

**Положение**  
**об отделении «Семейный многофункциональный центр»**  
**ГКУСО ВО «Ковровский социально-реабилитационный центр для**  
**несовершеннолетних»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее положение регулирует деятельность отделения «Семейный многофункциональный центр» (далее – Семейный МФЦ), являющегося структурным подразделением государственного казенного учреждения социального обслуживания Владимирской области «Ковровский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» (далее – центр).

1.2. В своей деятельности отделение руководствуется федеральными законами, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, иными нормативными правовыми актами в области защиты прав и законных интересов ребенка: Федеральным законом от 23.12.2013г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 24.06.1999г. №120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних», Федеральным законом от 24.11.1995г. №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», приказом Минтруда РФ от 08.08.2023 г. № 647н «Об утверждении примерного порядка предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому», приказом Минтруда РФ от 08.08.2023 г. № 648н «Об утверждении примерного порядка предоставления социальных услуг в полустационарной форме», Приказом Минтруда России от 09.01.2023 № 1н «Об утверждении Примерного порядка предоставления срочных социальных услуг», 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», законом Владимирской области от 02.10.2007 г. № 120-ОЗ «О социальной поддержке и социальном обслуживании отдельных категорий граждан во Владимирской области», законом Владимирской области от 31.10.2014 г. №117-ОЗ «Об утверждении перечня социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг на территории Владимирской области», постановлением Департамента социальной защиты населения Владимирской области от 20.05.2021 г. № 16 «О порядке предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг во Владимирской области», приказом Департамента социальной защиты населения от 29.12.2022 № 395 «Об утверждении документов, регламентирующих деятельность СМФЦ на территории области», Уставом Центра, данным положением и другими нормативными актами.

1.3. Отделение осуществляет свою деятельность во взаимодействии с другими структурными подразделениями центра.

1.4. Отделение открывается и закрывается по согласованию с Министерством социальной защиты населения Владимирской области.

1.5. Отделение находится по адресу: г. Ковров, ул. Киркижа, д. 16.

## **2. Цели, задачи и направления деятельности отделения**

2.1. Цели деятельности отделения:

2.1.1. Предоставление социальных услуг (социально-психологических, социально-педагогических, социально-правовых, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, социально-трудовых, срочных услуг) несовершеннолетним, их родителям (законным представителям) и членам их семей, признанным нуждающимися в социальном обслуживании.

2.1.2. Содействие несовершеннолетним получателям социальных услуг, их родителям (законным представителям) и членам их семей в предоставлении психологической, педагогической, медицинской, юридической и социальной помощи, не относящейся к социальным услугам (социальное сопровождение).

2.1.3. Совершенствование форм и методов социального обслуживания населения, проактивность и оперативность действий при оказании социальных услуг семьям с детьми в различных жизненных ситуациях.

2.1.4. Предоставление комплексной помощи семьям и проведение мероприятий, направленных на поддержку, укрепление и защиту семьи, как фундаментальной основы российского общества, сохранение традиционных семейных ценностей, повышение роли семьи в жизни общества, повышение авторитета родительства в семье и обществе, профилактику и преодоление семейного неблагополучия.

2.2. Задачи отделения:

- проведение мероприятий, направленных на профилактику обстоятельств, обуславливающих нуждаемость семей с детьми в социальном обслуживании;

- информирование семей с детьми о возможности получения социальных услуг и мероприятий в рамках социального сопровождения;

- определение проблемных жизненных ситуаций (ведение баз данных семей с детьми, аналитическая работа по вопросам семьи, материнства, отцовства и детства, диагностика и определение нуждемости членов семьи в социальных услугах);

- первичный прием граждан, регистрация заявлений, определение потребности заявителя в получении социальных услуг, формах и видах их предоставления;

- выявление проблем семей с детьми, диагностика и определение индивидуальной нуждемости в социальных услугах;

- принятие мер экстренного реагирования на возникающие затруднения в семьях, воспитывающих несовершеннолетних;

- оказание содействия членам семьи в обращении в уполномоченный орган для принятия решения о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании либо разработке индивидуальной программы предоставления социальных услуг (далее - ИППСУ);

- закрепление ответственного специалиста (куратора) за реализацию ИППСУ, разработку и реализацию индивидуального маршрутного листа, конкретизирующего содержание социальных услуг и мероприятий по социальному сопровождению, предусмотренных к предоставлению в соответствии с ИППСУ, проведение промежуточного и итогового мониторинга эффективности и качества работы с целью корректировки дальнейших действий в отношении семьи/гражданина;

- оказание социальных услуг и проведение мероприятий по социальному сопровождению в соответствии с ИППСУ и индивидуальным маршрутным листом, в том числе с применением дистанционных и выездных форм работы, направленных на минимизацию нуждаемости семьи с детьми в социальном обслуживании и социальном сопровождении;

- проведение углубленной диагностики и оценки рисков семейного неблагополучия, трудной жизненной ситуации и возможностей членов семьи в ее преодолении; оценка ресурсов семьи с детьми для решения проблем в различных жизненных ситуациях, факторов успешного преодоления семейного неблагополучия;

- организация межведомственного взаимодействия с органами и организациями социальной сферы, оказывающими услуги семьям с детьми, в том числе оказание семье содействия в получении услуг в других органах и организациях, оказывающих услуги семьям с детьми;

- 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;

- организация и проведение профилактических и реабилитационных мероприятий для семей в индивидуальном и групповом формате с применением эффективных социальных технологий;

- информирование и консультирование членов семей о мерах социальной поддержки, порядке и условиях их предоставления, перечне оказываемых социальных услуг и мероприятий в рамках социального сопровождения в зависимости от конкретной жизненной ситуации семьи с детьми;

- обеспечение доступа посетителей к Федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», а также оказание им помощи в пользовании справочно-информационными ресурсами;

- оказание экстренной психологической помощи;

- осуществление онлайн-консультирования;

- правовая помощь в пределах компетенции: оказание помощи в оформлении и восстановлении документов получателей социальных услуг, консультирование по социально-правовым вопросам (семейное, жилищное, трудовое законодательство);

- привлечение благотворительных организаций и добровольцев для оказания помощи семьям с детьми;

- использование инновационных методов реабилитации (психолого-педагогической, социокультурной) детей; разработка и реализация проектов и

программ социальной реабилитации, коррекционно-развивающей и воспитательной работы с детьми и их семьями, в том числе с грантовой поддержкой;

- обобщение и распространение эффективных практик работы помощи семьям с детьми по профилю работы отделения;

- повышение уровня профессиональной компетентности и профессионального мастерства специалистов, в т.ч. на основе анализа деятельности отделения;

- обеспечение доступности социального обслуживания и социального сопровождения семей с детьми в различных жизненных ситуациях, в том числе с применением различных форм оказания социальных услуг;

- содействие в организации обучения и профориентации несовершеннолетних;

- содействие в организации досуга, отдыха и оздоровления несовершеннолетних, нуждающихся в помощи государства;

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

- осуществление иных форм деятельности по направлениям работы СМФЦ;

- разработка контента для проведения информационно-просветительской и профилактической работы с населением;

- организация мероприятий по повышению квалификационного уровня сотрудников отделения.

### **3. Условия приема и обслуживания**

3.1. Семьи/граждане могут обратиться в Семейный МФЦ за получением консультации, социальных услуг и/или социального сопровождения лично, либо через законного представителя, иных граждан, государственных органов, органов местного самоуправления, общественных объединений (далее - представитель).

Обращение семей/граждан в Семейные МФЦ может осуществляться в том числе по предварительной записи. Предварительная запись может осуществляться непосредственно в Семейном МФЦ или по телефону.

В случае необходимости осуществления содействия в признании граждан нуждающимися в социальном обслуживании, в части составления акта обследования жилищно-бытовых условий проживания семей/граждан, сотрудники отделения осуществляют выезд в семью/к гражданину, в том числе для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления социальных услуг.

Основанием для рассмотрения вопроса о предоставлении социальных услуг и/или социального сопровождения является поданное в письменной или электронной форме заявление о предоставлении социальных услуг, составленное по форме, утвержденной приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28 марта 2014 г. № 159н «Об утверждении формы заявления о предоставлении социальных услуг».

Социальное обслуживание осуществляется на основании индивидуальной программы предоставления социальных услуг, разработанной в порядке, установленном действующим законодательством, и договора о предоставлении социальных услуг. Договор заключается между получателем социальных услуг (или его законным представителем – для несовершеннолетних) и центром.

С учетом анализа семейной ситуации составляется проект индивидуального маршрутного листа по определенной форме.

3.2. После завершения периода оказания социальных услуг и мероприятий по социальному сопровождению оформляется акт сдачи-приемки оказанных услуг и мероприятий по социальному сопровождению.

3.3. Предоставление срочных социальных услуг осуществляется на основании заявления получателя социальных услуг (его законного представителя) о предоставлении социальных услуг и документа, удостоверяющего личность получателя социальных услуг (его законного представителя) (при его наличии), а также полученной от медицинских, образовательных или иных организаций, не входящих в систему социального обслуживания, информации о гражданах, нуждающихся в предоставлении срочных социальных услуг.

3.4. Получателям социальных услуг, при наличии возможности, предоставляется транспорт для участия в культурно-досуговых и других социально-реабилитационных мероприятиях.

3.5. Работа отделения осуществляется во взаимодействии с различными государственными учреждениями, общественными, благотворительными, религиозными организациями и объединениями, фондами, а также отдельными гражданами по вопросам оказания социальной поддержки детям и семьям с детьми.

Участниками межведомственного взаимодействия в рамках социального сопровождения являются органы управления и организации социальной защиты населения, организации социального обслуживания, здравоохранения, образования, культуры и спорта, службы занятости населения, органы местного самоуправления.

Межведомственное взаимодействие по обмену информацией между заинтересованными организациями, участвующими в социальном сопровождении, может осуществляться посредством систем межведомственного электронного взаимодействия, направления запросов о предоставлении информации о реализации мероприятий ИППСУ.

В целях обеспечения эффективного взаимодействия по социальному сопровождению в отделении создается консилиум.

На основании решения консилиума оформляется заключение о необходимости дальнейшего социального сопровождения семьи/гражданина или его прекращение.

3.6. Социальные услуги оказываются в отделении бесплатно.

3.7. Специалисты отделения:

- осуществляют свою деятельность по реализации индивидуальных программ предоставления социальных услуг и предоставлении срочных социальных услуг, как в самом отделении, так и в семьях;

- осуществляют психологическое просвещение и оказание своевременной психологической помощи детям, родителям;

- проводят социально-психологическую и социально-педагогическую диагностику детей и родителей с использованием современных методов изучения структуры личности;

- оказывают помощь несовершеннолетним и членам их семей в мобилизации внутренних ресурсов с целью преодоления трудной жизненной ситуации, активное мотивирование получателей социальных услуг на изменение неконструктивных стратегий поведения;

- организуют и проводят мероприятия по организации реабилитационного

досуга несовершеннолетних, в т.ч. вместе с их родителями; открывают соответствующие клубы и кружки, группы кратковременного пребывания.

3.8. Информирование семей/граждан по вопросам деятельности Семейного МФЦ осуществляется:

путем размещения информации на официальном сайте центра;

сотрудниками Семейного МФЦ, ответственными за предоставление социальных услуг при непосредственном обращении семей/граждан;

путем публикации информационных материалов в средствах массовой информации;

путем размещения брошюр, буклетов и других печатных материалов в помещениях Семейного МФЦ, предназначенных для приема семей/граждан, а также иных организаций всех форм собственности по согласованию с указанными организациями, в том числе в МФЦ;

посредством телефонной связи;

посредством ответов на письменные и устные обращения граждан;

посредством иных доступных способов.

3.9. При завершении социального обслуживания получателей социальных услуг в отделении проводится оценка результативности (эффективности) предоставления социальных услуг.

3.10. Специалисты отделения участвуют в работе Попечительского совета центра.

#### **4. Принципы деятельности отделения**

В основе деятельности Семейного МФЦ заложены следующие принципы:

4.1. Проактивность – инициативное информирование граждан о возможности получения комплекса услуг в связи с возникновением различных жизненных ситуаций (рождение ребенка, инвалидность ребенка, многодетность и т.д.);

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

4.3. Персонифицированный подход, оказание адресной помощи семьям с детьми с учетом их нуждаемости и жизненных ситуаций («от оказания услуг к решению проблем»);

4.4. Проведение мероприятий, направленных на профилактику обстоятельств, обуславливающих нуждаемость гражданина в социальном обслуживании;

4.5. Принцип «одного окна»: исключение или максимально возможное ограничение участия семей/граждан в процессах сбора документов, подтверждающих права на получение социальных услуг.

4.6. Принцип доверия: создание благоприятных условий для доверительного общения между взрослым и ребенком, между ребенком и другими детьми;

4.7. Принцип принятия: безусловное принятие каждого получателя социальных услуг, устойчивое положительное отношение к нему;

4.8. Принцип доступности: учет возрастных и индивидуальных особенностей получателей социальных услуг;

4.9. Принцип добровольности: добровольность участия получателя социальных услуг;

4.10. Принцип уважения: уважение к личности каждого получателя

социальных услуг, вера в его способности и возможности.

4.11. Принцип взаимодействия: осуществление всей реабилитационной деятельности на основе взаимодействия с ребенком и его родителями (законными представителями);

4.12. Принцип конфиденциальности: исключение возможности распространения информации, получаемой и передаваемой в процессе межведомственного взаимодействия Семейных МФЦ с различными органами и организациями.

## **5. Направления деятельности отделения**

### **5.1. Выявление проблем семей с детьми.**

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 за предоставлением социального обслуживания, либо обращение в его интересах иных граждан, обращение 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 основных направлений индивидуального «бесшовного маршрута» семьи с детьми на основании ИППСУ или индивидуальной программы семьи;

- закрепление ответственного специалиста (куратора) за реализацию ИППСУ, разработку и реализацию индивидуальной программы семьи.

5.2. Предоставление семье социальных услуг и оказание ей содействия в получении услуг в других органах и организациях, оказывающих услуги семьям с детьми;

5.3. Информационно-просветительская и профилактическая работа с населением, разработка контента для данной работы, методическая поддержка специалистов.

5.4. В деятельности Семейного МФЦ выделяются следующие службы:

- служба первичного приема семей/граждан;
- служба экстренной психологической помощи и экстренного реагирования;
- служба организации оказания социальных услуг и социального сопровождения.

## **6. Кадровое обеспечение отделения**

6.1. На работу в отделение принимаются работники, имеющие специальное образование или специальную подготовку.

6.2. Организацию работы и управление деятельностью специалистов отделения осуществляет заведующий отделением.