

ПОЛОЖЕНИЕ
об отделении семейного многофункционального центра
Государственного бюджетного учреждения Брянской области
«Комплексный центр социального обслуживания населения
Жуковского района»

1. Общие положения

1.1 Настоящее Положение регламентирует деятельность отделения семейного многофункционального центра (далее-Семейный МФЦ), создаваемого в системе социального обслуживания Жуковского муниципального округа, определяет правовое положение, основные цели, задачи, функции, права, ответственность и основы деятельности (далее- Положение)

1.2 Семейный МФЦ является структурным подразделением государственного бюджетного учреждения Брянской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Жуковского района» (далее-Учреждение).

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

1.4 Семейный МФЦ оперативно и проактивно действует при оказании социальных услуг семьям с детьми в различных жизненных ситуациях, а также оказывает содействие получателям социальных услуг в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам.

1.5 Семейный МФЦ предоставляет комплексную социальную помощь, социальные услуги и услуги по социальному сопровождению семьям, в том числе с детьми, находящимся в трудной жизненной ситуации, социально опасном положении, молодым семьям, семьям участников специальной военной операции, женщинам с несовершеннолетними детьми, оказавшимся в социально опасном положении, вследствие угрозы, насилия или жестокого обращения, а также пострадавшим от насилия в семье, многодетным семьям, семьям с детьми-инвалидами.

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

- Федерального закона от 28 декабря 2013г. № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации";
- Федерального закона от 24 июня 1999г. № 120-ФЗ "Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних";
- Федерального закона от 24 ноября 1995г. № 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации";
- Федерального закона от 24 июля 1998г. № 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации";
- приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 21 февраля 2023 года № 97 «О реализации в 2023-2024 гг. в отдельных субъектах Российской Федерации пилотного проекта по созданию семейных многофункциональных центров»;
- закон Брянской области от 20 февраля 2008 года № 12-З "Об охране семьи, материнства, отцовства и детства в Брянской области";
- постановление Правительства Брянской области от 29 декабря 2014 г. №675-п "Об утверждении Регламента межведомственного взаимодействия органов государственной власти Брянской области в связи с реализацией полномочий в сфере социального обслуживания";
- постановление Правительства Брянской области от 16 мая 2016 года № 259-п "Об определении категорий граждан, которым социальные услуги предоставляются бесплатно";
- постановление Правительства Брянской области от 12.12.2022 №580-П "О предоставлении мер социальной поддержки семьям граждан Российской Федерации, участвующих в специальной военной операции на территориях Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики с 24 февраля 2022 года, а также на территориях Запорожской области и Херсонской области с 30 сентября 2022 года";
- приказ департамента социальной политики и занятости населения Брянской области от 24 июля 2024 года №661 "Об утверждении Комплекса мер по созданию семейных многофункциональных центров на территории Брянской области в 2024-2025 годах" и иных нормативно-правовых актов.

1.7 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 Жуковского муниципального округа, при активном содействии специалистов из представителей 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.

1.8 Взаимодействие между органами и учреждениями системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, медицинских и образовательных и иных сфер создается в Жуковском муниципальном округе на основании соглашений.

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

1.9 Задачи Семейного МФЦ:

- проведение мероприятий, направленных на профилактику обстоятельств, обуславливающих нуждаемость семей с детьми в социальном обслуживании;
- информирование семей с детьми о возможности получения социальных услуг и мероприятиях в рамках социального сопровождения;
- обеспечение доступности социального обслуживания и социального сопровождения семей с детьми в различных жизненных ситуациях;
- оказание эффективной комплексной социальной помощи семьям с детьми в различных жизненных ситуациях, направленной на разрешение проблемы и закрытие случая.

1.10 Получателями социальных услуг и социального сопровождения в Семейном МФЦ являются:

- семьи с детьми;
- семьи, планирующие рождения детей;
- семьи, 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;
- семьи участников специальной военной операции.

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

1.12 Специфика работы Семейного МФЦ заключается в том, что он может оказывать социальные услуги и предоставлять социальное сопровождение всем

семьям с детьми на условиях прямого межведомственного взаимодействия с государственными учреждениями Брянской области.

1.13 Место нахождения Семейного МФЦ: 242700, г. Жуковка, ул. Парковая, д.2. Семейный МФЦ размещается в приспособленном здании с необходимыми помещениями, соответствующими санитарно-гигиеническим, противопожарным требованиям и требованиям охраны труда.

2. Принципы деятельности Семейного МФЦ

2.1 Проактивность - инициативное информирование граждан о возможности получения комплекса услуг в связи с возникновением различных жизненных ситуаций (рождение ребенка, инвалидность ребенка, многодетность и т.д) в Семейных МФЦ, в том числе посредством современных сервисов;

2.2. Адресность и нуждаемость – непрерывное повышение качества, доступности и комфортности получения социальных и государственных услуг, нацеленность на удовлетворение потребностей семей с детьми;

2.3. Персонифицированный подход, основанный на учете индивидуальной нуждаемости и специфики жизненных ситуаций ("от оказания услуг к решению проблем");

2.4. Принцип "одного окна" – максимально возможное исключение участия граждан в процессах сбора документов, подтверждающих право на получение услуг;

2.5. Профессионализм и постоянная поддержка специалистов на рабочем месте, в том числе посредством формирования профессионального сообщества;

2.6. 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;

2.7. Клиентоцентричность – активная деятельная позиция специалиста, ориентация на сотрудничество, профилактику доминантной позиции специалиста в процессе оказания помощи;

2.8. 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;

2.9. Стандартизация качества социальных услуг и социального сопровождения, формирование единых "наборов готовых решений" для разрешения различных жизненных ситуаций;

2.10. 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;

2.11. Доказательная эффективность применяемых в работе методов и технологий оказания психолого-педагогической, социально-педагогической и социально-правовой помощи.

3. Деятельность Семейного МФЦ осуществляется по следующим направлениям:

3.1. Выявление проблем семей с детьми (ведение баз данных семей с детьми, аналитическая работа по вопросам семей, материнства, отцовства и детства, диагностика и определение нуждаемости членов семей в социальных услугах и социальном сопровождении).

3.2. 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, 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;
- организацию и проведение рабочих заседаний межведомственной муниципальной команды по отработке сложных жизненных ситуаций;
- передача информации в уполномоченную организацию Брянской области для принятия решения о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании, либо об отказе в социальном обслуживании, разработки индивидуальной программы получателя социальных услуг (далее –ИПСУ) в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ « Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- закрепление ответственного специалиста (куратора) за реализацию ИПСУ.

3.3. Предоставление социальных услуг семьям с детьми, в том числе:

- оказание комплексной социальной помощи семьям с детьми, направленную на организацию и оказание всесторонней поддержки, в том числе направленную на восстановление внутрисемейных связей;
- организация выездов специалистов учреждения совместно с службами системы профилактики в случае сигналов об угрозах жизни и здоровью, а также в рамках профилактических мероприятий;
- охват социальным обслуживанием либо социальным сопровождением всех семей с детьми по Жуковскому муниципальному округу, 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.

3.4. 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 медиаплана информационной открытости и популяризация 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.

3.5. Развитие и укрепление кадрового потенциала Семейного МФЦ, в том числе:

- формирование профессионального сообщества специалистов государственных учреждений социального обслуживания семьи и детей Жуковского муниципального округа, участвующих в реализации ИППСУ;

- развитие системы повышения профессиональной компетенции специалистов Семейных МФЦ и участников межведомственных муниципальных команд;

- участие Семейного МФЦ в проектной и грантовой деятельности;

- 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 во всероссийских конкурсах профессионального мастерства.

3.6. Семейный МФЦ в своей работе использует комплексный межведомственный подход в единстве с всесторонностью, целостностью действий на каждом этапе процесса оказания помощи.

3.7. Семейный МФЦ осуществляет свою деятельность во взаимодействии с субъектами системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, учреждений и организаций, подведомственных органам исполнительной власти Брянской области в сферах здравоохранения, образования, физической культуры и спорта, культуры, труд и занятости населения, молодежной политики, социально ориентированными некоммерческими организациями.

4. Структура Семейного МФЦ

4.1. В структуру Семейного МФЦ входят:

- служба первичного приема семей;

- служба психологической, консультативно-психологической помощи;

- 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;
- осуществление онлайн-консультирования;
- организацию межведомственного взаимодействия заинтересованных организации, при выявлении семей, нуждающихся в предоставлении социальных услуг и социального сопровождения;
- передачу информации о семье в уполномоченную организацию для принятия решения о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании, разработки индивидуальной программы предоставления социальных услуг (далее – ИППСУ) в соответствии с Федеральным законом от 28.12.2023 г. № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации";
- закрытие случая обращения в случае консультирования, дальнейшую маршрутизацию в службу психологической, консультативно-психологической помощи, или службу 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;
- оборудованный 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 психологической, консультативно-психологической помощи:

- 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;
- содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг;
- осуществление информационно-просветительской работы о возможности получения экстренной психологической помощи по единому детскому телефону доверия по номеру: 8-800-2000-122.
- осуществление деятельности по организации выездов и оказанию помощи на дому.

Служба психологической, консультативно-психологической помощи размещается в отдельном кабинете, оборудованном рабочими местами специалистов, и специальным оборудованием для оказания психологической помощи (телефон, компьютер).

Служба психологической, консультативно-психологической помощи может размещаться вне зоны видимости для посетителей Семейного МФЦ.

4.4. Служба социальных услуг и социального сопровождения обеспечивает:

- углубленную диагностику ситуации в семье, анализ проблем и факторов, которые служат причинами трудной жизненной ситуации, оценку рисков семейного неблагополучия, возможностей членов семьи в ее преодолении;
- разработку ИПСС, конкретизирующей содержание социальных услуг и мероприятия по социальному сопровождению;
- своевременное закрепление кураторов случая за семьями и гражданами, переданными из отделения первичного приема семей с детьми;
- содействие в предоставлении квалифицированных услуг специалистами других органов и организаций, оказывающих услуги семьям с детьми, в порядке межведомственного взаимодействия;
- проведение культурно-массовых и досуговых мероприятий для семей (проведение семейных праздников, фестивалей, конкурсов и другое);

- организацию 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;
- организацию работы межведомственной муниципальной команды специалистов.

Служба социальных услуг и социального сопровождения размещается в отдельном кабинете, в котором возможно проведение индивидуальных консультаций.

Проведение тренинговых занятий для групп получателей услуг или для проведения семейной психотерапии осуществляется в отдельном кабинете для групповых занятий.

5. Организация работы Семейного МФЦ

5.1. Руководство всеми службами отделений Семейного МФЦ осуществляет заведующий отделением СМФЦ, имеющий высшее профессиональное образование и стаж работы на руководящей должности не менее одного года, назначаемый на должность и освобождаемый от должности директором Учреждения в соответствии с нормами Трудового законодательства Российской Федерации.

5.2. Заведующий и другие работники отделения Семейного МФЦ назначаются на должности и освобождаются от занимаемых должностей приказом директора Учреждения в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.3. Заведующий отделением СМФЦ, в своей деятельности, подчиняется непосредственно директору Учреждения – руководителю Семейного МФЦ.

5.4. Деятельность сотрудников Семейного МФЦ регламентируется должностными инструкциями, составленными с учетом норм, указанных в Профессиональных стандартах: «Заведующий отделением», "Специалист по социальной работе", "Психолог", «Логопед», «Юрисконсульт».

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

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

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

5.10. Режим работы работников Семейного МФЦ регламентируется правилами внутреннего трудового распорядка Учреждения.

6. Кадровое обеспечение Семейного МФЦ

6.1. На работу в Семейный МФЦ принимаются работники, имеющие профессиональное образование по профилю: социальная работа, психология, педагогика, юриспруденция.

6.2. Кадровый состав специалистов включает:

- заведующий отделением СМФЦ;

- в службе первичного приема семей с детьми: специалистов по социальной работе, юрисконсульта;

- в службе психологической, консультативно-психологической помощи: психолога, специалиста по социальной работе;

- в службе оказания социальных услуг и социального сопровождения: специалистов по социальной работе, логопеда.

6.3. Отношения между работниками регулируются трудовым законодательством Российской Федерации.

7. Права работников Семейного МФЦ

7.1. Запрашивать информацию о семьях и детях в органах и учреждениях системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних.

7.2. Взаимодействовать с другими органами и учреждениями системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних.

7.3. Принимать участие в конференциях, семинарах.

7.4. Вносить предложения руководству Учреждения по улучшению работы Семейного МФЦ.

8. Заключительные положения

8.1. Настоящее Положение, а также изменения и дополнения в него, утверждаются приказом директора Учреждения в следующих случаях:

- при плановом пересмотре положения;
- при организационно-штатных мероприятиях;
- при изменении нормативных оснований деятельности.

9.2. Прекращение деятельности Семейного МФЦ проводится в соответствии с действующим законодательством РФ.