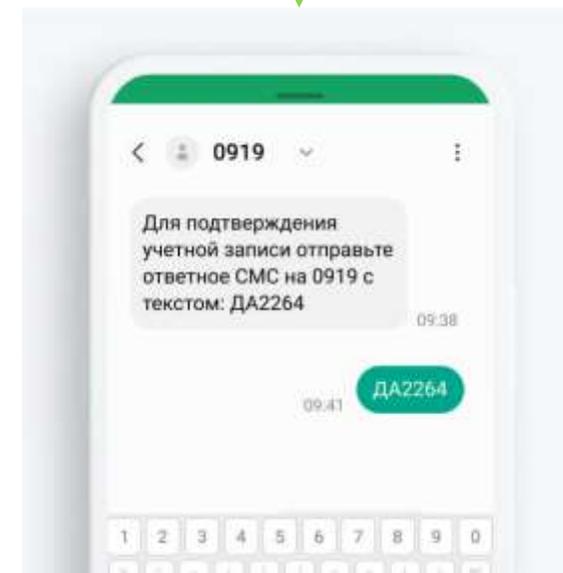
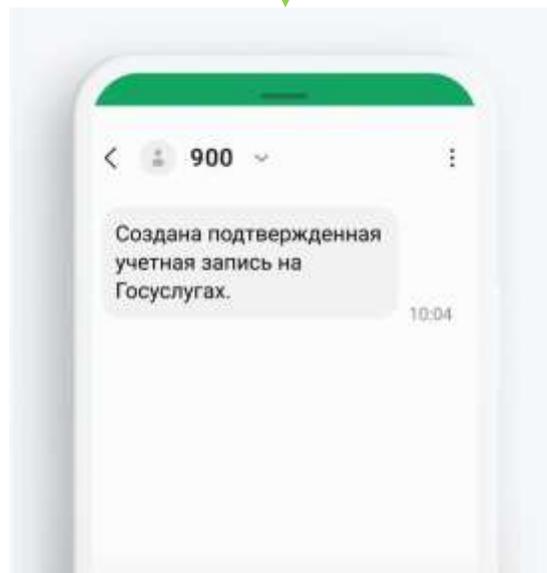
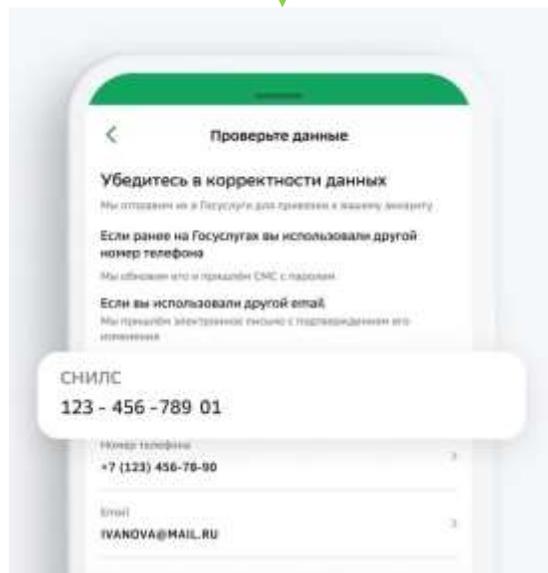
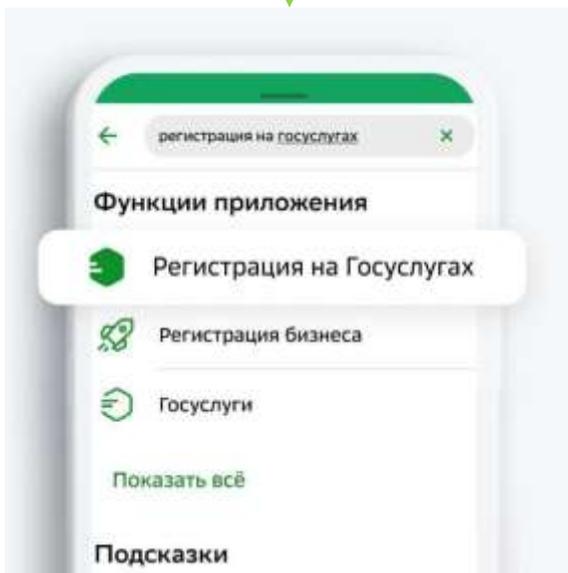


Фото инструкция регистрации на Госуслугах на сайте www.gosuslugi.ru

Шаг 1. Перейдите на сайт регистрации Госуслуг и нажмите кнопку «Зарегистрироваться»:

<https://esia.gosuslugi.ru/login/registration>

Шаг 2. Далее выберите вариант «Другой способ регистрации».

Шаг 3. Укажите свои ФИО, телефон и электронную почту.

Шаг 4. Подтвердите учётную запись по телефону, введя код из смс. Если удобнее использовать почту, выберите «Подтвердить по почте». Также Вы можете изменить некоторые данные, если хотите.

Шаг 5. Придумайте или сгенерируйте пароль и введите его еще раз и нажмите «Готово».

Шаг 6. Поздравляем Вас с успешной регистрацией на Госуслугах.

