

семейный мфц

**Семейный многофункциональный центр —
современный комплексный подход
к социальному обслуживанию
и сопровождению семей с детьми**

Методическое издание нормативных актов и документов



Бюджетное учреждение Омской области
"Комплексный центр социального обслуживания населения
Называевского района"



**Семейный многофункциональный центр —
современный комплексный подход
к социальному обслуживанию
и сопровождению семей с детьми**

Методическое издание нормативных
актов и документов

Семейный многофункциональный центр — современный комплексный подход к социальному обслуживанию и сопровождению семей с детьми / бюджетное учреждение Омской области "Комплексный центр социального обслуживания населения Называевского района".
– Называевск, 2023, - 105 с.

Составители:

О.Н. Москаленко, руководитель бюджетного учреждения Омской области "Комплексный центр социального обслуживания населения Называевского района"

Н.В. Тарасова, заместитель руководителя бюджетного учреждения Омской области "Комплексный центр социального обслуживания населения Называевского района"

Методическое издание разработано в рамках реализации в 2023 - 2024 гг. в Омской области инновационного социального проекта по созданию Семейного многофункционального центра и предназначено для руководителей и специалистов социальных учреждений, планирующих открытие на своей базе семейные многофункциональные центры. Материалы разработаны специалистами бюджетного учреждения Омской области "Комплексный центр социального обслуживания населения Называевского района"

Содержание

Глава I

Создание структурного подразделения7

Глава II

Организация пространства, оформление
и оборудование помещений Семейного МФЦ37

Глава III

Оказание помощи в режиме "одного окна"39

Глава IV

Социальные сервисы и технологии54

Заключение61

Приложение № 162

Приложение № 292

Приложение № 394

Приложение № 496

Приложение № 5100

Приложение № 6101

Приложение № 7102

От составителей

В 2023 году Омская область принимает участие в пилотном проекте по созданию Семейных многофункциональных центров, реализуемом Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации совместно с Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, на базе 2-х учреждений социальной сферы: БУ Омской области "Комплексный центр социального обслуживания населения Называевского района" и БУ Омской области "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)".

Это новый тип учреждений социального обслуживания оперативно и проактивно¹, действующий при оказании социальных услуг семье с детьми в различных жизненных ситуациях, а также при оказании им содействия в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической и социальной помощи. Высокое качество и доступность социальных услуг, максимальное внимание к потребностям конкретной семьи - основные приоритеты в работе семейных многофункциональных центров. На всестороннюю поддержку может рассчитывать любая семья с детьми. Именно в интересах семьи – не детей или родителей, а всей семьи, как единого сообщества близких людей – строят свою работу специалисты.

Методическое издание включает опыт создания на базе бюджетного учреждения Омской области "Комплексный центр социального обслуживания населения Называевского района" (далее - комплексный центр, Учреждение) нового структурного подразделения – отделения "Семейный многофункциональный центр" (далее - Семейный МФЦ, СМФЦ), разработку нормативно-правовых актов и документов, в том числе по вза-

¹ - 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

имоддействию органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений и других социальных партнеров, опыт внедрения социального сопровождения и оказания услуг в режиме "одного окна" семьям с детьми.

В издании представлены эффективные социальные технологии и сервисы, направленные на повышение качества жизни семей с детьми, уровня их социального обслуживания и социальной помощи в интересах предупреждения и преодоления семейного неблагополучия, сохранения семьи для ребенка.

Надеемся, что данное методическое издание поможет руководителям и специалистам при планировании открытия отделения Семейного МФЦ на базе своих учреждений.



ВАШУ СЕМЬЮ ЗДЕСЬ ЖДУТ

Мы окажем помощь в режиме “одного окна”:

- семьям с детьми;
- молодым семьям;
- молодым людям в точке развития.

Мы предоставляем:

- социальные услуги и социальное сопровождение;
- психологическую помощь;
- юридические консультации;
- экстренную психологическую помощь.

Мы содействуем:

- в оформлении документов;
- в получении услуг в других организациях;
- в решении актуальных для семей проблем.

Мы являемся площадкой для семейного досуга, родительских объединений, клубов, детских и подростковых групп.

Все услуги оказываем бесплатно.

Глава I

Создание структурного подразделения

Семейный многофункциональный центр открыт на базе комплексного центра путем введения в структуру Учреждения нового структурного подразделения. В штатное расписание Учреждения введено отделение "Семейный МФЦ", в который вошли 3 службы:

1. Служба первичного приема семей с детьми. Служба предназначена для первичного приема граждан по принципу "одного окна": исключение или максимально возможное ограничение участия граждан в процессе сбора документов, подтверждающих право на получение различных услуг, оперативная обработка обращений и маршрутизация семей с детьми, обратившихся в Семейный МФЦ.

2. Служба экстренной психологической помощи и экстренного реагирования. Служба предназначена для оказания экстренной психологической, 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.

Для регулирования деятельности Семейного МФЦ разработаны нормативно-правовые акты, обеспечивающие основные функции, утверждено приказом Учреждения положение об отделении "Семейный МФЦ", разработаны положения о службах, регулирующие их деятельность, должностные инструкции для сотрудников, разработаны формы рабочей документации специалистов, внутренние журналы учета, бланки заявлений, актов, маршрутизация клиента, соглашения о сотрудничестве с ведомствами и другие необходимые документы.

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 нужд 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 переданное 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 СМФЦ" 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 услуг, 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

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 "Семейный 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 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.

3.1. 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-консульт", "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 но-

менклатурой (журналы регистрации обращений, журнал консультаций и др.).

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

ПОЛОЖЕНИЕ

о службе первичного приема семей с детьми отделения "Семейный многофункциональный центр" бюджетного учреждения Омской области "Комплексный центр социального обслуживания населения Называевского района"

1. Общие положения

Настоящее положение регулирует деятельность службы первичного приема семей с детьми.

Служба первичного приема семей с детьми (далее - Служба) является структурным подразделением отделения "Семейный многофункциональный центр" бюджетного учреждения Омской области "Комплексный центр социального обслуживания населения Называевского района" (далее – Семейный МФЦ, Учреждение соответственно).

Служба осуществляет свою деятельность в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Семейным кодексом Российской Федерации, федеральным и областным законодательством, приказами и распоряжениями Министерства труда и социального развития Омской области, уставом Учреждения, настоящим Положением.

Служба взаимодействует со всеми отделениями и службами Учреждения, а также с различными государственными учреждениями, с субъектами системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, благотворительными, религиозными организациями и объединениями, фондами и иными организациями различных форм собственности в интересах семей с детьми.

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

Служба включает в себя следующие функциональные зоны:

- зона информирования и ожидания граждан;
- оборудованный детский уголок для посетителей с детьми;
- зона цифровых сервисов для граждан с аппаратно-программным комплексом, обеспечивающим доступ посетителей к Федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", региональному portalу и иным информационным сервисам.
- зона первичного приема граждан.

Службу возглавляет заведующий, который назначается приказом Руководителя на основании заключенного трудового договора.

Деятельность специалистов Службы регламентируется должностными обязанностями, составленными с учетом норм, указанных в профессиональных стандартах: "Специалист по социальной работе", "Юристоконсульт".

Комплектование и численность специалистов Службы определяется в соответствии со штатным расписанием Учреждения.

Создание, реорганизация и ликвидация Службы производится в порядке, установленном Уставом Учреждения по согласованию с Министерством труда и социального развития Омской области.

Деятельность Службы сопровождается ведением документации: журнал регистрации обращений, журнал консультаций, и т.д.

2. Основные цели и задачи

2.1. Целью работы Службы является первичный прием граждан по принципу "одного окна", оперативная обработка обращений и маршрутизация семей с детьми в получении социальных услуг и организации их консультирования.

2.2. Задачи Службы:

2.2.1. Определение потребности заявителя в получении социальных услуг, формах и видах его предоставления.

2.2.2. Оценка остроты жизненной ситуации в необходимости экстренного реагирования.

2.2.3. Осуществление офлайн и онлайн консультирования, в том числе в рамках технологии "Мобильный офис МФЦ" (личный прием, по телефону, дистанционно).

2.2.4. Организация межведомственного взаимодействия с организациями и учреждениями, оказывающими услуги семьям с детьми.

2.2.5. Передача 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".

2.2.6. Оказание содействия в предоставлении социальных услуг членам семьи при обращении в уполномоченный орган.

2.2.7. Отслеживание и фиксирование результатов оказания социальных услуг посредством обратной связи с семьей.

3. Функции Службы

3.1. Прием и оперативная обработка обращений граждан в режиме "одного окна", в том числе в электронном виде.

3.2. Выявление проблем семей с детьми, определение индивидуальной нуждаемости в социальных услугах и социальном сопровождении с учетом персонифицированного подхода.

3.3. Учет семей, организация приема и регистрации заявлений членов семьи за предоставлением социального обслуживания.

3.4. Проактивное информирование семей с детьми о возможности получения социальных услуг и социального сопровождения.

3.5. Закрепление ответственного специалиста за разработку ИППСУ.

3.6. Сбор персональных данных, формирование персональной электронной карточки заявителя и формирование пакета документов на предоставление социальных услуг.

3.7. Маршрутизация обращений семей с детьми для оперативного удовлетворения актуальных социальных потребностей с учетом персонифицированного подхода, адресности и нуждаемости.

3.8. Контроль и фиксирование результата оказания предоставленных социальных услуг. Обратная связь с клиентом.

3.9. Осуществление взаимодействия со структурными подразделениями Учреждения по вопросам предоставления социальных услуг семьям с детьми.

3.10. Обновление социального картирования ресурсов для оказания поддержки семьям с детьми в различных жизненных ситуациях.

3.11. Оказание социальных услуг семьям с детьми, проживающим в отдаленных сельских поселениях в рамках "Мобильного офиса СМФЦ".

3.12. Повышение профессиональной компетенции специалистов Службы на курсах повышения квалификации, семинарах, вебинарах и других формах обучения.

3.13. Осуществление координации специалистов служб отделения "Семейный МФЦ" в оказании социальных услуг обратившимся гражданам с учетом клиентоцентричности.

4. Права и обязанности

4.1. Специалисты Службы имеют право:

- на защиту своих прав, профессиональной компетентности, чести и достоинства;
- давать консультации, рекомендации, предложения по вопросам, отнесенным к компетенции Службы;
- требовать создание организационно-технических и безопасных условий труда;
- вносить предложения руководству, направленные на совершенствование работы Учреждения, Службы.

4.2. Специалисты Службы обязаны:

- руководствоваться соответствующими нормативными документами, законодательными актами, настоящим Положением и приказами руководителя Учреждения;
- выполнять свои должностные обязанности в соответствии с должностной инструкцией;
- обладать профессиональными компетенциями и постоянно их совершенствовать;
- соблюдать профессиональную этику;
- качественно предоставлять все виды услуг в соответствии со своими должностными обязанностями и запросами клиента.

5. Взаимоотношения сторон

5.1. В процессе организации своей деятельности Служба в рамках своих направлений деятельности взаимодействуют со следующими ведомствами:

- со структурными подразделениями Министерства труда и социального развития Омской области по направлениям своей деятельности;
- со структурными подразделениями Учреждения;
- с органами местного самоуправления;
- с органами и учреждениями системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, другими органами и учреждениями, общественными объединениями, осуществляющими меры по оказанию услуг семьям с детьми, профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних;
- с социально-ориентированными некоммерческими организациями и религиозными организациями;
- с другими организациями и учреждениями (в рамках запросов и деятельности Службы).

5.2. Взаимоотношения сторон сохраняются в рамках сотрудничества, координации, соподчиненности, отчетности и контроля деятельности Отделения.

6. Ответственность

6.1. Заведующий и специалисты Службы несут ответственность за:

- невыполнение своих функциональных обязанностей, определенных настоящим Положением;
- несоблюдение правил внутреннего трудового распоряд-

ка, трудовой дисциплины, охраны труда и пожарной безопасности;

- соблюдение сроков предоставления отчетности и планирования;
- несоблюдение профессиональной этики;
- достоверность информации, предоставляемой в вышестоящие органы, средства массовой информации;
- разглашение сведений, ставших известными в связи с исполнением должностных обязанностей (конфиденциальность);
- сохранность имущества и документов.

ПОЛОЖЕНИЕ

о службе оказания социальных услуг и социального сопровождения отделения "Семейный многофункциональный центр" бюджетного учреждения Омской области "Комплексный центр социального обслуживания населения Называевского района"

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение регулирует деятельность службы оказания социальных услуг и социального сопровождения.

1.2. Служба оказания социальных услуг и социального сопровождения (далее – Служба) является структурным подразделением отделения "Семейный многофункциональный центр" бюджетного учреждения Омской области "Комплексный центр социального обслуживания населения Называевского района" (далее – Семейный МФЦ, Учреждение соответственно).

1.3. Служба осуществляет свою деятельность в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Семейным кодексом

Российской Федерации, федеральным и областным законодательством, приказами и распоряжениями Министерства труда и социального развития Омской области, уставом Учреждения, настоящим Положением.

1.4. Служба взаимодействует со всеми отделениями и службами Учреждения, а также с различными государственными учреждениями, с субъектами системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, благотворительными, религиозными организациями и объединениями, фондами и иными организациями различных форм собственности в интересах семей с детьми.

1.5. 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.

Служба включает в себя следующие функциональные зоны:

- рабочая зона заведующего и специалистов Службы;
- игровой зал;
- комната для индивидуальных занятий;
- комната психологической разгрузки;
- актовый зал для проведения ВКС и иных групповых и массовых мероприятий.

Службу возглавляет заведующий, который назначается приказом Руководителя на основании заключенного трудового договора.

Деятельность специалистов Службы регламентируется должностными обязанностями, составленными с учетом норм, указанных в профессиональных стандартах: "Специалист по социальной работе", "Специалист по работе с семьей".

Комплектование и численность специалистов Службы

определяется в соответствии со штатным расписанием Учреждения.

Создание, реорганизация и ликвидация Службы производится в порядке, установленном Уставом Учреждения по согласованию с Министерством труда и социального развития Омской области.

Деятельность Службы сопровождается ведением необходимой документации.

1.6. Деятельность специалистов Службы регламентируется должностными обязанностями, составленными с учетом норм, указанных в профессиональных стандартах: "Специалист по социальной работе", "Специалист по работе с семьей".

1.7. Комплектование и численность специалистов Службы определяется в соответствии со штатным расписанием Учреждения.

1.8. Создание, реорганизация и ликвидация Службы производится в порядке, установленном Уставом Учреждения по согласованию с Министерством труда и социального развития Омской области.

1.9. Деятельность Службы сопровождается ведением необходимой документации.

2. Основные цели и задачи

2.1. Целью деятельности Службы является обеспечение 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.

2.2. Задачи деятельности Службы:

2.2.1. Углубленная диагностика и оценка рисков семейного неблагополучия, трудной жизненной ситуации и возможностей членов семьи в ее преодолении.

2.2.2. Разработка индивидуальной программы предоставления социальных услуг (далее – ИППСУ), конкретизирующей

содержание социальных услуг и мероприятий по социальному сопровождению для семей с детьми.

2.2.3. Назначение куратора ИППСУ.

2.2.4. Социальное сопровождение семей с детьми на основании ИППСУ.

2.2.5. Предоставление квалифицированных услуг специалистами других органов и организаций, оказывающих услуги семьям с детьми в порядке межведомственного взаимодействия.

2.2.6. Организация деятельности родительского объединения "Школа ответственного родительства".

2.2.7. Мониторинг реализации ИППСУ (обратная связь).

3. Функции Службы

3.1. Выявление проблем семей с детьми (ведение баз данных семей с детьми различных категорий, аналитическая работа по вопросам семьи, материнства, отцовства и детства, диагностика нуждаемости семьи в социальных услугах).

3.2. Персонализированный подход в оказании адресной помощи семьям с детьми с учетом их нуждаемости и жизненных ситуаций.

3.3. Проведение психодиагностического обследования детей и семей, нуждающихся в социальном обслуживании.

3.4. Разработка и ведение ИППСУ семей с детьми, конкретизирующих содержание социальных услуг и мероприятия по социальному сопровождению. Назначение куратора семьи. Мониторинг реализации ИППСУ, оценка факторов успешного преодоления семейного неблагополучия.

3.5. Организация диагностических мероприятий по профилактике суицидов и иных форм отклоняющегося поведения среди несовершеннолетних.

3.6. Организация диагностических мероприятий с несовершеннолетними, пострадавшими от различных форм жестокого обращения и насилия.

3.7. Оказание индивидуальной психологической помощи и поддержки в кризисных ситуациях детям, подросткам и их семьям, включая коррекционное воздействие.

3.8. Комплексное оказание социальных услуг в рамках ИППСУ и проведение мероприятий по социальному сопровождению с учетом клиентоцентричного подхода, заключение договоров с семьей для осуществления социального сопровождения.

3.9. Осуществление взаимодействия с организациями и учреждениями субъектов систем профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних с привлечением некоммерческих и общественных организаций для выведения семей из ситуаций (обстоятельств), ухудшающих их жизнедеятельность.

3.10. Предоставление квалифицированных услуг специалистами других организаций и учреждений, оказывающих услуги семьям с детьми в порядке межведомственного взаимодействия.

3.11. Разработка программ и проведение психологических занятий и тренингов для различных целевых групп населения, направленных на выявление и расширение внутренних ресурсов личности (групповая психотерапия, коммуникативные тренинги, арт-терапия и т.д.).

3.12. Внедрение инновационных практик и технологий в индивидуальном и семейном консультировании.

3.13. Внедрение в практику социального сопровождения новых форм и практик работы с семьями и детьми.

3.14. Повышение профессиональной компетенции специалистов Службы на курсах повышения квалификации, семинарах, вебинарах и других формах обучения.

4. Права и обязанности

4.1. Специалисты Службы имеют право:

- на защиту своих прав, профессиональной компетентности, чести и достоинства;
- давать консультации, рекомендации, предложения по вопросам, отнесенным к компетенции Службы;
- требовать создание организационно-технических и безопасных условий труда;
- вносить предложения руководству, направленные на совершенствование работы Учреждения, Службы.

4.2. Специалисты Службы обязаны:

- руководствоваться соответствующими нормативными документами, законодательными актами, настоящим Положением и приказами руководителя Учреждения;
- выполнять свои должностные обязанности в соответствии с должностной инструкцией;
- обладать профессиональными компетенциями и постоянно их совершенствовать;
- соблюдать профессиональную этику;
- качественно предоставлять все виды услуг в соответствии со своими должностными обязанностями и запросами клиента.

5. Взаимоотношения сторон

5.1. В процессе организации своей деятельности Служба в рамках своих направлений деятельности взаимодействуют со следующими ведомствами:

- со структурными подразделениями Министерства тру-

да и социального развития Омской области по направлениям своей деятельности;

- со структурными подразделениями Учреждения;
- с органами местного самоуправления;
- с органами и учреждениями системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, другими органами и учреждениями, общественными объединениями, осуществляющими меры по оказанию услуг семьям с детьми, профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних;
- с социально-ориентированными некоммерческими организациями и религиозными организациями;
- с другими организациями и учреждениями (в рамках запросов и деятельности Службы)

5.2. Взаимоотношения сторон сохраняются в рамках сотрудничества, координации, соподчиненности, отчетности и контроля деятельности Отделения.

6. Ответственность

6.1. Заведующий и специалисты Службы несут ответственность за:

- невыполнение своих функциональных обязанностей, определенных настоящим Положением;
- несоблюдение правил внутреннего трудового распорядка, трудовой дисциплины, охраны труда и пожарной безопасности;
- соблюдение сроков предоставления отчетности и планирования;
- несоблюдение профессиональной этики;

- достоверность информации, предоставляемой в выше-стоящие органы, средства массовой информации;
- разглашение сведений, ставших известными в связи с исполнением должностных обязанностей (конфиденциальность);
- сохранность имущества и документов.

ПОЛОЖЕНИЕ

о службе экстренной психологической помощи и экстренного реагирования отделения "Семейный многофункциональный центр" бюджетного учреждения Омской области "Комплексный центр социального обслуживания населения Называевского района"

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение регулирует деятельность службы экстренной психологической помощи и экстренного реагирования.

1.2. Служба экстренной психологической помощи и экстренного реагирования (далее – Служба) является структурным подразделением отделения "Семейный многофункциональный центр" бюджетного учреждения Омской области "Комплексный центр социального обслуживания населения Называевского района" (далее – Семейный МФЦ, Учреждение соответственно).

1.3. Служба осуществляет свою деятельность в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральным и областным законодательством, приказами и распоряжениями Министерства труда и социального развития Омской области, Уставом Учреждения, настоящим Положением.

1.4. Служба предназначена для оказания экстренной психологической помощи несовершеннолетним, семьям с детьми города Называевска, Называевского района и экстренного ре-

агирования в кризисной семейной ситуации.

1.5. Режим работы Службы определяется Учреждением в соответствии с Уставом, правилами внутреннего распорядка, утвержденным графиком работы специалистов.

1.6. Деятельность специалистов Службы регламентируется должностными обязанностями, составленными с учетом норм, указанных в профессиональных стандартах: "Специалист по работе с семьей", "Специалист по социальной работе", "Психолог", "Водитель автомобиля".

1.7. Служба взаимодействует со всеми отделениями и службами Учреждения, а также с различными государственными учреждениями, с субъектами системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, благотворительными, религиозными организациями и объединениями, фондами и иными организациями различных форм собственности, в целях решения вопросов предоставления услуг гражданам.

1.8. Организацию и управление Службой осуществляет заведующий Службой, который назначается руководителем Учреждения на основании заключенного трудового договора.

1.9. Деятельность Службы сопровождается ведением обязательной документации:

- журнал регистрации обращений в Службу;
- учетные карточки семей;
- согласие на обработку персональных данных, договор о сотрудничестве с семьей, бланк оповещения о поступившем сигнале в Службу структурных подразделений системы профилактики; заявление о предоставлении социальных услуг, акт о предоставлении срочных социальных услуг, акт обследования материально-бытового положения семьи, информация Службы по итогам проведенной работы.

1.10. Комплектование и численность специалистов Службы определяется в соответствии со штатным расписанием Учреж-

дения.

1.11. Создание, реорганизация и ликвидация Службы производится в порядке, установленном Уставом Учреждения по согласованию с Министерством труда и социального развития Омской области.

1.12. Служба включает в себя следующие функциональные зоны:

- рабочая зона специалистов и заведующего Службой;
- комната психологической разгрузки.

2. Основные цели и задачи

2.1. Основной целью деятельности Службы является оказание экстренной, плановой социальной и правовой помощи несовершеннолетним и семьям с детьми, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, подвергшимся различным видам насилия, угрожающего их жизни, здоровью. Профилактика семейного неблагополучия, насилия, детской безнадзорности и беспризорности, правонарушений, в том числе предоставление социально-психологических услуг обратившимся за помощью гражданам, предоставление срочных социальных услуг, организация выездов специалистов по месту фактического проживания граждан и оказание им экстренной психологической, социальной помощи.

2.2. Основными задачами Службы являются:

2.2.1. Предоставление социально-психологических услуг обратившимся за помощью гражданам, в том числе, по телефону (обеспечение возможности доверительного диалога, психологическое консультирование в целях преодоления имеющихся трудностей).

2.2.2. Предоставление срочных социальных услуг, содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг.

2.2.3. Организация межведомственного взаимодействия

всех субъектов системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних по оказанию экстренной психологической помощи несовершеннолетним, семьям с детьми, а также их дальнейшему социальному сопровождению.

2.2.4. Информирование несовершеннолетних и семей с детьми о возможности получения социальных услуг и мероприятиях в рамках социального сопровождения.

3. Основные функции

3.1. Организация экстренных выездов по вызову оперативного дежурного МО МВД России "Называевский" и на основе телефонных, устных или письменных обращений юридических и физических лиц в Службу Семейного МФЦ.

3.2. Проведение индивидуальных, групповых (семейных) психокоррекционных консультаций и занятий, направление обратившихся, при необходимости, в соответствующие организации другого профиля межведомственного взаимодействия.

3.3. Проведение онлайн консультации при телефонном обращении семей с детьми.

3.4. Принятие коллегиального решения о необходимости выезда специалистов при поступлении сигнала.

3.5. Оказание практической помощи несовершеннолетним, семьям с детьми, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, в социальном опасном положении, с учетом персонализированного подхода, адресности и нуждаемости.

3.6. Оказание срочной психологической помощи несовершеннолетним, имеющим суицидальные наклонности, и их ближайшему окружению.

3.7. Оказание экстренного индивидуального и семейного психологического консультирования семьям с детьми с привлечением специалистов учреждений системы профилактики, представителей СОНКО, священнослужителей.

3.8. Определение степени опасности по прибытию на место для несовершеннолетних или женщин с детьми, составление акта обследования жилищно-бытовых условий, оказание помощи несовершеннолетним и его родителям.

3.9. Оформление документов о помещении несовершеннолетнего в специализированное учреждение для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации.

3.10. Передача информации специалистами Службы в компетентные органы и учреждения для осуществления дальнейшего социального и (или) правового сопровождения клиентов или осуществление работы в плановом режиме, которая будет заключаться в организации социально – профилактических мероприятий с несовершеннолетними и женщинами с детьми.

3.11. Использование современных технологий работы с информацией, базами данных и иными информационными системами для решения текущих вопросов организации работы Отделения в оказании экстренной помощи и экстренного реагирования.

4. Права и обязанности

4.1. Специалисты Службы имеют право:

- на защиту своих прав, профессиональной компетентности, чести и достоинства;
- давать консультации, рекомендации, предложения по вопросам, отнесенным к компетенции Службы;
- требовать создание организационно-технических и безопасных условий труда;
- вносить предложения руководству, направленные на совершенствование работы Учреждения, Службы.

4.2. Специалисты Службы обязаны:

- руководствоваться соответствующими нормативными документами, законодательными актами, настоящим Положением и приказами руководителя Учреждения;
- выполнять свои должностные обязанности в соответствии с должностной инструкцией;
- обладать профессиональными компетенциями и постоянно их совершенствовать;
- соблюдать профессиональную этику;
- качественно предоставлять все виды услуг в соответствии со своими должностными обязанностями и запросами клиента.

5. Взаимоотношения сторон

5.1. В процессе организации своей деятельности Служба в рамках своих направлений деятельности взаимодействуют со следующими ведомствами:

- со структурными подразделениями Министерства труда и социального развития Омской области по направлениям своей деятельности;
- со структурными подразделениями Учреждения;
- с органами местного самоуправления;
- с органами и учреждениями системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, другими органами и учреждениями, общественными объединениями, осуществляющими меры по оказанию услуг семьям с детьми, профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних;

- с социально-ориентированными некоммерческими организациями и религиозными организациями;
- с другими организациями и учреждениями (в рамках запросов и деятельности Службы)

5.2. Взаимоотношения сторон сохраняются в рамках сотрудничества, координации, соподчиненности, отчетности и контроля деятельности Отделения.

6. Ответственность

6.1. Заведующий и специалисты Службы несут ответственность за:

- невыполнение своих функциональных обязанностей, определенных настоящим Положением;
- несоблюдение правил внутреннего трудового распорядка, трудовой дисциплины, охраны труда и пожарной безопасности;
- соблюдение сроков предоставления отчетности и планирования;
- несоблюдение профессиональной этики;
- достоверность информации, предоставляемой в вышестоящие органы, средства массовой информации;
- разглашение сведений, ставших известными в связи с исполнением должностных обязанностей (конфиденциальность);
- сохранность имущества и документов.

Примерные должностные инструкции сотрудников отделения СМФЦ представлены в приложении № 1.

Глава II

Организация пространства, оформление и оборудование помещений Семейного МФЦ

Важно применение единого стиля оформления помещений Семейных МФЦ в соответствии с бренд-буком, а также всех информационных материалов, сайтов, телевизионных роликов, публикаций в средствах массовой информации.

Особое внимание уделено соблюдению требований к зданию, помещениям, кадровому составу, которые регулируются приказом Минтруда РФ от 21 февраля 2023 года № 97 "О реализации в 2023-2024 годах в отдельных субъектах Российской Федерации пилотного проекта по созданию семейных многофункциональных центров".

Перед открытием Семейного МФЦ необходимо обеспечить наличие уличной навигационной системы указателей и наружной рекламы в виде вывески, транспортную доступность, наличие парковочных мест, условия доступности для инвалидов и маломобильных групп населения, места для хранения детских и инвалидных колясок, места общего пользования.



Обращаем внимание на отделение первичного приема семей с детьми, где выделены: зона информирования и ожидания, локация для организации занятий специалистов с детьми, зона цифровых сервисов, кабинет для первичного приема и консультирования.



Для семьи с детьми в СМФЦ должна быть создана благоприятная, комфортная атмосфера, в которой все вопросы решаются оперативно, а внимание семьи концентрируется на помощи, которую ей оказывают. В итоге "ситуация комфорта" становится ключевым слагаемым успеха всей программы сопровождения.

Глава III

Оказание помощи в режиме "одного окна"

Целевая аудитория

Семьи с детьми, имеющие проблемы, которые не могут разрешить самостоятельно

География оказания помощи

Называевский район



Принципы Семейного МФЦ:

- **Проактивность** – инициативное информирование семей с детьми о деятельности Семейного МФЦ;
- **Адресность и нуждаемость** – непрерывное повышение качества, доступности и комфортности социальных услуг;
- **Персонализированный подход** – оказание адресной помощи семьям с детьми с учетом их нуждаемости и жизненных ситуаций от оказания услуг к решению проблем;
- **Принцип "одного окна"** – максимально возможное исключение участия граждан в процессах сбора документов, подтверждающих права на получение услуг;
- **Клиентоцентричность** – активная деятельная позиция специалиста, ориентация на сотрудничество, профилактика доминантной позиции специалиста в процессе оказания помощи;
- **Профессионализм** и постоянная поддержка специалистов на рабочем месте;
- **Цифровизация и оптимизация** процессов сбора, обработки и передачи данных, необходимых для своевременного оказания необходимой помощи;
- **Результативность** – отслеживание результатов работы с клиентом, оценка эффективности достигнутых результатов и закрытие случая.

В Семейном МФЦ помощь семьям с детьми оказывается в одном месте в режиме "одного окна", без беготни и сбора различных бумаг. Прежде всего - это консультирование - навигация. Как правило, чаще всего запросов по поводу оформления пособий и выплат. Здесь мы их не оформляем. Но подсказываем, куда нужно идти. Мы определяем путь, вплоть до звонка в определенное ведомство или соответствующую организацию,

чтобы там этого человека уже ждали. Мы – проводники в решении проблемы. То есть, упрощаем задачу, координируем.



При личном обращении семьи в службу первичного приема семей с детьми она может получить:

- консультационную помощь на месте;
- помощь в подаче заявления о предоставлении необходимых услуг через справочно-информационный интернет-портал "Госуслуги";
- помощь в трудоустройстве;
- помощь в признании членов семьи нуждающимися в социальном обслуживании и социальном сопровождении;
- помощь в решении вопросов другими ведомствами, в том числе в получении/оформлении мер социальной поддержки;

- помощь в решении вопросов правового характера с привлечением юриста частной практики;
- срочные социальные услуги или срочную психологическую помощь.

Если ситуация сложная и она не вписывается в один звонок или в один разговор, тогда подключаются несколько специалистов, которые уже ведут семью, вплоть до хождения по определенным инстанциям.

В случае признания членов семьи, нуждающимися в социальном обслуживании и социальном сопровождении, семье оказываются различного вида социальные услуги:

- социально-бытовые;
- социально-медицинские;
- социально-психологические;
- социально-педагогические;
- социально-правовые;
- социально-трудовые;
- услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов.

На каждую семью с ребенком составляется карточка личного обращения согласно приложению № 2, в которой указывается вопрос, который необходимо решить, мероприятия, необходимые для решения вопроса, перечень рекомендуемых организаций, предоставляющих услуги по решению данного вопроса, их контактные данные, режим работы.

Индивидуальный маршрут семьи формируется в двух экземплярах, подписывается заявителем. Один экземпляр выдается на руки заявителю, другой прикладывается к заявлению заявителя.

В течение 10 рабочих дней после посещения заявителем Семейного МФЦ специалист звонит ему с целью уточнения вопроса о разрешении (не разрешении) вопроса, с которым заявитель обратился в СМФЦ.

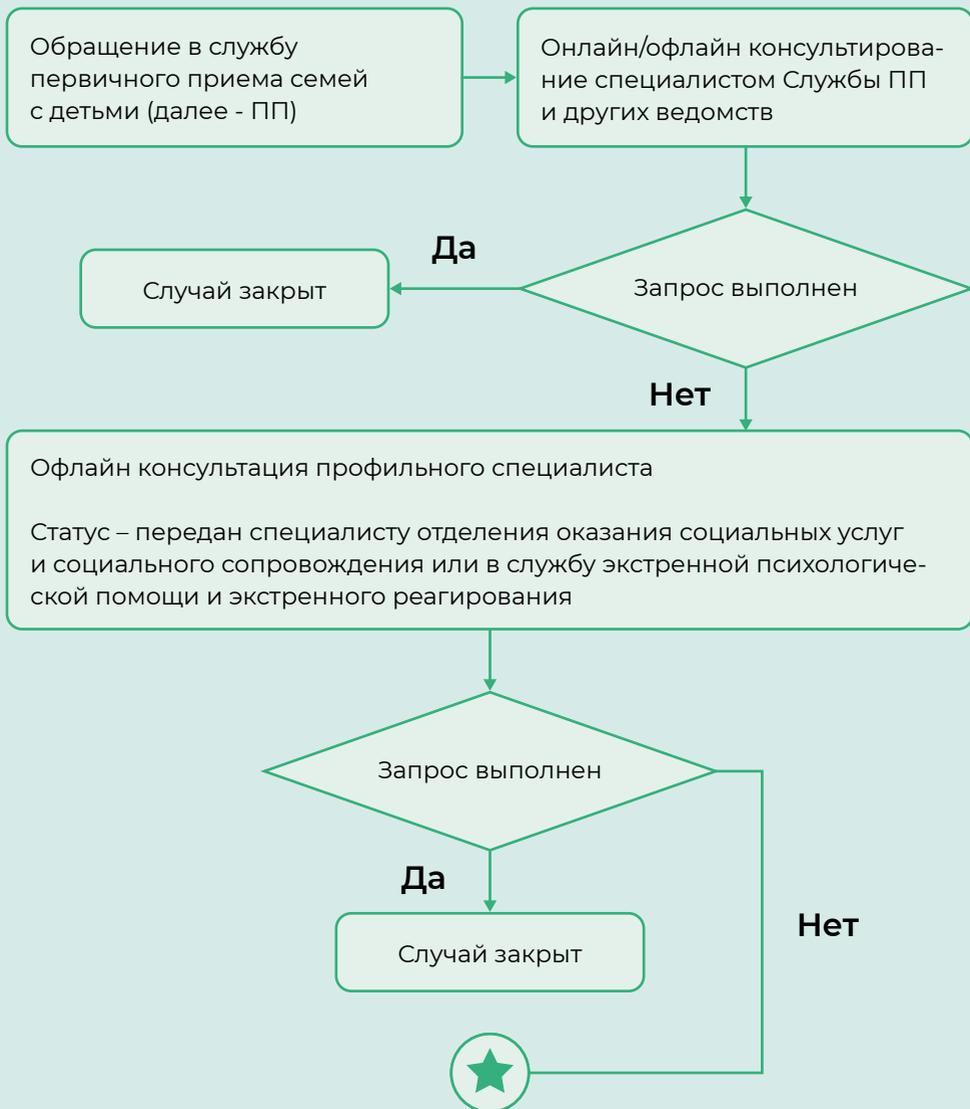
При положительном разрешении вопроса случай закрывается. Специалист Семейного МФЦ данные об оказании помощи заносит в карточку обращений и в Журнал службы первичного приема семей с детьми согласно приложению № 3.

При необходимости заявителя в предоставлении срочных социальных услуг, экстренной психологической помощи или дальнейшего сопровождения специалист передает информацию в другие службы СМФЦ.



Маршрутизация семьи в Семейном МФЦ

Ниже представлена схема маршрута семьи при обращении в Семейный многофункциональный центр.





Для специалистов нами разработаны Чек-листы, которые позволяют оперативно выстроить взаимосвязь с клиентом, расположить к разговору для оказания дальнейшей помощи обратившемуся.

Чек-лист первичной беседы специалиста службы первичного приема семей отделения "Семейный МФЦ" БУ "КЦСОН Называевского района"

Используется при личном обращении или обращении по телефону в СМФЦ граждан или должностных лиц.

Алгоритм	Действия специалиста
Приветствие. Представление. Мотивирует обращающего озвучить запрос	Рекомендованная форма: "Здравствуйте, вы обратились в отделение Семейный МФЦ Называевского района". Специалист называет свои ФИО, должность. Мотивирует обратившегося к диалогу. Рекомендуемая форма: "Чем могу Вам помочь?". Производится доброжелательным тоном
Мотивирует обратившегося представиться	Запрашивает ФИО обратившегося. Рекомендуемая форма: "Как я могу к вам обращаться?". Если эмоциональный настрой обратившегося позволяет, уточнить полностью его ФИО. Если человек в силу каких-либо обстоятельств желает сохранить анонимность, достаточно просто запросить его имя или имя и отчество для удобного ведения беседы

<p>Заполняется журнал первичного приема Службы. Задаются уточняющие вопросы, на основании которых будет определен дальнейший алгоритм действий</p>	<p>В журнале первичного приема Службы фиксируется: дата и время обращения, ФИО обратившегося, форма обращения, суть обращения.</p> <p>Во избежание недопонимания запроса, упущения важной информации, по ходу беседы специалист задает уточняющие вопросы в открытой форме.</p> <p>Для примера: закрытая форма вопроса "У Вас многодетная семья?". Малоинформированный ответ: "Да". Открытый вопрос "Поясните пожалуйста какой состав вашей семьи? Сколько у Вас детей?" Информация будет передана специалисту, Вам перезвонят в ближайшее время</p>
<p>Далее специалист передаст запрос в другие отделения Учреждения или решает его, привлекая необходимые ведомства и организации. После решения запроса, специалист обязательно перезванивает обратившемуся, сообщает результаты решения запроса, узнает о необходимости решения других вопросов</p>	<p>Отработка запроса.</p> <p>Задаёт наводящий вопрос: "У Вас остались еще вопросы?". Предлагает пройти анкету удовлетворенности клиента: "Вы можете ответить на несколько вопросов?", "Это не займет у Вас много времени"</p>
<p>1. Запрос информации о социальных ресурсах решения семейных трудностей на государственном, региональном и муниципальном уровне, адресах организаций, служб и т.д.</p>	<p>Специалист информирует по теме обращения в формате деятельности и полномочий специалистов социозащитных учреждений. Обратившемуся сообщается название служб, организаций, которые могут быть полезны в решении вопроса, адреса, номера телефона, по возможности ФИО специалиста, который может быть полезен. В случае если невозможно сообщить информацию одномоментно, специалист выходит с предложением уточнения необходимой информации по</p>

	<p>решению вопроса и возможности сообщить ее, по истечении определенного времени. Специалист адекватно оценивает необходимые ему сроки, соотносит их с актуальностью запроса обратившегося и сообщая об этих сроках, договаривается о дате и времени контакта. Запрашиваются контактные данные обратившегося. Информация фиксируется в карточке личного обращения (если обращение очного характера) в журнале первичного приема Службы. В случае если обратившийся не сообщает контактные данные, ему предлагается перезвонить в назначенное время и сообщить номер телефона, по которому важно это сделать</p>
<p>2. Обращения в Службу в связи с трудной жизненной ситуацией в семье, возникновения проблем в детско-родительских взаимоотношениях, снижения воспитательного потенциала в семье. Желание семьи принять участие в технологиях, действующих в отделении, организовать внеурочную деятельность детей.</p> <p>Для оказания помощи специалист привлекает ресурс Службы оказания социальных услуг и социального сопровождения (иных служб полномочных в решении вопроса)</p>	<p>Специалист выслушивает запрос, уточняет информацию с использованием техники открытых вопросов. Информировывает обратившегося о порядке, существующих способах и условиях получения социальной помощи, возможных видах поддержки, позволяющих преодолеть трудную жизненную ситуацию, действующих технологиях. Далее специалист и обратившийся рассматривают имеющиеся варианты решения ситуации. Уточняется форма взаимодействия по решению данного вопроса, специалист мотивирует обратившегося на заключение Договора о предоставлении социальных услуг, разработку ИППСУ или составления акта оказания срочных услуг. В завершении диалога специалист сообщает и уточняет обратившемуся адреса организаций полномочных в решении данного вопроса, режим работы, номера телефонов, должность специалистов. Или направляет в Службу оказания услуг и социального сопровождения для участия в действующих технологиях.</p> <p>Информация фиксируется в журнале</p>

	<p>первичного приема Службы: дата и время обращения, ФИО обратившегося, форма обращения, суть обращения. Заполняется карточка личного обращения клиента. В случае если обратившийся не сообщает контактные данные ему предлагается перезвонить в назначенное время и сообщает номер телефона, по которому важно это сделать.</p> <p>Специалист проводит анализ поступившей информации и организует помощь, передавая обращение в Службу оказания социальных услуг и социального сопровождения, к работе могут быть подключены другие структурные подразделения Учреждения, и/или иные службы и ведомства полномочные в решении данного вопроса для организации помощи семьи с детьми</p>
<p>3. Обращение гражданина (несовершеннолетнего), находящегося в остром кризисном состоянии, заявляющего о психологической проблеме. Для оказания экстренной психологической помощи и поддержки специалист Службы привлекает ресурс специалистов Службы экстренной психологической помощи и экстренного реагирования (СЭПП и ЭР)</p>	<p>Специалист службы выслушивает запрос, признает чувства обратившегося: "Я понимаю, Вы сейчас переживаете/взволнованны (или другие чувства, не страшно если специалист обозначит их не точно, обратившийся поправит)".</p> <p>Далее в диалоге специалист сообщает обратившемуся о том, что есть служба и специалисты, которые компетентны в решении его ситуации, проблеме. В частности, Служба психологической помощи, Телефон доверия. Сообщается о том, что Служба работает анонимно. Бесплатно можно получить консультацию психолога, обсудить переживания и рассмотреть возможные решения данной проблемы. Мотивирует на обращение к психологу в Службу экстренной психологической помощи и экстренного реагирования. Сообщает номер телефона Службы</p>

4. Обращение в Службу если обратившийся (член семьи, несовершеннолетний, специалист) находится в кризисной ситуации, угрожающей его жизни и здоровью или он свидетель факта угрозы жизни и здоровью членов семьи, несовершеннолетним (жестокое обращение, насилие, острые конфликты, намерение отказаться от новорожденного, уход несовершеннолетнего из дома, ненадлежащее исполнение родительских обязанностей, безнадзорный, беспризорный, суицидальное и самоповреждающее поведение). Для оказания экстренной помощи семье и детям, находящимся в ситуации угрожающей их жизни и здоровью, специалист Службы привлекает Службу экстренной психологической помощи и экстренного реагирования

Специалист выслушивает запрос, информацию по случаю и заносит ее в журнал первичного приема Службы. При личном обращении – карточку личного обращения. Опорные вопросы диагностической беседы:

– "В какой ситуации в данный момент находится человек? Какова степень угрозы его жизни и здоровью? Адрес, по которому сейчас пребывает семья и ребенок, находящийся в кризисной ситуации? Каково физическое и эмоциональное состояние человека, находящегося в кризисной ситуации?"
Выясняет обстоятельства ситуации.

– "В какую службу еще заявлял обратившийся о случае, до момента обращения в Службу? Каков результат обращения?" В случае если это касается несовершеннолетнего, сбор информации о нем: ФИО, возраст, есть ли особенности в развитии (инвалидность), какое образовательное учреждение посещает (если есть информация), сбор информации о семье (если есть информация ФИО родителей/законных представителей, адрес проживания, номера телефонов его, родителей, близких).

В случае ведения разговора непосредственно с ребенком, находящимся в кризисной ситуации. Уточнить имя и фамилию ребенка, сколько ему лет. В какой ситуации в данный момент он находится, что или кто угрожает его жизни и здоровью?

Запросить номер его телефона, записать. Назвать номер детского телефона доверия на случай, если разговор прервется (8-800-2000-122). Попросить повторить и запомнить, записать в свой телефон. Сообщить ребенку, что можно позвонить

по этому номеру, даже если нет средств на телефоне, круглосуточно, там ему тоже смогут помочь. Выяснить адрес, место, где в данный момент он находится, небезопасно ли ему там. Выяснить, есть ли рядом тот, кто ему может помочь. Спросить где его родители, как они себя чувствуют, что с ними? Знают ли они о том, где он находится? Узнать каково его физическое и эмоциональное состояние.

Выяснить обстоятельства ситуации. Успокоить. Проработать план личной безопасности до приезда специалистов, которые смогут обеспечить защиту и помощь. Договориться о том, что он будет ждать специалистов, в том, месте, где он сейчас находится (если нет высокого уровня опасности жизни и здоровью). Уточнить, есть ли возможность безопасно покинуть это место, где ему угрожает опасность. Уточнить, ориентируется ли ребенок в ситуации и на местности, что он точно сможет добраться до безопасного места. Договорится, что он будет ждать специалистов по условленному адресу или месту, где может он укрыться. Продолжать разговор с ребенком, как можно дольше, если на это есть ситуативная необходимость и одновременно организовать выезд СЭПП и ЭР совместно со специалистами учреждений системы профилактики (полиция, медицинское учреждение, специалисты опеки и попечительства).

В случае обращения специалиста учреждения системы профилактики. Уточняется ФИО, должность, наименование учреждения, в котором он работает. Во время разговора достигается договоренность о дальнейшем межведомственном взаимодействии в части обеспечения безопасности жизни и здоровью, защиты интересов членов семей с детьми, в частности

несовершеннолетних в опасном положении. Информация передается СЭПП и ЭР.

В случае обращения гражданина, свидетеля кризисной ситуации. Специалист Службы высказывает благодарность за небезразличное отношение к жизни людей, нуждающихся в помощи. Запрашивается его ФИО, его социальный статус по отношению к нуждающимся в решении кризисной ситуации: "Кем вы ему приходитеесь?", контактные данные, (телефон), достигается договоренность о возможности контакта с ним, в случае необходимости уточнения информации. До завершения разговора специалист проверяет и уточняет информацию, которую он зафиксировал в журнале первичного приема, разговор завершается.

Если обратившийся сохраняет анонимность, то специалист не запрашивает эту информацию. Информация по случаю передается в СЭПП и ЭР

Поводы для обращения в СМФЦ разные: вопросы, касающиеся воспитания, обучения и развития детей, оформление детских пособий, организация программы реабилитации или социальной адаптации для ребенка, получение, приобретение или обмен жилья, кредитное банкротство, поиск работы и прочее. С любой затруднительной для семьи ситуацией специалисты команды Семейного МФЦ работают до полного ее разрешения.

При обращении в СМФЦ не требуется собирать какие-либо дополнительные справки, например, подтверждающие статус неполной или малоимущей семьи. Главным свидетельством того, что семья нуждается в социальных услугах консультативного или иного характера, является проблема, которую предстоит решить.

Семейный МФЦ располагает различными возможностями,

чтобы оказать любой обратившейся семье всю необходимую поддержку. И не только силами одного учреждения – конкретного СМФЦ, но и мобилизовав имеющиеся на территории района ресурсы социальной сферы, а также системы здравоохранения, образования, сельских поселений и других ведомств. С каждым ведомством, администрациями сельских поселений заключены соглашения о взаимодействии, образец представлен в приложении № 4.

Кроме того, для упрощения работы специалистов и оперативного взаимодействия составлена ресурсная карта с отражением наименования организации или ведомства, адреса и телефона, электронной почты, ФИО руководителя и ответственного специалиста согласно приложению №5.

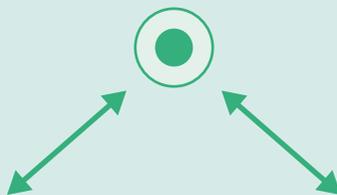


Глава IV

Социальные сервисы и технологии

Наличие социальных инфраструктурных сервисов и технологий дает возможность построить маршрут семьи внутри СМФЦ. Этот эффективный ресурс помогает оказывать качественные вариативные услуги практически всем категориям семей. Представляем примерную карту действующих и находящихся в процессе внедрения сервисов:

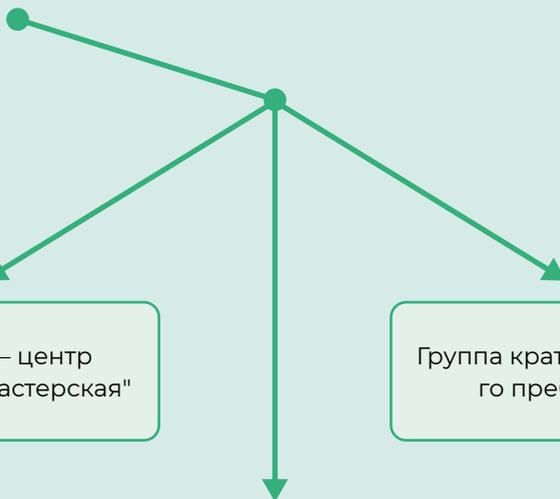




Служба оказания социальных услуг и социального сопровождения



**Мобильный офис СМФЦ
(работа в отдаленных сельских поселениях)**



Коворкинг – центр
"Творческая мастерская"

Группа кратковременного пребывания

Школа ответственного
родительства

В рамках обеспечения своевременной профессиональной помощи семьям с детьми, проживающим в сельских поселениях Называевского района, организован **Мобильный офис Семейного МФЦ**. Он позволяет предоставлять услуги семьям с детьми, в том числе семьям участников СВО, не имеющим возможности личного посещения СМФЦ в городе Называевске, проживающим в 15 отдаленных сельских поселениях Называевского района. Выезды осуществляются специалистами СМФЦ 4 раза в месяц на транспорте Учреждения согласно утвержденному графику и приказу Учреждения (Приложение № 6).

За 3-4 дня перед выездом предшествует подготовительная работа. Проводится информирование жителей поселений на сайте администрации сельского поселения, в родительских группах общеобразовательных школ, в социальных сетях о дате и времени работы специалистов в сельском поселении, выявляются потребности семей, формируется план работы.



Мобильный офис Семейного МФЦ

ИНФОРМИРУЕТ

14 марта 2024 года с 10.00 часов до 13.00 часов в Администрации сельского поселения специалист отделения "Семейный МФЦ" проконсультирует семьи с детьми по вопросам:

- Оформления единого пособия на детей
- Оформления социальных выплат семьям с детьми
- Поддержки участников СВО и членов их семей
- Оказания различного вида социальной помощи, в том числе на основании социального контракта

И другим вопросам по предоставлению услуг семьям с детьми

Телефон для связи со специалистом: 2-23-63



При выявленной индивидуальной нуждаемости из карточки обращения семьи, а так же по заранее отработанным адресным заявкам, с родителями организуются групповые занятия в рамках технологий на базе школы сельского поселения, а так же онлайн-консультации с привлечением специалистов различных ведомств, таких как: профконсультант центра занятости, специалисты МФЦ государственных и муниципальных услуг, сектора опеки и попечительства, паспортного стола ОМВД, социального фонда, районного педиатра, нарколога и врача-психиатра ЦРБ и других специалистов, консультации которых потребуются для решения вопросов семьи.

В рамках организации продуктивной социально значимой деятельности детей и родителей действует коворкинг-центр **"Творческая мастерская"**. Он позволяет создать условия для расширения круга интересов семьи, направленных на продуктивную совместную творческую деятельность. Семьи осваивают работу с разными материалами (фетром, бумагой, джутом), технику рисования красками Эбру и многое другое. Занятия проводятся в комплексном центре и во время выездов Мобильного офиса СМФЦ.

В рамках организации социально-реабилитационного пространства для несовершеннолетних в режиме неполного дня продолжена работа **Групп кратковременного пребывания**. План Группы включает в себя различные виды деятельности и позволяет реализовать важнейшие потребности детей в игре, общении, фантазии. Дети посещают оздоровительные процедуры в Соляной комнате и получают кислородный коктейль. Специалисты в работе активно используют интерактивное оборудование, которое содержит много развивающих и познавательных игр для детей. Группы посещают не только дети г. Называевска, но и сельские дети при организованной поездке школьного автобуса.

Учитывая в настоящее время важность и актуальность поддержки семей участников СВО, нами создана **социальная комната "Няня в помощь маме"** по сопровождению семей с

маленькими детьми участников специальной военной операции. Данная услуга помогает организовать временный присмотр за маленькими детьми на период решения матерью бытовых проблем: поход в парикмахерскую, в магазин, оплата услуг ЖКХ и т.д. С детьми специалисты организуют досуговую деятельность, включающую развитие речи, конструирование, аппликация и лепка, музыкально-ритмические занятия.

В рамках повышения педагогической, правовой, экономической и финансовой грамотности представителей целевых групп, авторитета родителей в семье проводятся занятия в **"Школе ответственного родительства"**. Действующая в СМФЦ Школа стала местом решения многих вопросов для родителей в воспитании и взаимоотношении с детьми. Школа ответственного родительства проводится 2 раза в месяц в г. Называевске на базе СМФЦ и при работе "Мобильного офиса СМФЦ" в сельских общеобразовательных школах. Занятия в Школе проходят не только офлайн, но и с использованием онлайн-консультирования, онлайн-занятий, онлайн-семинаров с привлечением специалистов разных структур и ведомств Омской области. Для этой работы мы привлекаем специалистов организаций г. Называевска и г. Омска.

Отдельными компонентами процесса социального обслуживания в рамках СМФЦ, которые встраиваются на всех этапах работы с семьей, являются услуги службы экстренной психологической помощи и экстренного реагирования.

В СЭППиЭР предусмотрены мероприятия, направленные на предоставление индивидуальных консультативных услуг в очном, выездном и дистанционном форматах:

- обращение/выявление потребности членов семей в оказании экстренной психологической помощи/срочных социальных услугах;
- фиксация факта обращения, оценка ситуации в журнале регистрации сигнала (Приложение № 7);

- оказание помощи, в том числе с применением дистанционных и выездных форм работы с семьей;
- передача сигнала в соответствующие органы в случае выявления фактов детского и семейного неблагополучия, направление семьи в службу первичного приема в случае выявления конкретной жизненной ситуации, требующей сопровождения специалистов.



В целях развития профессиональных компетенций специалистов СМФЦ применяются ресурсы региональных стажировочных площадок и ресурсных центров, тиражирующих лучшие социальные практики и технологии работы с семьями различных категорий. Так, повысить профессиональные компетенции руководителей и специалистов по направлениям деятельности Семейного МФЦ позволило прохождение стажировочных площадок на базе государственного учреждения Тульской области "Семейный МФЦ "Мой семейный центр" и бюджетного учреждения Орловской области "Кризисный центр помощи женщинам и детям "Орловский" по теме "Ком-

плексное решение проблем семей в сложных обстоятельствах, затрудняющих жизнь ребенка, в деятельности Семейных многофункциональных центров". Стажировку прошли 10 сотрудников в октябре и ноябре 2023 года. Обучение позволило выстроить работу специалистов, опираясь на главные принципы Семейного МФЦ.

В реализации принципов управленческого подхода по созданию СМФЦ особое внимание уделяется проактивному информированию семей с детьми, освещению основных значимых мероприятий в СМИ.

Информация о старте и результатах деятельности пилотного проекта по созданию СМФЦ в Омской области освещается в средствах массовой информации, официальных сайтах Министерства труда и социального развития Омской области и сайте Учреждения, в том числе в рамках проведения различных мероприятий. Помимо уже имеющихся информационно-просветительских материалов дополнительно разработаны буклеты. На официальном сайте БУ "КЦСОН Называевского района" создана информационный раздел, периодически размещается актуальная информация о реализации значимых мероприятий, презентационных материалов.

Заключение

Подводя итог, еще раз подчеркнем, что Семейный МФЦ, созданный в рамках пилотного проекта, прежде всего, обеспечивает повышение эффективности деятельности по организации социального обслуживания и социального сопровождения семей с детьми, консолидацию и систематизацию межведомственных ресурсов, оптимизацию процесса получения помощи семьями с детьми.

Семейный МФЦ — перезагрузка учреждений социальной сферы:

1. Семейный подход. Комплексная работа со всеми членами семьи, а не отдельно с детьми или родителями.
2. Расширение целевой аудитории от семей в трудной жизненной ситуации до каждой семьи, нуждающейся в помощи, не зависимо от ее социального статуса.
3. Проактивный подход: единый стиль и принципы работы с семьей. Комфортность нахождения семьи в Семейном МФЦ.
4. Единая точка входа (принцип "одного окна"). МФЦ выступает как социальный навигатор для семьи. Как единая точка, в которой сконцентрированы все социальные ресурсы района и межведомственное бесшовное взаимодействие со всеми участниками защиты семьи и детства.
5. Оказание помощи семьям с использованием специализированных социальных сервисов.
6. Доступ к современным цифровым ресурсам.

Должностные инструкции сотрудников служб отделения "Семейный МФЦ"

Должностная инструкция заведующего отделением "Семейный многофункциональный центр"

1. Общие положения

1. Настоящая должностная инструкция определяет трудовую функцию, круг должностных обязанностей, права, пределы ответственности, квалификационные требования заведующего отделением оказания социальных услуг и социального сопровождения бюджетного учреждения Омской области "Комплексный центр социального обслуживания населения _____ района" (далее – заведующий отделением).

2. Заведующий отделением назначается на должность в целях:

- прогнозирования и проектирования реализации социального обслуживания, объема и качества оказываемых социальных услуг, мер социальной поддержки;
- организации деятельности по реализации социальных услуг и мер социальной поддержки;
- контроля качества и эффективности социального обслуживания граждан и предоставления мер социальной поддержки;
- подготовки предложений по формированию социальной политики, развитию социальной помощи и социального обслуживания населения.

3. Прием на работу заведующего отделением оформляется приказом руководителя бюджетного учреждения Омской области "Комплексный центр социального обслуживания на-

селения Называевского района" (далее – Учреждение) на основании заключенного трудового договора. Освобождение от должности осуществляется в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации.

4. Заведующий отделением подчиняется непосредственно руководителю Учреждения, а на период его отсутствия – лицу, его замещающему.

2. Квалификационные требования

5. На должность заведующего отделением назначается лицо:

- 1) высшее образование – бакалавриат;
- 2) высшее образование – бакалавриат (непрофильное) и дополнительное профессиональное образование - программы профессиональной переподготовки по профилю деятельности.

6. Требования к опыту практической работы: не менее одного года работы в должности специалиста в области социальной защиты населения (в том числе в системе социального обслуживания), образования, здравоохранения, государственного и муниципального управления.

Особые условия допуска к работе:

- отсутствие судимости за преступления, состав и виды которых установлены законодательством Российской Федерации;
- прохождение обязательных предварительных (при поступлении на работу) и периодических медицинских осмотров (обследований), а также внеочередных медицинских осмотров (обследований) в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

7. Заведующий отделением должен знать:

- технологии социального проектирования, моделирования и прогнозирования;
- сущность и особенности проявления конфликтогенных

процессов, ситуаций социального риска;

- методы и технологии управления социальными рисками;
- национальные стандарты Российской Федерации в области социального обслуживания;
- принципы оценки достоверности социальной информации;
- основы стандартизации и количественной оценки качества предоставления социальных услуг и мер социальной поддержки;
- нормативные правовые акты в сфере социальной защиты населения;
- технологии социальной работы с различными группами населения;
- основы социального управления;
- цели, принципы и технологии управления персоналом;
- теорию социальной работы;
- психологию и социологию личности и группы;
- психологические и социологические методы исследования;
- психологию и социологию управления;
- основы организации профессиональной деятельности, контроля качества предоставления социальных услуг;
- методы количественной оценки качества предоставления социальных услуг и мер социальной поддержки;
- принципы и правила проведения опросов населения и экспертных опросов, направленных на выявление качества и эффективности предоставляемых услуг и мер социальной

поддержки;

- социальные процессы, происходящие в обществе, их возможные негативные последствия, конфликтогенные процессы, ситуации социального риска;
- способы и возможности использования данных социологических опросов, статистики, анализ отчетности учреждений и организаций;
- методы обработки данных эмпирических исследований, предоставления их в числовой, табличной, графической и т.п. форме;
- региональные особенности социального развития, социальной структуры населения на вверенном участке работы (на территории, в социальной группе, в трудовом коллективе и др.);
- национальные и региональные особенности быта и семейного воспитания, народные традиции;
- основные направления политики социальной защиты населения;
- основы взаимодействия со средствами массовой информации;
- социальные и психологические основы работы с информацией;
- основы деятельности общественных объединений, организаций социальной направленности и взаимодействия с ними;
- основы социальной работы, нормативные правовые акты, касающиеся профессиональной деятельности персонала, а также должностные инструкции, правила внутреннего трудового распорядка, приказы и иные локальные акты Учреждения;

8. Заведующий отделением должен иметь следующие навыки:

- определения цели мониторинга социальной ситуации на обслуживаемой территории;
- использования различных методов мониторинга социальной ситуации;
- использования результатов мониторинга в определении целей социального обслуживания населения;
- выявления и анализа информации о социальной ситуации;
- оценки достоверности информации, полученной в ходе мониторинга и из других источников;
- разработки социальных проектов (программ), направленных на повышение эффективности социального обслуживания населения и оказания социальной поддержки;
- анализа применения существующих социальных технологий для реализации социальных проектов (программ);
- разработки инновационных технологий социального обслуживания;
- проведения экспертизы социального проекта (программы);
- использования основных методов и средств получения, хранения, переработки информации, навыки работы с компьютером как средством управления информацией, в том числе в сети Интернет;
- организации взаимодействия специалистов в процессе реализации социальных услуг и мер социальной поддержки;
- урегулирования конфликтов;

- использования инструментария выявления потребностей конкретного сотрудника в целях определения его профессионального потенциала;
- определения стимулирующих факторов профессиональной деятельности, разработки и реализации системы стимулирования эффективной профессиональной деятельности;
- разработки критерия качества предоставляемых услуг и мер социальной поддержки;
- анализа и оценки процесса и результатов реализации социальных услуг и социальной поддержки на индивидуальном уровне;
- обобщения и систематизации передового российского опыта реализации социального обслуживания и мер социальной поддержки;
- проведения сравнительного анализа российского и зарубежного опыта социальной работы, социального обслуживания и социальной поддержки населения;
- использования данных социологических опросов, статистики, анализа отчетности учреждений и организаций;
- подготовки информации в виде буклетов, брошюр, статей, сообщений для средств массовой информации и социальных сетей;
- взаимодействия со средствами массовой информации как научного, так и общественно-популярного плана, для привлечения внимания общественности к социальным проблемам общества, организации рекламы социальных услуг;
- разработки рекламно-информационных материалов по актуальным социальным проблемам населения, социальным рискам и угрозам, способным негативно повлиять на условия жизнедеятельности граждан, а также о видах, формах и субъ-

ектах реализации социальных услуг;

- осуществления взаимодействия в вопросах социального обслуживания граждан – получателей социальных услуг с учреждениями здравоохранения, культуры, образования, и их учредителями, а также благотворительными и религиозными объединениями общественными организациями;

- повышения своей профессиональной квалификации в области реализации трудовой функции.

3. Должностные обязанности

9. Заведующий отделением выполняет следующие должностные обязанности:

1) руководит деятельностью Отделения;

2) организует текущее и перспективное планирование деятельности Отделения;

3) изучает, обобщает и апробирует инновационные технологии в рамках деятельности Отделения;

4) проводит регулярный контроль качества оказания социальных услуг и их соответствие потребностям обслуживаемых граждан, анализ и прогнозирование;

5) проводит работу по продвижению и популяризации позитивного опыта организации социального обслуживания и социальной поддержки населения путем подготовки информации для средств массовой информации и взаимодействия с общественностью;

6) осуществляет:

- подготовку предложений в рамках разработки социальных программ и проектов, направленных на повышение эффективности социального обслуживания населения на индивидуальном, групповом и средовом уровнях;

- контроль выполнения плановых целей и деятельности специалистов;

- составление 2 раза в месяц 6 и 15 табеля учета рабочего времени;

7) определяет:

- плановые цели и задачи;
- ресурсы, необходимые для реализации социального обслуживания и социальной поддержки, ответственных исполнителей;

8) координирует деятельность специалистов Отделения по выполнению поставленных задач;

9) анализирует работу Отделения;

10) организует мероприятия по привлечению ресурсов организаций, общественных объединений и частных лиц к оказанию социальной поддержки гражданам;

11) использует потенциал средств массовой информации и социальных сетей для привлечения внимания общества к актуальным социальным проблемам, информирования о направлениях реализации и перспективах развития социальной работы;

12) участвует в организации рекламы социальных услуг и информационном обеспечении их развития и распространения.

4. Права

10. Заведующий отделением имеет право на:

- предоставление ему работы, обусловленной трудовым договором;

- предоставление ему рабочего места, соответствующего государственным нормативным требованиям охраны труда и условиям, предусмотренным коллективным договором;

- предоставление ему полной и достоверной информации об условиях труда и требованиях охраны труда на рабочем месте;

- профессиональную подготовку, переподготовку и повышение своей квалификации в порядке, установленном Трудовым кодексом Российской Федерации, иными федеральными законами;
- получение материалов и документов, относящихся к его деятельности, ознакомление с проектами решений руководителя, касающимися его деятельности;
- взаимодействие с другими подразделениями для решения оперативных вопросов его профессиональной деятельности;
- внесение предложений о поощрении и привлечение к дисциплинарной ответственности;
- внесение предложений о совершенствовании работы, связанной с предусмотренными данной должностной инструкцией обязанностями.

5. Ответственность

11. Заведующий отделением несет ответственность за:

- достоверность данных, содержащихся в табелях учета использования рабочего времени;
- неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией;
- нарушение правил по охране труда и пожарной безопасности;
- правонарушения, совершенные в период осуществления своей деятельности, в соответствии с действующим гражданским, административным и уголовным законодательством;
- соблюдение основ Кодекса этики и служебного поведения работников;

- разглашение персональных данных и конфиденциальной информации;
- причинение материального ущерба в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

6. Дополнения и изменения

12. Должностная инструкция может быть пересмотрена в соответствии с изменениями задач, функций, организационной структуры и штатной численности Учреждения.

13. Внесение изменений и дополнений в должностную инструкцию осуществляется на основании приказа руководителя Учреждения, утвердившего данную должностную инструкцию.

7. Взаимоотношения при исполнении должностных обязанностей

14. Заведующий отделением осуществляет взаимоотношения в установленном порядке для решения вопросов с органами местного самоуправления, организациями, занимающимися вопросами профилактики безнадзорности, организациями и объединениями по вопросам, относящимся к компетенции заведующего.

Должностная инструкция разработана заместителем руководителя административной службы.

Должностная инструкция заведующего службой

1. Общие положения

1. Настоящая должностная инструкция определяет трудовую функцию, круг должностных обязанностей, права, пределы ответственности, квалификационные требования заведующего службой _____ бюджетного учреждения Омской

области "Комплексный центр социального обслуживания населения _____ района" (далее – заведующий службой).

2. Заведующий службой назначается на должность в целях:

- прогнозирования и проектирования реализации социального обслуживания, объема и качества оказываемых социальных услуг, мер социальной поддержки;
- организации деятельности по реализации социальных услуг и мер социальной поддержки;
- контроля качества и эффективности социального обслуживания граждан и предоставления мер социальной поддержки;
- подготовки предложений по формированию социальной политики, развитию социальной помощи и социального обслуживания населения.

3. Прием на работу заведующего службой оформляется приказом руководителя бюджетного учреждения Омской области "Комплексный центр социального обслуживания населения _____ района" (далее – Учреждение) на основании заключенного трудового договора. Освобождение от должности осуществляется в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации.

4. Заведующий службой подчиняется непосредственно руководителю Учреждения, а на период его отсутствия – лицу, его замещающему.

2. Квалификационные требования

5. На должность заведующего службой назначается лицо имеющее:

- 1) высшее образование – бакалавриат;
- 2) высшее образование – бакалавриат (непрофильное) и дополнительное профессиональное образование – программы профессиональной переподготовки по профилю деятельности.

6. Требования к опыту практической работы: не менее одного года работы в должности специалиста в области социальной защиты населения (в том числе в системе социального обслуживания), образования, здравоохранения, государственного и муниципального управления.

Особые условия допуска к работе:

- отсутствие судимости за преступления, состав и виды которых установлены законодательством Российской Федерации;
- прохождение обязательных предварительных (при поступлении на работу) и периодических медицинских осмотров (обследований), а также внеочередных медицинских осмотров (обследований), в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

7. Заведующий службой должен знать:

- технологии социального проектирования, моделирования и прогнозирования;
- сущность и особенности проявления конфликтогенных процессов, ситуаций социального риска;
- методы и технологии управления социальными рисками;
- национальные стандарты Российской Федерации в области социального обслуживания;
- принципы оценки достоверности социальной информации;
- основы стандартизации и количественной оценки качества предоставления социальных услуг и мер социальной поддержки;
- нормативные правовые акты в сфере социальной защиты населения;

- технологии социальной работы с различными группами населения;
- основы социального управления;
- цели, принципы и технологии управления персоналом;
- теорию социальной работы;
- психологию и социологию личности и группы;
- психологические и социологические методы исследования;
- психологию и социологию управления;
- основы организации профессиональной деятельности, контроля качества предоставления социальных услуг;
- методы количественной оценки качества предоставления социальных услуг и мер социальной поддержки;
- принципы и правила проведения опросов населения и экспертных опросов, направленных на выявление качества и эффективности предоставляемых услуг и мер социальной поддержки;
- социальные процессы, происходящие в обществе, их возможные негативные последствия, конфликтогенные процессы, ситуации социального риска;
- способы и возможности использования данных социологических опросов, статистики, анализ отчетности учреждений и организаций;
- методы обработки данных эмпирических исследований, предоставления их в числовой, табличной, графической и т.п. форме;
- региональные особенности социального развития, социальной структуры населения на вверенном участке работы

(на территории, в социальной группе, в трудовом коллективе и др.);

- национальные и региональные особенности быта и семейного воспитания, народные традиции;
- основные направления политики социальной защиты населения;
- основы взаимодействия со средствами массовой информации;
- социальные и психологические основы работы с информацией;
- основы деятельности общественных объединений, организаций социальной направленности и взаимодействия с ними;
- основы социальной работы, нормативные правовые акты, касающиеся профессиональной деятельности персонала, а также должностные инструкции, правила внутреннего трудового распорядка, приказы и иные локальные акты Учреждения;

8. Заведующий службой должен иметь следующие навыки:

- определения цели мониторинга социальной ситуации на обслуживаемой территории;
- использования различных методов мониторинга социальной ситуации;
- использования результатов мониторинга в определении целей социального обслуживания населения;
- выявления и анализа информации о социальной ситуации;
- оценки достоверности информации, полученной в ходе мониторинга и из других источников;

- разработки социальных проектов (программ), направленных на повышение эффективности социального обслуживания населения и оказания социальной поддержки;
- анализа применения существующих социальных технологий для реализации социальных проектов (программ);
- разработки инновационных технологий социального обслуживания;
- проведения экспертизы социального проекта (программы);
- использования основных методов и средств получения, хранения, переработки информации, навыки работы с компьютером как средством управления информацией, в том числе в сети Интернет;
- организации взаимодействия специалистов в процессе реализации социальных услуг и мер социальной поддержки;
- урегулирования конфликтов;
- использования инструментария выявления потребностей конкретного сотрудника в целях определения его профессионального потенциала;
- определения стимулирующих факторов профессиональной деятельности, разработки и реализации системы стимулирования эффективной профессиональной деятельности;
- разработки критерия качества предоставляемых услуг и мер социальной поддержки;
- анализа и оценки процесса и результатов реализации социальных услуг и социальной поддержки на индивидуальном уровне;
- обобщения и систематизации передового российского опыта реализации социального обслуживания и мер социаль-

ной поддержки;

- проведения сравнительного анализа российского и зарубежного опыта социальной работы, социального обслуживания и социальной поддержки населения;
- использования данных социологических опросов, статистики, анализа отчетности учреждений и организаций;
- подготовки информации в виде буклетов, брошюр, статей, сообщений для средств массовой информации и социальных сетей;
- взаимодействия со средствами массовой информации как научного, так и общественно-популярного плана, для привлечения внимания общественности к социальным проблемам общества, организации рекламы социальных услуг;
- разработки рекламно-информационных материалов по актуальным социальным проблемам населения, социальным рискам и угрозам, способным негативно повлиять на условия жизнедеятельности граждан, а также о видах, формах и субъектах реализации социальных услуг;
- осуществления взаимодействия в вопросах социального обслуживания граждан – получателей социальных услуг с учреждениями здравоохранения, культуры, образования, и их учредителями, а также благотворительными и религиозными объединениями общественными организациями;
- повышения своей профессиональной квалификации в области реализации трудовой функции.

3. Должностные обязанности

9. Заведующий службой выполняет следующие должностные обязанности:

- 1) руководит деятельностью Службы;
- 2) организует текущее и перспективное планирование де-

тельности Службы;

3) изучает, обобщает и апробирует инновационные технологии в рамках деятельности отделения;

4) проводит регулярный контроль качества оказания социальных услуг и их соответствие потребностям обслуживаемых граждан, анализ и прогнозирование;

5) проводит работу по продвижению и популяризации позитивного опыта организации социального обслуживания и социальной поддержки населения путем подготовки информации для средств массовой информации и взаимодействия с общественностью;

6) осуществляет:

- подготовку предложений в рамках разработки социальных программ и проектов, направленных на повышение эффективности социального обслуживания населения на индивидуальном, групповом и средовом уровнях;

- контроль выполнения плановых целей и деятельности специалистов;

7) определяет:

- плановые цели и задачи;
- ресурсы, необходимые для реализации социального обслуживания и социальной поддержки, ответственных исполнителей;

8) координирует деятельность специалистов Службы по выполнению поставленных задач;

9) анализирует работу;

10) организует мероприятия по привлечению ресурсов организаций, общественных объединений и частных лиц к оказанию социальной поддержки гражданам;

11) использует потенциал средств массовой информации и социальных сетей для привлечения внимания общества к

актуальным социальным проблемам, информирования о направлениях реализации и перспективах развития социальной работы;

12) участвует в организации рекламы социальных услуг и информационном обеспечении их развития и распространения.

4. Права

10. Заведующий службой имеет право на:

- предоставление ему работы, обусловленной трудовым договором;
- предоставление ему рабочего места, соответствующего государственным нормативным требованиям охраны труда и условиям, предусмотренным коллективным договором;
- предоставление ему полной и достоверной информации об условиях труда и требованиях охраны труда на рабочем месте;
- профессиональную подготовку, переподготовку и повышение своей квалификации в порядке, установленном Трудовым кодексом Российской Федерации, иными федеральными законами;
- получение материалов и документов, относящихся к его деятельности, ознакомление с проектами решений руководителя, касающимися его деятельности;
- взаимодействие с другими подразделениями для решения оперативных вопросов его профессиональной деятельности;
- внесение предложений о поощрении и привлечение к дисциплинарной ответственности;
- внесение предложений о совершенствовании работы,

связанной с предусмотренными данной должностной инструкцией обязанностями.

5. Ответственность

11. Заведующий службой несет ответственность за:

- неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией;
- нарушение правил по охране труда и пожарной безопасности;
- правонарушения, совершенные в период осуществления своей деятельности, в соответствии с действующим гражданским, административным и уголовным законодательством;
- соблюдение основ Кодекса этики и служебного поведения работников;
- разглашение персональных данных и конфиденциальной информации;
- причинение материального ущерба в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

6. Дополнения и изменения

12. Должностная инструкция может быть пересмотрена в соответствии с изменениями задач, функций, организационной структуры и штатной численности Учреждения.

13. Внесение изменений и дополнений в должностную инструкцию осуществляется на основании приказа руководителя Учреждения, утвердившего данную должностную инструкцию.

7. Взаимоотношения при исполнении должностных обязанностей

14. Заведующий службой осуществляет взаимоотношения в установленном порядке для решения вопросов с Межрайонным управлением Министерства труда и социального развития Омской области по _____ району № __, органами местного самоуправления, организациями, занимающимися вопросами профилактики безнадзорности, организациями и объединениями по вопросам, относящимся к компетенции заведующего.

Должностная инструкция специалиста по социальной работе (администратор-консультант) службы первичного приема семей отделения "Семейный МФЦ" бюджетного учреждения Омской области "Комплексный центр социального обслуживания населения _____ района"

1. Общие положения

1. Настоящая должностная инструкция определяет трудовую функцию, круг должностных обязанностей, права, пределы ответственности, квалификационные требования специалиста по социальной работе службы первичного приема семей (далее – специалист по социальной работе Службы) бюджетного учреждения Омской области "Комплексный центр социального обслуживания населения _____ района".

2. Специалист по социальной работе Службы назначается на должность в целях:

- оперативной обработки обращений и маршрутизации семей с детьми, обратившихся в СМФЦ;
- определения объема, видов и форм социального обслуживания и мер социальной поддержки, в которых нуждается гражданин для преодоления трудной жизненной ситуации

либо предупреждения ее возникновения;

- организации социального обслуживания и социальной поддержки граждан с учетом их индивидуальной потребности.

3. Прием на работу специалиста по социальной работе Службы оформляется приказом руководителя бюджетного учреждения Омской области "Комплексный центр социального обслуживания населения _____ района" (далее – Учреждение) на основании заключенного трудового договора. Освобождение от должности осуществляется в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации.

4. Специалист по социальной работе Службы подчиняется непосредственно заведующему Службой, а на период его отсутствия (отпуск, болезнь, командировка, иные причины) лицу, его замещающему.

5. В своей деятельности специалист по социальной работе Службы руководствуется Конституцией Российской Федерации, Уставом Омской области, иными нормативно правовыми актами Российской Федерации и Омской области, регулирующими направления деятельности Учреждения, Уставом Учреждения, настоящей должностной инструкцией.

2. Квалификационные требования

5. На должность специалиста по социальной работе Службы назначается лицо:

- имеющее среднее профессиональное образование – программы подготовки специалистов среднего звена;
- высшее образование – бакалавриат;
- высшее образование – бакалавриат (непрофильное) и дополнительное профессиональное образование – программы профессиональной переподготовки по профилю деятельности.

Особые условия допуска к работе:

- отсутствие судимости за преступления, состав и виды

которых установлены законодательством Российской Федерации (статья 351.1 Трудового кодекса Российской Федерации);

- прохождение обязательных предварительных (при поступлении на работу) и периодических медицинских осмотров (обследований), а также внеочередных медицинских осмотров (обследований) в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

б. Специалист по социальной работе Службы должен знать:

- нормативные правовые акты в сфере социальной защиты населения;

- национальные стандарты Российской Федерации в сфере социального обслуживания;

- состав документов, необходимых для оказания социальных услуг гражданам, обратившимся в социальные службы и учреждения;

- регламенты ведения документации;

- систему социальных служб и учреждений социального обслуживания на региональном и муниципальном уровне, их цели, задачи и функции;

- цели, принципы и основы административно-организационной деятельности по реализации социального обслуживания населения;

- цели, принципы и основы организации социального посредничества между получателем социальных услуг и различными социальными институтами для представления интересов граждан – получателей социальных услуг и решения его социальных проблем;

- регламент межведомственного взаимодействия;

- сферу профессиональной ответственности специалистов смежных профессий (психолог, социальный педагог, юрист, дефектолог, реабилитолог и др.);

- методы и технологии самоактуализации граждан – получателей социальных услуг;
- экономические основы социальной работы;
- правовые основы социальной работы;
- психологические и социально-педагогические основы социальной работы;
- психологию личности;
- возрастную психологию;
- технологию социальной работы и условия их применения;
- особенности применения социальных технологий в Российской Федерации и за рубежом;
- теорию социальной работы;
- основы самоорганизации и самообразования;
- российский и зарубежный опыт практической социальной работы;
- основные направления политики социальной защиты населения на федеральном, региональном, муниципальном уровнях;
- основы проектирования, прогнозирования и моделирования в социальной работе;
- основы составления индивидуальной программы предоставления социальных услуг;
- основные типы проблем, возникающих у граждан – получателей социальных услуг;
- основные формы и виды социального обслуживания;
- типы и характеристики граждан – получателей социальных услуг;
- типологию проблем граждан, оказавшихся в трудной

жизненной ситуации, различной этиологии (социальные, социально-медицинские, социально-психологические, социально-правовые и др.);

- национальные и региональные особенности быта и семейного воспитания, народные традиции;
- социокультурные, социально-психологические, психолого-педагогические основы межличностного взаимодействия, особенности психологии личности;
- основы комплексных подходов к оценке потребностей граждан в предоставлении социальных услуг и мер социальной поддержки;
- методы диагностики трудной жизненной ситуации;
- особенности социальной работы с разными лицами и группами населения;
- основы документоведения, современные стандартные требования к отчетности, периодичности и качеству предоставления документации, ведение которой относится к кругу полномочий специалиста по социальной работе;
- требования к конфиденциальности личной информации, хранению и оперированию персональными данными граждан, обратившихся за получением социальных услуг и социальной поддержкой.

7. Специалист по социальной работе Службы должен иметь следующие навыки:

- прогнозирования результатов оказания социальных услуг и социальной поддержки гражданину, нуждающемуся в их получении;
- конкретизации цели оказания социальных услуг и социальной поддержки гражданину на основе проведенной диагностики и с учетом его жизненных планов;
- обоснования использования конкретных технологий социальной работы, видов и форм социального обслуживания и

мер социальной поддержки в отношении конкретного случая;

- применения методов диагностики личности, способностей и склонностей, позволяющих актуализировать позицию гражданина, обратившегося за получением услуг, и обеспечить реализацию самопомощи и взаимопомощи;

- взаимодействия с другими специалистами, учреждениями, организациями и сообществами при оказании социальных услуг и мер социальной поддержки;

- учета индивидуальной особенности гражданина, обратившегося за получением социальных услуг;

- выявления проблем гражданина, находящегося в трудной жизненной ситуации, оценки возможности ее решения с помощью привлечения профильных специалистов (учреждений);

- оформления документов, необходимых для принятия нуждающихся граждан, на социальное обслуживание (постоянное или временное) или оказание мер социальной поддержки;

- направления получателей социальных услуг в специализированные социальные учреждения (подразделения) и/или к профильным специалистам;

- использования оптимального сочетания различных форм и видов социального обслуживания, технологий социальной реабилитации, адаптации, коррекции и др.;

- выбора наиболее эффективных технологий социальной работы, применимых к индивидуальным особенностям получателей социальных услуг и их жизненных ситуаций;

- обеспечения координации деятельности специалистов в решении актуальных задач социального обслуживания граждан;

- обеспечения представления интересов получателей социальных услуг;

- организации проведения индивидуальных профилактических мероприятий с гражданами по месту жительства (фактического пребывания) в виде консультаций, содействия в организации занятости, оздоровления, отдыха, предоставления социальных, правовых, медицинских, образовательных, психологических, реабилитационных и иных необходимых услуг;
- использования основы правовых знаний в сфере оказания социальных услуг и мер социальной поддержки;
- повышения своей профессиональной квалификации в области реализации трудовой функции;
- участия в "пилотных" проектах и использования инновационных технологий социального обслуживания населения с учетом индивидуальных особенностей получателей социальных услуг;
- осуществления социального консультирования;
- анализирования устных и письменных обращений граждан в организацию социальной защиты населения;
- фиксирования полученной от гражданина информации;
- хранения и обработки персональных данных;
- обеспечения проверки поступившей от гражданина информации;
- внесения полученной информации в базы данных в соответствии с требованиями программного обеспечения;
- установки контактов с социальным окружением гражданина;
- обеспечения эффективного взаимодействия с гражданами, оказавшимися в трудной жизненной ситуации;
- проявления чуткости, вежливости, внимания, выдержки,

предусмотрительности, терпения к гражданам с учетом их физического и психологического состояния;

- владения современными технологиями работы с информацией, базами данных и иными информационными системами (программы Word, Excel, информационно-поисковые системы и пр.);
- использования основных методов, способов и средств получения, хранения, переработки информации, навыков работы с компьютером как средством управления информацией, в том числе в глобальных сетях.

3. Должностные обязанности

8. Специалист по социальной работе Службы выполняет следующие должностные обязанности:

- выявляет проблемы семей с детьми, определяет индивидуальную нуждаемость клиента в социальных услугах и социальном сопровождении;
- ведет учет семей, организует прием и регистрацию заявлений членов семьи за предоставлением социального обслуживания;
- информирует семьи с детьми о возможности получения социальных услуг и социального сопровождения;
- формирует персональные электронные карточки заявителя;
- формирует пакет документов на предоставление социальных услуг;
- проводит маршрутизацию обращений семей с детьми для оперативного удовлетворения актуальных социальных потребностей;

- контролирует и фиксирует результаты оказания предоставленных социальных услуг семьям с детьми;
- проводит мониторинг удовлетворенности граждан качеством предоставления социальных услуг Службой;
- организует обратную связь с клиентом;
- осуществляет взаимодействия со структурными подразделениями Учреждения по вопросам предоставления социальных услуг семьям с детьми;
- обновляет социальное картирование ресурсов для оказания поддержки семьям с детьми в различных жизненных ситуациях;
- оказывает социальные услуги семьям с детьми, проживающим в отдаленных сельских поселениях в рамках Мобильного офиса СМФЦ;
- выбирает технологии, виды и формы социального обслуживания, меры социальной поддержки, необходимые для достижения конкретной цели;
- планирует действия по достижению целей оказания социальных услуг и социального сопровождения семьям с детьми;
- обеспечивает комплексное взаимодействие с другими специалистами, учреждениями, организациями и сообществами по оказанию помощи в преодолении трудной жизненной ситуации гражданина и мер по предупреждению ее ухудшения;
- использует многофункциональный интерактивно - информационный комплекс с программным обеспечением для информирования семей с детьми о формах и условиях оказания социальных услуг.

4. Права

• 9. Специалист по социальной работе Службы имеет право на:

- предоставление ему работы, обусловленной трудовым договором;

- предоставление ему рабочего места, соответствующего государственным нормативным требованиям охраны труда и условиям, предусмотренным коллективным договором;

- предоставление ему полной и достоверной информации об условиях труда и требованиях охраны труда на рабочем месте;

- профессиональную подготовку, переподготовку и повышение своей квалификации в порядке, установленном Трудовым кодексом Российской Федерации, иными федеральными законами;

- получение материалов и документов, относящихся к его деятельности, ознакомление с проектами решений руководителя, касающимися его деятельности;

- взаимодействие с другими подразделениями работодателя для решения оперативных вопросов своей профессиональной деятельности;

- внесение предложений о совершенствовании работы, связанной с предусмотренными данной должностной инструкцией обязанностями;

- очередной оплачиваемый отпуск продолжительностью 28 календарных дней не реже 1 раза в год.

5. Ответственность

10. Специалист по социальной работе Службы несет ответственность за:

- неисполнение или ненадлежащее исполнение сво-

их должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией;

- нарушение правил по охране труда и пожарной безопасности;
- правонарушения, совершенные в период осуществления своей деятельности, в соответствии с действующим гражданским, административным и уголовным законодательством;
- соблюдение профессионально-этических требований к деятельности специалиста по социальной работе;
- соблюдение основ Кодекса этики и служебного поведения работников;
- разглашение персональных данных и конфиденциальной информации;
- причинение материального ущерба в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

6. Дополнения и изменения

11. Должностная инструкция может быть пересмотрена в соответствии с изменениями задач, функций, организационной структуры и штатной численности учреждения.

12. Внесение изменений и дополнений в должностную инструкцию осуществляется на основании приказа руководителя учреждения, утвердившего данную должностную инструкцию.

7. Взаимоотношения при исполнении должностных обязанностей

13. Специалист по социальной работе Службы осуществляет взаимоотношения в установленном порядке для решения вопросов с органами местного самоуправления, организациями, занимающимися вопросами профилактики безнадзорности, организациями и объединениями по вопросам, относящимся к компетенции специалиста по социальной работе.

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ОБРАЩЕНИЯ от _____

ФИО заявителя _____

Льготный состав _____ Телефон: _____

Адрес регистрации: _____

Адрес фактического проживания: _____

Источник информирования: _____

Содержание обращения: _____

Рекомендовано: _____

Бюджетное учреждение Омской области
"Комплексный центр социального обслуживания населения
_____ района"

**Журнал службы первичного приема
семей с детьми**

начато:

окончено:

Хранить:

Служба первичного приема семей с детьми отделения
"Семейный МФЦ"

2023 год

№ п/п	Дата приема	Ф.И.О. обратившегося главы семьи, телефон	Форма обращения (очно/заочно (онлайн)/ по обращению в интересах)	Вопрос/ тема обращения	Перечень оказанных услуг (работ) при приеме	Оценка удовлетворенности оказанными услугами обратившегося	Потребность в оказании других услуг/ работ	Предварительный перечень услуг/ работ, в которых нуждается заявитель	Дата передачи пакета документов в другое отделение для дальнейшей работы (указывается наименование отделения и дата передачи)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									

Соглашение
о сотрудничестве и взаимодействии по оказанию
комплексной помощи семьям с детьми бюджетного
учреждения Омской области "Комплексный центр соци-
ального обслуживания населения Называевского района"
и администрации _____ сельского поселения
Называевского муниципального района Омской области

г. Называевск

"__" _____ 202__ г.

Бюджетное учреждение Омской области "Комплексный центр социального обслуживания населения _____ района", именуемое в дальнейшем "Учреждение", в лице руководителя _____, действующего на основании Устава, с одной стороны, и администрация _____ сельского поселения _____ муниципального района Омской области, именуемое в дальнейшем "Администрация" в лице главы _____, действующего на основании Устава, с другой стороны, совместно именуемые "Стороны" заключили настоящее Соглашение о нижеследующем:

1. Предмет соглашения

1.1. Настоящее соглашение заключается для сотрудничества и взаимодействия с отделением "Семейный МФЦ" Учреждения с целью организации совместной деятельности по оказанию комплексной помощи семьям и семьям с детьми, осуществления социальной профилактики по предупреждению семейного неблагополучия, формирования родительской ответственности, укрепления института семьи и брака, популяризации традиционных семейных ценностей, противодействия всем формам семейного насилия и обеспечения прав семей с детьми на защиту и помощь.

2. Общие положения

Правовую основу настоящего соглашения составляют: Конвенция о правах ребенка, Конституция Российской Федерации, Семейный кодекс Российской Федерации, Федеральные законы от 24.06.1999 года № 120-ФЗ "Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних", от 28.12.2013 года № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации", от 24.07.2008 года № 48-ФЗ "Об опеке и попечительстве" и другие федеральные и региональные нормативные правовые акты.

3. Обязательства сторон

3.1. Учреждение обязуется:

- выявлять семьи с детьми, находящиеся в трудной жизненной ситуации, социально опасном положении, подвергшиеся различным формам насилия, малоимущие семьи с детьми (отсутствие работы и средств к существованию);
- оказывать психологическую, педагогическую, юридическую, социальную и иную помощь, в том числе по телефону и с использованием выездов "Мобильный офис СМФЦ" в сельские поселения Называевского района семьям и семьям с детьми, женщинам и детям, оказавшимся в ситуации кризиса, жестокого обращения, угрозы жизни и здоровью, перенесшим психофизическое насилие;
- осуществлять социальное сопровождение семей с детьми, в том числе находящихся в кризисной ситуации, подвергшихся психофизическому насилию;
- осуществлять работу по профилактике отказов от новорожденных, профилактике аборт, сопровождению несовершеннолетних матерей, профилактике разводов;
- оказывать адресную комплексную социальную помощь

по принципу "одного окна";

- организовывать и проводить различные мероприятия, акции, информационные кампании, направленные на укрепление института семьи и брака, популяризацию традиционных семейных ценностей, противодействие жестокому обращению с детьми и женщинами;

- организовывать и проводить семинары, тренинги, клубы и другие мероприятия для семей и семей с детьми, оказавшихся в кризисной ситуации;

- запрашивать информацию и документы у Администрации по вопросам, входящим в сферу его компетенции;

- соблюдать требования обеспечения конфиденциальности, сохранности и порядка использования полученной информации в соответствии с законодательством Российской Федерации об информации, информационных технологиях и о защите информации.

3.2. Администрация обязуется:

- оказывать содействие, помощь и поддержку Учреждению в решении вопросов семьи, входящих в его компетенцию;

- принимать информацию об обращении в Учреждение семей и семей с детьми, женщин и детей, в том числе подвергшихся жестокому обращению, противоправным действиям;

- принимать предусмотренные законодательством меры по фактам жестокого обращения, насилия, противоправных действий в отношении женщин и детей;

- осуществлять с Учреждением (при необходимости) совместные выезды в семьи и семьи с детьми, находящиеся в социально опасном положении, подвергшиеся жестокому обращению, противоправным действиям;

- участвовать в совместных мероприятиях, направленных на повышение грамотности населения;
- предоставлять по письменному запросу Учреждения информацию и документы по вопросам, входящим в сферу компетенции Администрации;
- информировать семьи и семьи с детьми, проживающие на территории Администрации, о возможности обращения в Учреждение для получения социальной помощи;
- размещать на стендах информацию (объявления, плакат, буклет и т.д.), предоставленную Учреждением;
- назначать ответственных исполнителей, уполномоченных на решения текущих вопросов по реализации настоящего соглашения;
- соблюдать требования обеспечения конфиденциальности, сохранности и порядка использования полученной информации в соответствии с законодательством Российской Федерации об информации, информационных технологиях и о защите информации.

Ресурсная карта

№ п/п	Наименование учреждения, организации	Адрес	Телефон	E-mail, сайт	График работы	Ф.И.О. руководителя, должность	Примечание
1							
2							
3							
4							

Бюджетное учреждение Омской области

**"КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ
НАЗЫВАЕВСКОГО РАЙОНА"**

ПРИКАЗ

_____ 2023 года

№ ____ о/д

г. Называевск, Омская область

О выезде Мобильного офиса СМФЦ в малые и отдаленные населенные пункты сельских поселений Называевского района

В соответствии с утвержденным графиком работы "Мобильного офиса СМФЦ" на 2023 год бюджетного учреждения Омской области "Комплексный центр социального обслуживания населения Называевского района"

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. _____ 2023 года осуществить выезд Мобильного офиса СМФЦ в _____ сельское поселение с целью оказания помощи семьям с детьми в режиме "одного окна", приема и обработки обращений граждан, проведения профилактического мероприятия в образовательном учреждении в следующем составе:

- ФИО, специалиста по социальной работе службы первичного приема семей с детьми отделения "Семейный МФЦ";

- ФИО, специалиста по работе с семьей службы оказания социальных услуг и социального сопровождения отделения "Семейный МФЦ";

- ФИО, специалиста по социальной работе (с детьми инвалидами) отделения социальной реабилитации инвалидов;

2. Контроль за исполнением приказа возложить на заведующего отделением "Семейный МФЦ" ФИО.

Руководитель

ФИО

Бюджетное учреждение Омской области
"Комплексный центр социального обслуживания
населения Называевского района"

09-09

**Журнал регистрации сигнала Службы экстренной
психологической помощи и экстренного
реагирования отделения "Семейный МФЦ"**

начато:

окончено:

Хранить 3 года ст. 183 а

Служба экстренной психологической помощи
и экстренного реагирования отделения "Семейный МФЦ"

2023 год

Бюджетное учреждение Омской области
"Комплексный центр социального обслуживания
населения Называевского района"

**Журнал регистрации обращений семей
мобилизованных граждан за оказанием услуги
"Няня в помощь маме"**

начато: 2023 год

окончено:

Служба экстренной психологической помощи и экстренного
реагирования отделения "Семейный МФЦ"

2023 год

№ п/п	Ф.И.О. мамы	Ф.И.О. ребенка	Адрес проживания	Адрес проживания



МЕСТО ВСТРЕЧИ СЕМЬИ
И ГОСУДАРСТВА

