

Положение об отделении
«Семейный многофункциональный центр

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение о структурном подразделении «Семейный многофункциональный центр бюджетного учреждения Чувашской Республики «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних г. Чебоксары» Министерства труда и социальной защиты Чувашской Республики (далее – Положение) регулирует деятельность структурного подразделения «Семейный многофункциональный центр бюджетного учреждения Чувашской Республики «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних г. Чебоксары» Министерства труда и социальной защиты Чувашской Республики (далее – «Семейный МФЦ»), определяет его цели и задачи, функции, права и структуру.

1.2. Семейный МФЦ предназначен для оперативного и проактивного оказания комплексных социальных услуг по принципу «одного окна» семьям с детьми в различных жизненных ситуациях, и/или нуждающимся в социальном обслуживании, а также содействия им в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам.

1.3. В своей деятельности Семейный МФЦ руководствуется законодательством Российской Федерации, законодательством Чувашской Республики, Уставом бюджетного учреждения Чувашской Республики «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних г. Чебоксары» Министерства труда и социальной защиты Чувашской Республики (далее – Учреждение), настоящим Положением.

1.4. Семейный МФЦ создается, реорганизуется и ликвидируется директором Учреждения, структурным подразделением которого оно является. Общее руководство деятельностью Семейного МФЦ осуществляется директором Учреждения. Непосредственное руководство деятельностью Семейного МФЦ осуществляет заведующий, назначенный директором.

1.5. Семейный МФЦ осуществляет свою деятельность во взаимодействии с другими структурными подразделениями Учреждения и организациями независимо от их форм собственности.

2. Основные задачи, принципы и виды деятельности Семейного МФЦ

2.1. Основными задачами Семейного МФЦ являются:

- проактивное информирование семей с детьми о предоставляемой социальной помощи семьям в различных жизненных ситуациях (рождение ребенка, инвалидность ребенка, многодетность и т.д.);
- выявление семей с детьми, нуждающихся в социальной помощи в различных жизненных ситуациях;
- проведение мероприятий, направленных на профилактику обстоятельств, обуславливающих нуждаемость семей с детьми в социальном обслуживании;
- проведение мероприятий по социальному сопровождению семей с детьми в различных жизненных ситуациях, нуждающихся в помощи и поддержке специалистов, на основании индивидуального маршрута социальной помощи семье, с обеспечением их доступности;
- предоставление доступных социальных услуг семьям при наличии обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании, на основании индивидуальной программы предоставления социальных услуг или индивидуального маршрута социальной помощи;
- организация и проведение профилактической работы с семьями, находящимися в социально опасном положении, на основе межведомственного сопровождения субъектов профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних;
- повышение профессиональной компетентности специалистов, работающих с семьей и детьми в формате Семейного МФЦ;
- мониторинг эффективности организованной социальной работы с семьями с детьми.

2.2. Принципы деятельности Семейного МФЦ:

- проактивность: инициативное информирование граждан о возможности получения комплекса услуг в связи с возникновением различных жизненных событий, перечень которых установлен приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 16 ноября 2021 года № 805н «Об утверждении перечня жизненных событий, наступление которых предоставляет гражданам возможность получения мер социальной защиты (поддержки), социальных услуг, предоставляемых в рамках социального обслуживания и государственной социальной помощи, иных социальных гарантий и выплат»;
- адресность и нуждаемость: непрерывное повышение качества, доступности и комфортности получения социальных и государственных услуг, нацеленность на удовлетворение потребностей семей с детьми; персонифицированный подход,

оказание адресной помощи семьям с детьми, с учетом их нуждаемости и жизненных ситуаций («от оказания услуг к решению проблем»); проведение мероприятий, направленных на профилактику обстоятельств, обуславливающих нуждаемость гражданина в социальном обслуживании;

- принцип «одного окна»: максимально возможное исключение участия граждан в процессах сбора документов, подтверждающих право на получение услуг.

2.3. Основными видами деятельности Семейного МФЦ являются:

- выявление проблем с детьми (ведение баз данных семей с детьми, аналитическая работа по вопросам семьи, материнства, отцовства и детства, диагностика и определение нуждаемости членов семьи в социальных услугах);

- предоставление социальных услуг и оказание содействия в получении услуг в других органах и организациях, оказывающих услуги семьям с детьми;

- информационно-просветительская и профилактическая работа с населением, разработка контента для данной работы, методическая поддержка специалистов;

- инициативное информирование граждан о возможности получения комплекса услуг в связи с возникновением различных жизненных ситуаций, в том числе через проведение публичных массовых мероприятий;

- организация и функционирование единой точки приема, обработки и реализации обращений семей с детьми для предоставления услуг по принципу «одного окна» (телефонное консультирование по единому многоканальному номеру, очный прием без предварительной записи, прием с использованием видеосвязи);

- непрерывное повышение качества, доступности и комфортности получения социальных и государственных услуг, нацеленное на удовлетворение потребностей семей с детьми;

- организация социального сопровождения семей с детьми, попавших в трудную жизненную ситуацию;

- организация работы выездной мобильной бригады психологической помощи для оказания срочных услуг и экстренного реагирования;

- внедрение новых подходов к социальному обслуживанию и социальному сопровождению семей с детьми, направленных на профилактику обстоятельств, обуславливающих нуждаемость семьи в социальном обслуживании;

- ведение ИППСУ и/или индивидуальной программы семьи, определение и реализация индивидуального «бесшовного маршрута» семей с детьми;

- ведение баз данных семей с детьми и реестров оказания социальных услуг обратившихся в Семейный МФЦ;

- взаимодействие специалистов Семейного МФЦ со структурными подразделениями Учреждения при оказании дополнительных услуг, необходимых для решения проблемы клиентов, например: предоставление услуг кратковременного пребывания несовершеннолетних в полустационаре и временного проживания несовершеннолетних в стационаре Учреждения.

3. Структура и содержание деятельности Семейного МФЦ

3.1. Структуру и штатную численность Семейного МФЦ утверждает директор Учреждения, основываясь на требованиях приказа Министерства труда и социального развития Российской Федерации №97 от 21.02.2023 «О реализации в 2023-2024г.г. в отдельных субъектах Российской Федерации пилотного проекта по созданию семейных многофункциональных центров».

3.2. В структуру Семейного МФЦ включены 4 отдела:

- отдел первичного приема семей с детьми;
- отдел экстренной психологической помощи и экстренного реагирования;
- отдел оказания социальных услуг и социального сопровождения;
- информационно-методический отдел.

3.3. Содержанием деятельности отдела первичного приема семей с детьми является:

- определение потребности заявителя в получении социальных услуг, формах и видах их предоставления;
- осуществление онлайн-консультирования;
- организация межведомственного взаимодействия с органами и организациями социальной сферы, оказывающими услуги семьям с детьми;
- передача информации в отдел оказания социальных услуг и социального сопровождения для принятия решения о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании либо об отказе в социальном обслуживании, разработки индивидуальной программы предоставления социальных услуг (далее - ИПСУ) в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- оказание содействия членам семьи при обращении в уполномоченный орган.

Отдел первичного приема семей с детьми включает в себя следующие функциональные зоны:

- зона информирования и ожидания граждан, в которой оборудовано рабочее место (стойка) администратора, предназначенное для оказания помощи в пользовании справочно-информационными ресурсами, помощи в сопровождении инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и не имеющих возможности самостоятельного передвижения по территории Семейного МФЦ «Мой семейный центр»;
- детский уголок для посетителей с детьми;
- зона цифровых сервисов для граждан включающая программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий доступ посетителей к Федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», региональному portalу и иным portalам, интегрированным с единой системой идентификации и аутентификации, а также персональных

компьютеров с доступом к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть Интернет);

- зона первичного приема граждан, в которой оборудованы окна приема;
- зона для оказания гражданам социальных услуг и организации их консультирования.

В отделе первичного приема семей с детьми могут функционировать различные специализированные социальные сервисы, в том числе «Семейная диспетчерская».

Деятельность отдела обеспечивают администратор, специалисты по социальной работе.

3.4. Содержанием деятельности отдела экстренной психологической помощи и экстренного реагирования является:

- предоставление социально-психологических услуг обратившимся за помощью гражданам, в том числе, по телефону (обеспечение возможности доверительного диалога, психологическое консультирование в целях преодоления имеющихся трудностей, укрепления уверенности в себе);
- предоставление срочных социальных услуг (обеспечение бесплатным горячим питанием или наборами продуктов, одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости; содействие в получении временного жилого помещения; содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг; содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей);
- осуществление деятельности по организации выездов и оказанию экстренной помощи на дому.

Отдел экстренной психологической помощи и экстренного реагирования размещается в отдельных кабинетах с шумоизоляцией вне зоны видимости для посетителей, оборудованных рабочими местами специалистов и специальным оборудованием для оказания экстренной психологической помощи.

В отделе экстренной психологической помощи и экстренного реагирования могут функционировать различные специализированные социальные сервисы, в том числе «Мобильная бригада», «Пункт социального проката», «Психологическая онлайн-приемная».

Деятельность отдела обеспечивают специалист по социальной работе, психолог, юрисконсульт.

3.5. Содержанием деятельности отдела оказания социальных услуг и социального сопровождения является:

- углубленная диагностика и оценка рисков семейного неблагополучия, трудной жизненной ситуации и возможностей членов семьи в ее преодолении;

- разработка индивидуальной программы семьи с детьми, конкретизирующая содержание социальных услуг и мероприятия по социальному сопровождению, предусмотренные к предоставлению в соответствии с ИППСУ (далее - индивидуальная программа семьи);
- назначение куратора ИППСУ или индивидуальной программы семьи;
- предоставление квалифицированных услуг специалистами других органов и организаций, оказывающих услуги семьям с детьми, в порядке межведомственного взаимодействия;
- проведение мероприятий для незанятых трудовой деятельностью членов семей (организация видеостудии, проведение семейных праздников, фестивалей и конкурсов, другое);
- организация деятельности родительских объединений (родительские клубы, группы само- и взаимопомощи, школы для родителей, другое);
- социальное сопровождение семей с детьми на основании ИППСУ или индивидуальной программы семьи;
- мониторинг реализации ИППСУ или индивидуальной программы семьи.

Отдел оказания социальных услуг и социального сопровождения размещается в отдельных кабинетах, в которых возможно проведение индивидуальных консультаций, тренинговых занятий для групп получателей услуг или для проведения семейной психотерапии.

В отделе оказания социальных услуг и социального сопровождения могут функционировать различные специализированные социальные сервисы, в том числе «Участковая социальная служба», «Группа кратковременного пребывания», «Профилактика разводов», «Медиация», «Семейное клубное пространство», «Площадка полезной досуговой активности для подростков»

Деятельность отдела обеспечивают специалисты по социальной работе, специалисты по работе с семьей, психолог, юрисконсульт.

3.6. Содержанием деятельности информационно-методического отдела является:

3.6.1. Информационно-разъяснительная и профилактическая работа с населением, в том числе:

- разработка и распространение информационно-методических материалов (памятки, буклеты, пособия и др.), в том числе в региональных СМИ и на цифровых платформах;
- организация публикации статей от деятельности Семейного МФЦ в отраслевых профессиональных журналах, информационно-разъяснительных материалов в средствах массовой информации, на иных информационных ресурсах;
- организация проведения информационной кампании по поддержке традиционных семейных традиций;

3.6.2. Супервизия работы специалистов и повышение уровня их компетентности, в том числе:

- проведение обучающих и информационно-методических мероприятий для специалистов, направленных на трансляцию лучших практик, обмен профессиональным мнением, разъяснения норм действующего законодательства;
- разработка методических скриптов для использования в работе специалистов;

3.6.3. Обобщение эффективных практик работы помощи семьям с детьми (по профилю работы Семейного МФЦ), в том числе:

- размещение информации об успешных практиках на официальном сайте;
- трансляция успешного опыта на обучающих и организационных мероприятиях..

В информационно-методическом отделе может функционировать специализированный социальный сервис «Супервизия».

Деятельность отдела обеспечивают методист, специалист по работе с семьей.

4. Организация деятельности Семейного МФЦ

4.1. Организация предоставления социальных услуг и оказания содействия в получении услуг в других органах и организациях, оказывающих услуги семьям с детьми, предусматривает: выявление проблем семей с детьми, определение индивидуальной нуждаемости в социальных услугах и социальном сопровождении; разработку плана мероприятий по социальному сопровождению семьи, мониторинг реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг (далее – ИППСУ) или плана мероприятий по социальному сопровождению семьи.

4.2. Выявление проблем семей с детьми осуществляется в процессе профессиональной деятельности специалистов органов и организаций, оказывающих услуги семьям с детьми (в работе с устными и письменными обращениями граждан (семей), организаций, СМИ; в рамках межведомственного взаимодействия субъектов профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних) и предусматривает:

- учет семей, организацию приема и регистрацию заявлений членов семьи на предоставление социального обслуживания либо обращение в его интересах иных граждан;
- информирование и мотивирование семей на обращение за предоставлением социального обслуживания;
- оценку конкретной жизненной ситуации семей с детьми, проведение диагностического обследования жизненной ситуации, в том числе направленной на выявление признаков семейного неблагополучия;
- организацию и проведение заседаний межведомственной рабочей группы по социальному сопровождению семей с детьми в рамках работы со сложными жизненными ситуациями для распределения сфер ответственности между субъектами социального сопровождения семей;

- определение основных направлений индивидуального «бесшовного маршрута» семьи с детьми на основании ИППСУ или плана мероприятий по социальному сопровождению семьи;
- закрепление ответственного специалиста (куратора) за реализацию ИППСУ, разработку и реализацию плана мероприятий по социальному сопровождению семьи.

4.3. Реализация ИППСУ или плана мероприятий по социальному сопровождению семьи включает:

- оказание социально-бытовых, социально-медицинских, социально-педагогических, социально-психологических, социально-трудовых, социально-правовых услуг, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, в полустационарной форме социального обслуживания, в соответствии с заключенными договорами предоставления социальных услуг и проведение мероприятий по социальному сопровождению в соответствии с планом мероприятий по социальному сопровождению семьи, в том числе с применением дистанционных и выездных форм работы, направленных на минимизацию нуждаемости семьи с детьми в социальном обслуживании и социальном сопровождении;
- вовлечение членов семей в мероприятия по социальному сопровождению, проактивную деятельность, направленную на повышение уровня собственных ресурсов семей, для преодоления и/или профилактики обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании, повышение качества жизни семей с детьми;
- организацию и проведение профилактических и реабилитационных мероприятий для семей в индивидуальном и групповом формате с применением эффективных социальных технологий;
- организацию в рамках социального сопровождения взаимодействия со специалистами органов и организаций, оказывающих услуги семьям с детьми;
- информирование и консультирование членов семей о мерах социальной поддержки, порядке и условиях их предоставления, перечне оказываемых социальных услуг и мероприятиях в рамках социального сопровождения в зависимости от конкретной жизненной ситуации семьи с детьми.

4.4. Организация мониторинга реализации ИППСУ или плана мероприятий социального сопровождения семьи осуществляется путем:

- проведения диагностического обследования с целью выявления степени нарушения жизнедеятельности семьи с детьми, индивидуальных потребностей в социальных услугах и наличия ресурсов семьи с детьми для решения проблем в различных жизненных ситуациях;

- организации и проведения заседаний коллегиального органа в рамках работы с семьями с детьми, испытывающими трудности в социальной адаптации, находящимися в социально опасном положении с целью оценки реализации мероприятий ИППСУ или плана мероприятий социального сопровождения семьи, факторов преодоления семейного неблагополучия, принятия решения о пролонгировании работы;
- внесения дополнений (изменений) в ИППСУ или план мероприятий семьи (в случае необходимости) для достижения наилучших результатов в решении потребностей семьи с детьми..

4.5. Получателями социальных услуг и социального сопровождения в Семейном МФЦ являются:

- семьи с детьми;
- семьи, планирующие рождение детей либо пребывающие в предразводной ситуации;
- одинокие родители с детьми;
- женщины в ситуации репродуктивного выбора;
- семьи с риском семейно-бытового насилия и иной ситуации, которая объективно может ухудшить жизнедеятельность гражданина.

4.6. Социальные услуги в полустационарной форме социального обслуживания предоставляются бесплатно, если на дату обращения среднедушевой доход получателя социальных услуг, рассчитанный в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, ниже предельной величины или равен предельной величине среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно, установленной Законом Чувашской Республики.

4.7. Срочные социальные услуги в стационарной и полустационарной формах социального обслуживания несовершеннолетним, семьям, воспитывающим несовершеннолетних детей, предоставляются бесплатно.

4.8. Прием граждан по всем вопросам осуществляется с 8.00 до 19.00 (обед с 12.00 до 13.00), суббота, воскресенье – выходные дни. Графики встреч с экспертами, мастер-классов, лекций, клубных встреч формируются заведующим отдельно.

5. Права, обязанности специалистов отделения

5.1. Специалисты Семейного МФЦ обязаны:

- осуществлять свою деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации, законодательством Чувашской Республики, Уставом Учреждения и настоящим Положением;

- предоставлять социальные услуги несовершеннолетним, семьям, воспитывающим несовершеннолетних детей, в соответствии с индивидуальными программами и условиями договоров, заключенных с ними;
- предоставлять срочные социальные услуги в соответствии с действующим законодательством;
- предоставлять бесплатно в доступной форме несовершеннолетним, их законным представителям информацию об их правах и обязанностях, о видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления;
- использовать информацию о несовершеннолетних, их законных представителях в соответствии с установленным законодательством Российской Федерации о персональных данных требованиями о защите персональных данных;
- предоставлять информацию для формирования регистра получателей социальных услуг;
- содействовать, при необходимости, несовершеннолетним, родителям/законным представителям несовершеннолетних детей в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам (социальное сопровождение) путем привлечения организаций, оказывающих такую помощь, на основе межведомственного взаимодействия;
- предоставлять несовершеннолетним, семьям, воспитывающим несовершеннолетних детей, возможность пользоваться услугами связи, в том числе сети «Интернет» и услугами почтовой связи, при получении услуг в Учреждении;
- исполнять иные обязанности, связанные с реализацией прав несовершеннолетних, семей, воспитывающих несовершеннолетних детей, на социальное обслуживание.

5.2. Специалисты Семейного МФЦ при оказании социальных услуг не вправе:

- ограничивать права, свободы и законные интересы несовершеннолетних, семей, воспитывающих несовершеннолетних детей;
- применять физическое или психологическое насилие в отношении несовершеннолетних, их законных представителей, допускать их оскорбление, грубое обращение с ними.

5.3. Специалисты Семейного МФЦ имеют право:

- запрашивать соответствующие органы государственной власти, органы местного самоуправления, организации и учреждения системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних и получать от них информацию, входящую в их компетенцию и необходимую для организации социального обслуживания;
- в установленном порядке посещать семьи несовершеннолетних, проводить беседы с ними, их родителями или законными представителями и иными лицами;
- отказать в предоставлении социальной услуги в случае нарушения несовершеннолетним, семьей, воспитывающей несовершеннолетних детей,

условий договора о предоставлении социальных услуг либо социального сопровождения;

- определять приоритетные направления практической работы с учетом специфики предоставляемых социальных услуг;

- выбирать формы и методы этой работы, не противоречащие директивам и нормативным актам, прописанным в пункте 1.3.