

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель бюджетного учреждения
Омской области "Комплексный центр
социального обслуживания населения
Называевского района"



Москаленко О.Н. Москаленко
"30" июля 2025 года

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" бюджетного учреждения Омской области "Комплексный центр социального обслуживания населения Называевского района" (далее - Семейный МФЦ, СМФЦ, Учреждение соответственно).

2. Семейный МФЦ реализует мероприятия по обеспечению комплексного решения проблем семей с детьми, граждан, нуждающихся в помощи, в режиме "одного окна". Семейный МФЦ – отделение Учреждения, оперативно и проактивно действующее при оказании социальных услуг семьям с детьми и иным категориям граждан в различных жизненных ситуациях в полустационарной форме социального обслуживания, 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 осуществляется на условиях "бесшовного" межведомственного взаимодействия.

II. Цель и задачи Семейного МФЦ

6. Основной целью Семейного МФЦ является качественное удовлетворение потребностей семей с детьми, граждан пожилого возраста и инвалидов в социальных услугах, предупреждение и преодоление семейного неблагополучия.

7. Основными задачами Семейного МФЦ являются:

1) проведение мероприятий, направленных на профилактику обстоятельств, обуславливающих нуждаемость граждан в социальном обслуживании;

2) информирование о возможности получения социальных услуг и мероприятий в рамках социального сопровождения;

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

4) предоставление комплексной помощи семьям с детьми, детям, гражданам пожилого возраста и инвалидам;

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.

III. Принципы деятельности Семейного МФЦ

8. 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.

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

10. Персонифицированный подход - оказание адресной помощи семьям с детьми с учетом их нужд и жизненных ситуаций "от оказания услуг к решению проблем", проведение мероприятий, направленных на профилактику обстоятельств, обуславливающих нуждаемость гражданина в социальном обслуживании.

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

12. 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.

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

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

15. 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.

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

17. 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.

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

IV. Направления деятельности Семейного МФЦ

19. Выявление проблем обратившихся граждан, семей с детьми, анализ вопросов семьи, материнства, отцовства и детства, диагностика и определение нуждаемости членов семьи в социальных услугах. Выявление проблем семей и членов семьи осуществляется в процессе профессиональной деятельности специалистов органов и организаций, оказывающих услуги населению предусматривает:

1) учет обратившихся граждан, 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;

2) проактивное информирование и мотивирование на обращение за предоставлением социального обслуживания;

3) оценку конкретной жизненной ситуации семей с детьми и иных категорий граждан, проведение диагностического обследования жизненной ситуации, в том числе направленной на выявление признаков семейного неблагополучия;

4) определение возможности активизации потенциала семьи для разрешения жизненной ситуации;

5) формирование пакета документов в целях назначения мер социальной поддержки, государственной социальной помощи, в том числе на основании социального контракта; меры социальной поддержки гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, за счет средств областного бюджета.

20. Предоставление социальных услуг семьям с детьми, гражданам пожилого возраста и инвалидам в том числе:

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

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

3) организация выездов Мобильной бригады по осуществлению медицинских скринингов граждан пожилого возраста и инвалидов, проживающих в сельских поселениях района;

4) 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 службы психологической помощи и экстренного реагирования;

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

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

7) 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";

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

9) организация реабилитационных групп дневного пребывания для участников специальной военной операции и членов их семей;

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

11) повышение качества оказываемых социальных услуг, удовлетворенности граждан объемом и качеством предоставляемой помощи,

прогнозирование тенденций развития системы социального обслуживания граждан;

12) оказание дополнительных социальных и платных услуг согласно условиям договора о предоставлении дополнительных социальных услуг, платных услуг, в соответствии с областным законодательством и нормативными документами Учреждения. Проведение анализа эффективности предоставления услуг;

13) формирование оздоровительных заездов дневного пребывания для граждан пожилого возраста и инвалидов, составление и утверждение плана персонального обслуживания, графика посещения на основании медицинских рекомендаций, в соответствии с правилами внутреннего распорядка Учреждения.

21. Формирование информационной открытости и популяризация деятельности Семейного МФЦ, в том числе:

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

2) информационная открытость и популяризация деятельности Семейного МФЦ;

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

4) тиражирование практик предоставления социальных услуг и положительных примеров разрешения трудных жизненных ситуаций.

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

1) формирование профессионального сообщества специалистов Учреждения;

2) обучение сотрудников Семейного МФЦ по вопросам оказания информационно-разъяснительной и психологической помощи гражданам, семьям с детьми, в том числе семьям участников СВО;

3) 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 и других категорий обслуживаемых граждан;

4) стимулирование сотрудников Семейного МФЦ к участию в проектной и грантовой деятельности, конкурсах профессионального мастерства.

V. Структура Семейного МФЦ

В структуру отделения "Семейный МФЦ" включены следующие подразделения:

1. Служба первичного приема (далее - Служба).

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

2. Служба психологической помощи и экстренного реагирования (далее - Служба).

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

3. Служба оказания социальных услуг (далее - Служба).

Служба предназначена для обеспечения доступности социального обслуживания, повышения качества жизни семей с детьми, граждан пожилого возраста и инвалидов, оказавшихся в различных жизненных ситуациях, с применением разнообразных форм и технологий оказания социальных услуг.

4. Служба социального сопровождения и патронажа (далее - Служба).

Служба предназначена для оказания социального сопровождения семей с детьми, дезадаптированных граждан, оказавшихся в различных жизненных ситуациях, в том числе осуществления социального патронажа семей СОП и ТЖС.

5. Служба социальной реабилитации инвалидов (далее - Служба).

Служба предназначена для оказания социальных услуг гражданам, имеющим инвалидность, в т.ч. детям-инвалидам, помощи в реализации прав и законных интересов, выхода из трудной жизненной ситуации, содействия в улучшении их социального и материального положения, а также психологического статуса, комплексной реабилитации инвалидов, детей с ограниченными возможностями здоровья, обеспечения их максимально полной и своевременной социальной адаптации к жизни в обществе, семье, обучению и труду.

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

VI. Организация деятельности Семейного МФЦ

1. Семейный МФЦ создан 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 – заведующего отделением "Семейный МФЦ" Учреждения.

3. Заместитель руководителя - заведующий отделением "Семейный МФЦ":

1) несет персональную ответственность за эффективность работы Семейного МФЦ.

- 2) организует работу Семейного МФЦ;
- 3) 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;
- 4) отвечает за состояние статистической отчетности в подразделении;
- 5) обеспечивает соблюдение требований техники безопасности и охраны труда, пожарной и экологической безопасности в Семейном МФЦ;
- 6) выполняет иные поручения руководителя Учреждения в рамках компетенции Семейного МФЦ.

4. Организация работы служб Семейного МФЦ.

1) общее руководство деятельностью служб Семейного МФЦ осуществляют заведующие службами, которые назначаются и освобождаются от должности приказом руководителя Учреждения.

2) заведующие службами обеспечивают руководство, планирование, организацию, контроль и анализ работы, 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.

5. Деятельность сотрудников служб регламентируется должностными инструкциями, составленными с учетом норм, указанных в профессиональных стандартах: "Специалист по работе с семьей", "Специалист по социальной работе", "Юрист", "Психолог", "Педагог-психолог", "Логопед", "Социальный педагог", "Медицинская сестра", "Медицинская сестра по массажу", "Инструктор лечебной физкультуры", "Инструктор по адаптивной физкультуре", "Швея", "Парикмахер", "Специалист по реабилитационной работе в социальной сфере".

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

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

7. Отчет о деятельности служб представляется заместителю руководителя – заведующему отделением "Семейный МФЦ" в установленные сроки.

8. В службах ведется документация в соответствии с номенклатурой дел.

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