

Областное казенное учреждение социального обслуживания  
«Льговский центр социальной помощи  
семье и детям «Доверие»

ПРИКАЗ

г. Льгов

№ 61

от «01» апреля 2024 г.

«Об утверждении положения об отделении  
«Семейный многофункциональный центр»

В целях повышения эффективности оказания помощи семьям с детьми, на основании приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 21.02.2023 г. № 97 «О реализации в 2023 – 2024 гг. в отдельных субъектах Российской Федерации пилотного проекта по созданию семейных многофункциональных центров», приказа Министерства социального обеспечения, материнства и детства Курской области от 18.07.2023 года № 501/49-п/8 «Об утверждении Комплекса мер Курской области по созданию семейных многофункциональных центров в 2023-2024 годах», ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение об отделении «Семейный многофункциональный центр» областного казенного учреждения социального обслуживания «Льговский центр социальной помощи семье и детям «Доверие».

Директор



О. А. Тестоедова

УТВЕРЖДЕНО

Приказом директора ОКУ «Льговский  
центр соцпомощи «Доверие»

от « 01 » апреля 2024 г. № 01

**Положение**  
**об отделении «Семейный многофункциональный центр»**  
**ОКУ «Льговский центр соцпомощи «Доверие»**

**I. Общие положения**

1.1. Настоящее Примерное положение регулирует деятельность семейного многофункционального центра (далее – Семейный МФЦ), представляющего собой отделение ОКУ «Льговский центр соцпомощи «Доверие» (далее - Учреждение), оперативно и проактивно действующий при оказании социальных услуг семьям с детьми в различных жизненных ситуациях, а также при оказании им содействия в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам.

Семейный МФЦ реализует мероприятия по обеспечению комплексного решения проблем семей с детьми в режиме «одного окна».

Специфика работы Семейного МФЦ заключается в том, что он может оказывать социальные услуги и предоставлять социальное сопровождение всем семьям с детьми на условиях «бесшовного» межведомственного взаимодействия.

1.2. Настоящее положение разработано в соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 21.02.2023 г. №97 «О реализации в 2023 – 2024 гг. в отдельных субъектах Российской Федерации пилотного проекта по созданию семейных многофункциональных центров», приказом Министерства социального обеспечения, материнства и детства Курской области, Уполномоченного по правам ребенка в Курской области, Фонда социальной поддержки населения Курской области, находящегося в трудной жизненной ситуации от 18.07.2023 г. № 501/49-п/8 «Об утверждении Комплекса мер Курской области по созданию семейных многофункциональных центров в 2023 – 2024 годах», Уставом Центра.

1.3. Деятельность Семейного МФЦ осуществляется в соответствии с нормами федерального и регионального законодательства, в том числе:

Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»,

Федерального закона от 24 июня 1999 г. N 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»,

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),

Постановления Администрации Курской области от 16.12.2014 № 831-па «Об утверждении порядка межведомственного взаимодействия исполнительной власти Курской области при предоставлении социальных услуг и социального сопровождения» (с изменениями),

Постановление Администрации Курской области от 27.10.2014 №681-па «Об обстоятельствах, ухудшающих или способных ухудшить условия жизнедеятельности граждан» (с изменениями),

Постановление Администрации Курской области от 19.03.2015 №134-па «Об утверждении регламента межведомственного взаимодействия органов государственной власти Курской области в связи с реализацией полномочий Курской области в сфере социального обслуживания» (с изменениями),

Постановление Администрации Курской области от 31.03.2015 №173-па «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг» (с изменениями),

Постановления Губернатора Курской области от 31.08.2023 г. № 274-пг «Об определении уполномоченного исполнительного органа Курской области в сфере социального обслуживания, а также уполномоченной организации».

1.4. На основе настоящего Положения вносятся необходимые изменения и дополнения в действующий Устав ОКУ «Льговский центр «Доверие».

1.5. В Семейном МФЦ должно обеспечиваться:

1) проведение санитарно-гигиенических и противоэпидемических мероприятий;

2) соблюдение техники безопасности, противопожарной безопасности, правил по охране труда;

3) проведение на системной основе работы по повышению квалификации и (или) профессиональной переподготовке специалистов;

4) внедрение инновационных технологий предоставления социальных услуг семьям с детьми.

## **II. Цели, задачи и виды деятельности**

2.1. Основной целью Семейного МФЦ является маршрутизация семей с детьми в процессе разрешения жизненной ситуации посредством интеграции социальных сервисов и ресурсов государственных, муниципальных и негосударственных организаций и учреждений, расположенных на территории обслуживания, при активном содействии органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, а также органов и учреждений социально-экономической, медицинской и иных сфер, деятельность которых способствует разрешению различных жизненных ситуаций.

Координатором и инициатором межведомственного взаимодействия при разрешении различных жизненных ситуаций семей с детьми является Семейный МФЦ.

## 2.2. Задачами Семейного МФЦ являются:

- 1) - проактивное информирование семей с детьми о предоставляемой социальной помощи семьям в различных жизненных ситуациях (рождение ребенка, инвалидность ребенка, многодетность и т.д.);
- 2) выявление семей с детьми, нуждающихся в социальной помощи в различных жизненных ситуациях;
- 3) проведение мероприятий, направленных на профилактику обстоятельств, обуславливающих нуждаемость семей с детьми в социальном обслуживании;
- 4) 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;
- 5) 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;
- 6) организация и проведение профилактической работы с семьями, находящимися в социально опасном положении, на основе межведомственного сопровождения субъектов профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних;
- 7) повышение профессиональной компетентности специалистов, работающих с семьей и детьми в формате Семейного МФЦ;
- 8) мониторинг эффективности организованной социальной работы с семьями с детьми.

## 2.3. Основными направлениями деятельности Семейного МФЦ являются:

а) выявление проблем семей 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 и социальном сопровождении).

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, обратившихся за предоставлением социального обслуживания либо обращение в их интересах иных граждан, обращений государственных

органов, органов местного самоуправления, общественных объединений непосредственно в уполномоченный орган субъекта Российской Федерации или уполномоченную организацию либо переданные заявление или обращение в рамках межведомственного взаимодействия;

- 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;

- определение возможности активизации потенциала семьи для разрешения жизненной ситуации;

- проведение мониторинга социокультурного окружения и условий жизни семей с детьми;

- составление индивидуального «бесшовного маршрута» семьи с детьми на основании индивидуальной программы предоставления социальных услуг (далее - ИППСУ) или индивидуальной программы сопровождения семьи (далее - ИПСС);

- закрепление ответственного специалиста (куратора) за разработку и реализацию ИППСУ или ИПСС;

б) предоставление социальных услуг семьям с детьми, в том числе:

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

- оперативный прием, передача и организация работы в связи с сигналом о проблеме семьи с детьми, поступившем различными способами;

- оказание комплексной социальной помощи семьям с детьми, направленной на организацию и оказание всесторонней поддержки, в том числе направленной на восстановление внутрисемейных связей;

- организация выездов «мобильных бригад» в случае сигналов об угрозах жизни и здоровью, а также в рамках профилактических мероприятий, проводимых в отдаленных населенных пунктах обслуживаемой территории;

- охват социальным обслуживанием либо социальным сопровождением семей с детьми, нуждающихся в помощи;

- повышение качества оказываемых социальных услуг, удовлетворенности граждан, воспитывающих детей, объемом и качеством предоставляемой помощи, прогнозирование тенденций развития системы социального обслуживания семей с детьми;

в) формирование информационной открытости и популяризация деятельности Семейного МФЦ, в том числе:

- проведение информационно-разъяснительных кампаний с семьями, воспитывающими детей, направленных на повышение уровня осведомленности граждан о возможностях Семейных МФЦ в контексте оказания различной помощи;

- взаимодействие с гражданским обществом в целях выработки предложений по развитию системы социального обслуживания семьи и детей и совершенствованию деятельности Семейного МФЦ;
- реализация мероприятий по информационной открытости и популяризации деятельности Семейных МФЦ;
- сотрудничество с региональными средствами массовой информации и коммуникации в целях формирования позитивного общественного мнения о деятельности Семейного МФЦ;
- тиражирование лучших практик предоставления социальных услуг семьям с детьми и положительных примеров разрешения трудных жизненных ситуаций;
- г) развитие и укрепление кадрового потенциала Семейного МФЦ, в том числе:
  - проведение информационных кампаний, направленных на привлечение в отрасль социального обслуживания семей с детьми профессионалов;
  - сотрудничество с образовательными организациями высшего образования по вопросу подготовки кадров для Семейных МФЦ;
  - стимулирование сотрудников Семейных МФЦ к участию в конкурсах профессионального мастерства.

### **III. Предоставление социальных услуг**

3.1. В Семейном МФЦ получателям социальных услуг с учетом их индивидуальных потребностей предоставляются следующие виды социальных услуг:

- 1) социально-бытовые, направленные на поддержание жизнедеятельности получателей социальных услуг в быту;
- 2) социально-медицинские, направленные на поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг путем проведения занятий, обучающих здоровому образу жизни, оказания содействия в проведении оздоровительных мероприятий, содействия в госпитализации, сопровождения в медицинские организации, содействие в санаторном лечении получателей социальных услуг;
- 3) социально-психологические, предусматривающие оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг для адаптации в социальной среде;
- 4) социально-педагогические, направленные на профилактику отклонений в поведении и развитии личности получателей социальных услуг, формирование у них позитивных интересов (в том числе в сфере досуга, образования), организацию их досуга, оказание помощи семье в воспитании детей;
- 5) социально-трудовые, направленные на оказание помощи в трудоустройстве и в решении других проблем, связанных с трудовой адаптацией;

б) социально-правовые, направленные на оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно, в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг, включая детей;

7) услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, детей-инвалидов, в том числе, обучение навыкам поведения в быту и общественных местах, оказание помощи в обучении навыкам компьютерной грамотности;

8) срочные социальные услуги, в том числе, обеспечение горячим питанием или наборами продуктов, обеспечение одеждой, обувью и т.д.

3.2. Социальные услуги и социальное сопровождение несовершеннолетних и их семей осуществляется на безвозмездной основе.

3.3. Предоставление социальных услуг в Семейном МФЦ, осуществляется на следующих принципах:

1) проактивность:

- инициативное информирование граждан о возможности получения комплекса услуг в связи с возникновением различных жизненных событий;

2) 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;

3) принцип «одного окна»:

- максимально возможное исключение участия граждан в процессах сбора документов, подтверждающих право на получение услуг;

4) профессионализм и постоянная поддержка специалистов на рабочем месте;

5) единый стандарт к организации внутреннего пространства помещения по принципу комфорта, удобства для граждан, основанного на едином подходе к дизайну и колористическим решениям с учетом эстетической привлекательности, а также требований доступной среды;

6) клиентоцентричность:

- активная деятельная позиция специалиста, ориентация на сотрудничество,

- профилактика патерналистического подхода и доминантной позиции специалиста в процессе оказания помощи;

7) цифровизация и оптимизация процессов сбора, обработки и передачи данных, в том числе персональных, необходимых для своевременного

оказания необходимой помощи с учетом требований действующего законодательства о персональных данных;

8) стандартизация качества социальных услуг и социального сопровождения:

- формирование единых «наборов готовых решений» для разрешения различных жизненных ситуаций;

9) результативность отслеживание результатов работы с клиентом:

- оценка эффективности достигнутых результатов и закрытия случая,
- сбор обратной связи получателей социальных услуг от взаимодействия со специалистами в плоскости профессионализма и личностных качеств;

10) доказательная эффективность применяемых в работе методов и технологий оказания психолого-педагогической, социально-педагогической и социально-правовой помощи.

3.3. Предоставление социальных услуг осуществляется в соответствии с индивидуальной программой предоставления социальных услуг, составленной уполномоченной организацией. В индивидуальной программе предоставления социальных услуг указывается форма социального обслуживания, а также виды, объем, периодичность, условия, сроки предоставления социальных услуг, мероприятия по социальному сопровождению.

Индивидуальная программа предоставления социальных услуг составляется исходя из потребностей получателя социальных услуг в социальных услугах, пересматривается в зависимости от изменения этой потребности, но не реже чем один раз в три года. Пересмотр индивидуальной программы предоставления социальных услуг осуществляется с учетом результатов реализованной индивидуальной программы предоставления социальных услуг.

Индивидуальная программа предоставления социальных услуг для получателя социальных услуг или его законного представителя имеет рекомендательный характер, для Семейного МФЦ - обязательный характер.

3.4. Реализация ИППСУ или ИПСС семьи включает:

- оказание социальных услуг и проведение мероприятий по социальному сопровождению в рамках ИППСУ или ИПСС, 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 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;

3.5. Организация мониторинга реализации ИППСУ или ИПСС 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 ИПСС, факторов преодоления семейного неблагополучия;

- принятия решения о пролонгировании работы;

- внесения дополнений (изменений) в ИППСУ или ИПСС (в случае необходимости) для достижения наилучших результатов в решении проблем семьи с детьми.

3.6. Социальные услуги предоставляются получателям социальных услуг на основании договора о предоставлении социальных услуг, заключаемого между Семейным МФЦ ОКУ «Льговский центр соцпомощи «Доверие» и получателем социальных услуг или его законным представителем.

Срок действия договора о предоставлении социальных услуг не может превышать срока, указанного в индивидуальной программе предоставления социальных услуг.

Отношения, связанные с исполнением договора о предоставлении социальных услуг, регулируются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **IV. Структура Семейного МФЦ**

4.1. В структуру Семейного МФЦ входят следующие подразделения:

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

**4.2. Служба первичного приема семей с детьми обеспечивает:**

- определение потребности заявителя в получении социальных услуг, формах и видах их предоставления;
- оценку остроты жизненной ситуации и необходимости экстренного реагирования;
- осуществление онлайн-консультирования;
- передачу информации в уполномоченный орган (организацию) для принятия решения о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании либо об отказе в социальном обслуживании;
- разработку ИППСУ;
- закрытие случая обращения в случае консультирования, дальнейшую маршрутизацию в отделение экстренной психологической помощи и экстренного реагирования, или отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения;
- получение обратной связи от получателей социальных услуг и социального сопровождения после закрытия случая.

Служба первичного приема семей с детьми осуществляет свою деятельность во взаимодействии со всеми структурными подразделениями Семейного МФЦ.

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

- зона информирования и ожидания граждан, в которой должно быть специально оборудованное рабочее место (стойка) администратора/консультанта, предназначенное для оказания помощи в пользовании справочно-информационными ресурсами, помощи в сопровождении граждан, имеющих стойкие нарушения функции зрения и не имеющих возможности самостоятельного передвижения по территории Семейного МФЦ;
- оборудованная детская комната или 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.

#### **4.3. Служба экстренной и психологической помощи и экстренного реагирования обеспечивает:**

- 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 наборами продуктов, одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости;

- содействие в получении временного жилища;

- 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.

Служба экстренной и психологической помощи и экстренного реагирования размещается в отдельном кабинете с оборудованными рабочими местами специалистов, и специальным оборудованием для оказания экстренной психологической помощи (телефон, компьютер).

Служба экстренной и психологической помощи может размещаться вне зоны видимости для посетителей Семейного МФЦ.

#### **4.4. Служба социальных услуг и социального сопровождения обеспечивает:**

- социальное картирование ресурсов муниципальных районов обслуживаемой территории;

- своевременное закрепление кураторов случая за семьями и гражданами, переданными из отделения первичного приема семей с детьми;

- углубленную диагностику и оценку рисков семейного неблагополучия, трудной жизненной ситуации и возможностей членов семьи в ее преодолении;

- разработку ИПСС или ИПКСУ, конкретизирующей содержание социальных услуг и мероприятия по социальному сопровождению;

- предоставление квалифицированных услуг специалистами других органов и организаций, оказывающих услуги семьям с детьми, в порядке межведомственного взаимодействия;
- проведение досуговых мероприятий для семей (организация видеостудии, проведение семейных праздников, фестивалей и конкурсов, другое);
- организацию деятельности родительских объединений (родительские клубы, группы само- и взаимопомощи, школы для родителей, другое);
- социальное сопровождение семей с детьми на основании ИППСУ;
- мониторинг реализации ИППСУ;
- организацию деятельности с взаимодействующими структурами в интересах семьи.

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

## **V. Организация деятельности Семейного МФЦ**

5.1. Общее руководство деятельностью Семейного МФЦ осуществляет заведующий, который назначается и освобождается от должности приказом директора Учреждения.

5.2. Заведующий отделением обеспечивает руководство, планирование, организацию и анализ работы отделения, определяет ключевые показатели эффективности деятельности каждого специалиста и отделения в целом, принимает решения по совершенствованию деятельности работы отделения, прогнозирует тенденции развития сферы социального обслуживания, а также оценивает социальные риски.

5.3. Деятельность сотрудников отделения регламентируется должностными инструкциями.

Должностные инструкции подлежат переработке в случае изменений основных направлений деятельности отделения или содержания должностных обязанностей сотрудников.

5.4. Работа отделений строится на основе перспективных (годовых), ежемесячных (текущих) планов, составляемых в соответствии с основными направлениями работы отделения и Семейного МФЦ в целом.

5.5. Отчет о деятельности отделения представляется заместителю директора в установленные сроки.

5.6. В отделении ведется документация в соответствии с утвержденной номенклатурой (журнал регистрации обращений, журнал консультаций и др.).

5.7. Режим работы работников отделений регламентируется правилами внутреннего трудового распорядка Семейного МФЦ.

## **VI. Контроль и координация деятельности**

1. Общественный контроль деятельности Семейного МФЦ осуществляется гражданами, общественными и иными организациями в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2. Контроль качества предоставления семьям с детьми социальных услуг - система мероприятий, осуществляемых Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, органами государственной власти субъектов Российской Федерации в сфере социального обслуживания граждан в целях проверки результата исполнения ИППСУ.

2.1. Контроль качества оказываемых Семейным МФЦ услуг осуществляется в соответствии с Руководством по контролю качества Учреждения с учетом требований стандартов социальных услуг.

2.2. При оценке качества социальных услуг используются следующие критерии:

- полнота предоставления социальной услуги в соответствии с индивидуальной потребностью, в том числе с учетом ее объема, сроков предоставления;
- своевременность предоставления социальной услуги, в том числе с учетом степени нуждаемости получателя социальных услуг;
- результативность (эффективность) предоставления социальной услуги (улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг).