

**Бюджетное учреждение Омской области**  
**"КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО**  
**ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ НАЗЫВАЕВСКОГО**  
**РАЙОНА"**

---

**П Р И К А З**

12 сентября 2023 года

№ 428 о/д

Омская область, г. Называевск

Об утверждении положения об отделении "Семейный  
многофункциональный центр" бюджетного учреждения Омской области  
"Комплексный центр социального обслуживания населения  
Называевского района"

В целях исполнения распоряжения Правительства Омской области от 17 августа 2023 года №175-рп "Об утверждении инновационного социального проекта (комплекса мер) Омской области по созданию отделений "Семейный многофункциональный центр"

**П Р И К А З Ы В А Ю:**

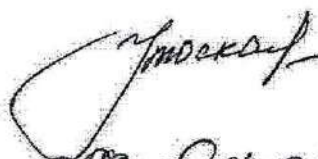
1. Утвердить положение об отделении "Семейный многофункциональный центр" бюджетного учреждения Омской области "Комплексный центр социального обслуживания населения Называевского района" Называевского района" согласно приложению к приказу.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя руководителя административной службы Тарасову Наталью Викторовну.

Руководитель

О.Н. Москаленко

С приказом ознакомлен(а):

  
Н.В. Тарасова 12 сентября 2023 г.

Приложение  
к приказу бюджетного учреждения  
Омской области "Комплексный центр  
социального обслуживания населения  
Называевского района"  
от "12" сентября 2023 года № 428 о/д

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
об отделении "Семейный многофункциональный центр"  
бюджетного учреждения Омской области "Комплексный центр социального  
обслуживания населения Называевского района"

**I. Общие положения**

1. Настоящее Положение регламентирует деятельность отделения "Семейный многофункциональный центр" (далее - Семейный МФЦ), создаваемого на базе бюджетного учреждения Омской области "Комплексный центр социального обслуживания населения Называевского района" (далее - Учреждение).

2. Семейный МФЦ реализует мероприятия по обеспечению комплексного решения проблем семей с детьми в режиме "одного окна". Семейный МФЦ – отделение Учреждения, оперативно и проактивно действующее 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.

3. Деятельность Семейного МФЦ осуществляется в соответствии с нормами федерального законодательства, в том числе:

Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации", Федеральным законом от 24 июня 1999 года №120-ФЗ "Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних", Федеральным законом от 24 ноября 1995 года №181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации", Федеральным законом от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации", других федеральных законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, а также законов и иных нормативных правовых актов Омской области.

4. Семейный МФЦ руководствуется Уставом Учреждения и данным Положением.

5. Социальные услуги и социальное сопровождение семей с детьми осуществляется на безвозмездной основе и на условиях "бесшовного" межведомственного взаимодействия.

## 6. Цель и задачи Семейного МФЦ

6.1. Основной целью Семейного МФЦ является качественное удовлетворение потребностей семей в социальных услугах, предупреждение и преодоление семейного неблагополучия.

6.2. Задачи Семейного МФЦ:

6.2.1. Проведение мероприятий, направленных на профилактику обстоятельств, обуславливающих нуждаемость семей с детьми в социальном обслуживании.

6.2.2. Информирование семей с детьми о возможности получения социальных услуг и мероприятий в рамках социального сопровождения.

6.2.3. Обеспечение доступности социального обслуживания и социального сопровождения семей с детьми в различных жизненных ситуациях, в том числе с применением различных форм оказания социальных услуг.

6.2.4. Предоставление комплексной помощи семьям;

6.2.5. 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.

## 7. Принципы деятельности Семейного МФЦ

7.1. Проактивность - инициативное информирование граждан о возможности получения комплекса услуг в связи с возникновением различных жизненных ситуаций (рождение ребенка, инвалидность ребенка, многодетность, участие в СВО главы семьи и т.д.) в Семейном МФЦ.

7.2. Адресность и нуждаемость - непрерывное повышение качества, доступности и комфортности социальных и государственных услуг, нацеленность на удовлетворение потребностей семей с детьми.

7.3. 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.

7.4. Принцип "одного окна" - максимально возможное исключение участия граждан в процессах сбора документов, подтверждающих права на получение услуг.

7.5. Единый стандарт к организации внутреннего пространства помещения по принципу комфорта, удобства для граждан, основанного на едином подходе к дизайну и решениям с учетом эстетической привлекательности, а также требований доступной среды.

7.6. Клиентоцентричность – активная деятельная позиция специалиста, ориентация на сотрудничество, профилактика патерналистического подхода и доминантной позиции специалиста в процессе оказания помощи.

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

7.8. 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.

7.9. Стандартизация качества социальных услуг и социального сопровождения, формирование единых "наборов готовых решений" для решения различных жизненных ситуаций.

7.10. Результативность – отслеживание результатов работы с клиентом, оценка эффективности достигнутых результатов и закрытие случая, сбор обратной связи получателей социальных услуг от взаимодействия со специалистами в плоскости профессионализма и личностных качеств.

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

## 8. Направления деятельности Семейного МФЦ

8.1. Выявление проблем семей с детьми (ведение базы данных семей с детьми, аналитическая работа по вопросам семьи, материнства, отцовства и детства, диагностика и определение нуждаемости членов семьи в социальных услугах). Выявление проблем семей с детьми осуществляется в процессе профессиональной деятельности специалистов органов и организаций, оказывающих услуги семьям с детьми 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 либо переданные заявление или обращение в рамках межведомственного взаимодействия;

- проактивное 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.

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

- оказание комплексной социальной помощи, направленной на организацию и оказание адресной всесторонней поддержки, с учетом нуждаемости клиента в режиме "одного окна";

- организация выездов "Мобильного офиса МФЦ" в сельские поселения Называевского района по оказанию адресной консультационной и правовой помощи семьям с детьми в режиме "одного окна", в том числе организации онлайн-консультаций со специалистами иных ведомств в рамках межведомственного взаимодействия;

- своевременное мобильное реагирование на телефонные, устные и письменные обращения граждан, представителей общественных организаций и учреждений на возможные нарушения прав ребенка по выявлению случаев развития семейного неблагополучия, оказанию экстренной социальной, психологической и иной помощи женщинам и детям, в том числе подвергшимся жестокому обращению, в рамках деятельности отделения экстренной психологической помощи и экстренного реагирования;

- восстановление внутрисемейных связей, повышение педагогической, правовой, экономической и финансовой грамотности, психолого-педагогическое сопровождение родителей в "Школе ответственного родительства" при клиентоцентричном подходе;

- профессиональный присмотр за детьми во внеурочное время с проведением комплекса развивающих мероприятий в группах кратковременного пребывания детей;

- совместная деятельность детей и родителей, направленная на укрепление детско-родительских взаимоотношений, сохранение традиционных семейных ценностей через организацию семейных праздников с совместным чаепитием в организованном коворкинг-центре "Творческая мастерская";

- социальное сопровождение семей участников СВО с маленькими детьми в Социальной комнате "Няня в помощь маме" с учетом адресности и нуждаемости к каждой конкретной семье;

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

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

8.3. 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 Семейного МФЦ в контексте оказания различной помощи;

- информационная открытость и популяризация деятельности Семейного МФЦ;

- сотрудничество со средствами массовой информации и коммуникации в целях формирования позитивного общественного мнения о деятельности Семейного МФЦ;

- тиражирование практик предоставления социальных услуг семьям с детьми и положительных примеров разрешения трудных жизненных ситуаций.

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

- формирование профессионального сообщества специалистов Учреждения;
- обучение сотрудников Семейного МФЦ по вопросам оказания информационно-разъяснительной и психологической помощи семьям участников СВО;
- развитие системы повышения профессиональной компетенции специалистов Семейного МФЦ и участников межведомственного взаимодействия через проведение обучающих семинаров, видеозанятий, видеосеминаров по вопросам внедрения технологий социального сопровождения семей с детьми;
- стимулирование сотрудников Семейных МФЦ к участию в проектной и грантовой деятельности, конкурсах профессионального мастерства.

## II. Структура Семейного МФЦ

В структуру отделения "Семейный МФЦ" включены следующие подразделения:

1. Служба первичного приема семей с детьми.

Служба предназначена для первичного приема граждан по принципу "одного окна", оперативной обработки обращений и маршрутизации семей с детьми, обратившихся в Семейный МФЦ.

2. Служба экстренной психологической помощи и экстренного реагирования.

Служба предназначена для оказания экстренной, плановой социальной и правовой помощи несовершеннолетним и семьям с детьми, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, подвергшимся различным видам насилия, угрожающего их жизни, здоровью.

3. Служба оказания социальных услуг и социального сопровождения.

Служба предназначена для обеспечения доступности социального обслуживания и социального сопровождения семей с детьми, оказавшихся в различных жизненных ситуациях, в том числе с применением разнообразных форм и технологий оказания социальных услуг.

Структурные подразделения осуществляют деятельность в соответствии с положениями, которые утверждаются руководителем Учреждения.

## III. Организация деятельности Семейного МФЦ

1. Семейный МФЦ создается на базе Учреждения как структурное подразделение по решению Министерства труда и социального развития Омской области.

2. Общая координация и контроль деятельности Семейного МФЦ возлагается на заместителя руководителя Учреждения.

2.1. Руководство деятельностью Семейного МФЦ осуществляет заведующий отделением Семейного МФЦ, назначенный руководителем Учреждения.

2.2. Заведующий отделением "Семейный МФЦ" несет персональную ответственность за эффективность работы Семейного МФЦ.

2.3. Заведующий Семейного МФЦ в рамках своих компетенций:

- организует работу Семейного МФЦ;

- обеспечивает планирование деятельности Семейного МФЦ, вносит предложения по структуре и штатной численности работников, обеспечивает реализацию приказов, распоряжений и иных решений Учреждения, в части, касающейся возглавляемого им подразделения, вносит предложения по развитию Семейного МФЦ;

- отвечает за состояние статистической отчетности в подразделении;

- обеспечивает соблюдение требований техники безопасности и охраны труда, пожарной и экологической безопасности в Семейном МФЦ;

- выполняет иные поручения руководителя Учреждения в рамках компетенции Семейного МФЦ.

3. Организация работы служб Семейного МФЦ.

2.1. Общее руководство деятельностью служб Семейного МФЦ осуществляют заведующие служб, которые назначаются и освобождаются от должности приказом руководителя Учреждения.

3.2. Заведующие службами обеспечивают руководство, планирование, организацию, контроль и анализ работы отделения, определяют ключевые показатели эффективности деятельности служб, принимают решения по совершенствованию деятельности работы служб, прогнозируют тенденции развития сферы социального обслуживания, а так же оценивают социальные риски.

3.3. Деятельность сотрудников служб регламентируется должностными инструкциями, составленными с учетом норм, указанных в профессиональных стандартах: "Специалист по работе с семьей", "Специалист по социальной работе", "Юрист", "Психолог".

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

4. Работа отделения строится на основе годовых и текущих планов, составляемых в соответствии с основными направлениями работы служб и Семейного МФЦ в целом.

5. Отчет о деятельности отделения представляется заместителю руководителя в установленные сроки.

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

7. Режим работы отделения "Семейный МФЦ" регламентируется правилами внутреннего трудового распорядка Учреждения.