



семейный  
мфц

УТВЕРЖДЕНО:  
приказом директора  
ГКУСО РМ «Республиканский социальный  
приют для детей и подростков «Надежда»  
от «18» 10 2023 г. № 103-00

Положение  
об отделении «Семейный многофункциональный центр»  
ГКУСО РМ «Республиканский социальный приют для  
детей и подростков «Надежда»

Саранск 2023г.

## 1. Общие положения

- 1.1. Настоящее положение определяет основные задачи деятельности, функции, права и обязанности отделения «Семейный многофункциональный центр» (далее – Семейный МФЦ) на базе ГКУСО РМ «Республиканский социальный приют для детей и подростков «Надежда» (далее - Учреждение)
- 1.2. Отделение Семейный МФЦ создан в соответствии с внесенным изменениями в Устав Учреждения, в рамках реализации пилотного проекта Министерства труда и социального развития Российской Федерации по созданию семейных многофункциональных центров и в соответствии с приказом Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 06.04.2022 № 203 «О реализации в отдельных субъектах Российской Федерации пилотного проекта по созданию семейных многофункциональных центров», Распоряжением Правительства Республики Мордовия от 18.08.2023 года № 572-Р.
- 1.3. В своей деятельности отделение Семейный МФЦ руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, нормативными правовыми актами Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации, Министерства социальной защиты, труда и занятости населения Республики Мордовия, Уставом учреждения, настоящим Положением и другими нормативными правовыми актами.
- 1.4. Отделение Семейный МФЦ создается с целью совершенствования форм и методов социального обслуживания населения, оперативно проактивно действующее, при оказании социальных услуг семьям с детьми в различных жизненных ситуациях, а так же оказании им содействия в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам.
- 1.5. Отделение Семейный МФЦ осуществляет свою деятельность во взаимодействии с другими структурными подразделениями учреждения и организациями независимо от их форм собственности.

## **2. Основные задачи, принципы, направления деятельности отделения Семейный МФЦ**

### 2.1. Задачи отделения Семейный МФЦ:

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

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

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

### 2.2. Принципы деятельности отделения Семейный МФЦ:

2.2.1 проактивность: - инициативное информирование граждан о возможности получения комплекса услуг в связи с возникновением различных жизненных ситуаций (рождение ребенка, инвалидность ребенка, многодетность и т.д.) в отделении Семейный МФЦ;

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

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

2.2.4 проведение мероприятий, направленных на профилактику обстоятельств, обуславливающих нуждаемость гражданина в социальном обслуживании;

2.2.5 принцип «одного окна»: максимально возможное исключение участия граждан в процессах сбора документов, подтверждающих права на получение услуг.

2.3. Деятельность отделения Семейный МФЦ осуществляется по следующим направлениям:

2.3.1 выявление проблем семей с детьми (ведение баз данных семей с детьми, аналитическая работа по вопросам семьи, материнства, отцовства и детства, диагностика и определение нуждаемости членов семьи в социальных услугах);

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

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

### **3. Организационная структура отделения Семейный МФЦ**

3.1. Структура и нормативная штатная численность работников отделения СМФЦ утверждается Приказом Министерства социальной защиты, труда и занятости населения Республики Мордовия.

3.2. Непосредственное руководство отделением осуществляет заведующий отделением СМФЦ, который назначается на должность приказом директора Учреждения

3.3. В структуру отделения Семейного МФЦ включаются:

3.3.1 Служба первичного приема семей с детьми;

3.3.2 Служба экстренной психологической помощи экстренного реагирования;

3.3.3 Служба оказания социальных услуг и социального сопровождения;

3.4 Заведующий отделением:

3.4.1 определяет плановые цели и задачи отдела и его отдельных специалистов;

3.4.2 осуществляет подбор и обучение сотрудников отделов, обеспечивает надлежащие условия труда, осуществляет контроль их деятельности, следит за соблюдением норм охраны труда;

3.4.3 определяет объем работы сотрудников отделов и распределяет задания между ними;

3.4.4 координирует деятельность сотрудников отделов по выполнению поставленных задач;

3.4.5 разрабатывает необходимую документацию по работе отделов;

3.4.6 анализирует работу отдела, своевременно осуществляет корректирующие действия, направленные на устранение выявленных недостатков;

3.4.7 осуществляет супервизии как индивидуального кураторства, направленного на выявление и решение проблем при вхождении в должность и осуществлении профессиональной деятельности специалистов отдела, профилактику профессиональной деформации и выгорания;

3.4.8 обеспечивает стабильность уровня качества услуг (работ), повышение и качества и эффективности (результативности) их предоставления, гарантирование и удовлетворение законных запросов и потребностей граждан, соблюдает положения нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг (работ).

3.4.9 организует мероприятия по привлечению ресурсов организаций, общественных объединений, добровольческих (волонтерских) организаций и частных лиц к реализации социального обслуживания граждан, обратившихся в отделение Семейный МФЦ.

3.4.10 организует сохранность вверенных ему материальных ценностей.

3.4.11 на период отсутствия заведующего отделением его обязанности исполняет лицо, назначенное приказом директора Учреждения.

3.5. служба первичного приема семей с детьми включает в себя следующие функциональные зоны:

3.5.1. зона информирования и ожидания граждан, в которой есть специально оборудованное рабочее место (стойка) специалиста по социальной работе, предназначенное для оказания помощи в пользовании справочно-информационными ресурсами, помощи в сопровождении инвалидов,

имеющих стойкие нарушения функции зрения и не имеющих возможности самостоятельного передвижения по территории отделения Семейный МФЦ;

3.5.2. детская комната или детский уголок для посетителей с детьми;

3.5.3. зона цифровых сервисов для граждан, включающая программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий доступ посетителей к Федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", региональному portalу и иным portalам, интегрированным с единой системой идентификации и аутентификации, а также персональных компьютеров с доступом к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет);

3.5.4. зона первичного приема граждан, в которой оборудованы окна приема;

3.5.5. зона для оказания гражданам социальных услуг и организации их консультирования.

3.6. Служба первичного приема семей с детьми обеспечивает:

3.6.1. определение потребности заявителя в получении социальных услуг, формах и видах их предоставления;

3.6.2. осуществление онлайн-консультирования;

3.6.3. организацию межведомственного взаимодействия с органами и организациями социальной сферы, оказывающими услуги семьям с детьми;

3.6.4. передачу информации в уполномоченный орган субъекта Российской Федерации или уполномоченную организацию для принятия решения о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании либо об отказе в социальном обслуживании (далее - уполномоченный орган), разработки индивидуальной программы предоставления социальных услуг (далее - ИППСУ) в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

3.6.5. оказание содействия членам семьи при обращении в уполномоченный орган.

3.7. Служба экстренной психологической помощи и экстренного реагирования обеспечивает:

3.7.1. предоставление социально-психологических услуг обратившимся за помощью гражданам, в том числе, по телефону (обеспечение возможности доверительного диалога, психологическое консультирование в целях преодоления имеющихся трудностей, укрепления уверенности в себе);

3.7.2. предоставление срочных социальных услуг (содействие в получении временного жилого помещения; содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг; содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей);

3.7.3 осуществление деятельности по организации выездов и оказанию экстренной помощи на дому.

3.8. Служба социальных услуг и социального сопровождения обеспечивает:

3.8.1. углубленную диагностику и оценку рисков семейного неблагополучия, трудной жизненной ситуации и возможностей членов семьи в ее преодолении;

3.8.2. разработку индивидуальной программы семьи с детьми, конкретизирующей содержание социальных услуг и мероприятия по социальному сопровождению, предусмотренные к предоставлению в соответствии с ИППСУ (далее - индивидуальная программа семьи);

3.8.3. назначение куратора ИППСУ или индивидуальной программы семьи на консилиуме специалистов отделения Семейный МФЦ;

3.8.4. предоставление квалифицированных услуг специалистами других органов и организаций, оказывающих услуги семьям с детьми, в порядке межведомственного взаимодействия;

3.8.5. проведение мероприятий для незанятых трудовой деятельностью членов семей (организация и проведение семейных праздников, фестивалей и конкурсов, другое);

3.8.6. организацию деятельности родительских объединений (семейные клубы, группы само- и взаимопомощи, группы для родителей, другое);

3.8.7. социальное сопровождение семей с детьми на основании ИППСУ или индивидуальной программы семьи;

3.8.8. взаимодействие с органами местного самоуправления, общественными организациями, благотворительными фондами, индивидуальными предпринимателями, религиозными конфессиями и т.д. с целью оказания комплексной помощи получателям социальных услуг;

3.8.9. содействие в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам (организация социального сопровождения получателей социальных услуг, в том числе родителей, опекунов, попечителей, иных законных представителей несовершеннолетних детей), в рамках реализации индивидуальных программ;

3.8.10. мониторинг реализации ИППСУ или индивидуальной программы семьи.

3.9. Организация оказания помощи семьям с детьми в отделении Семейный МФЦ предусматривает: выявление проблем семей с детьми, определение индивидуальной нуждаемости в социальных услугах и социальном сопровождении; разработку индивидуальной программы семьи, мониторинг реализации ИППСУ или индивидуальной программы семьи.

3.10. Выявление проблем семей с детьми осуществляется в процессе профессиональной деятельности специалистов органов и организаций, оказывающих услуги семьям с детьми (в работе с устными и письменными обращениями граждан (семей), организаций, СМИ; в рамках межведомственного взаимодействия субъектов профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних) и предусматривает:

3.10.1. учет семей, организацию приема и регистрацию заявлений членов семьи за предоставлением социального обслуживания либо обращение в его интересах иных граждан, обращение государственных органов, органов



местного самоуправления, общественных объединений непосредственно в уполномоченный орган субъекта Российской Федерации или уполномоченную организацию либо переданные заявление или обращение в рамках межведомственного взаимодействия;

3.10.2. информирование и мотивирование семей на обращение за предоставлением социального обслуживания;

3.10.3. оценку конкретной жизненной ситуации семей с детьми, проведение диагностического обследования жизненной ситуации, в том числе направленной на выявление признаков семейного неблагополучия;

3.10.4. организацию и проведение заседаний территориального межведомственного консилиума в рамках работы со сложными жизненными ситуациями для распределения сфер ответственности между субъектами социального сопровождения семей;

3.10.5. определение основных направлений индивидуального "бесшовного маршрута" семьи с детьми на основании ИППСУ или индивидуальной программы семьи;

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

3.11. Реализация ИППСУ или индивидуальной программы семьи включает:

3.11.1. оказание социальных услуг и проведение мероприятий по социальному сопровождению в рамках ИППСУ или индивидуальной программы семьи, в том числе с применением дистанционных и выездных форм работы, направленных на минимизацию нуждаемости семьи с детьми в социальном обслуживании и социальном сопровождении;

3.11.2. вовлечение членов семей в мероприятия по социальному сопровождению, проактивную деятельность, направленную на повышение уровня собственных ресурсов семей, для преодоления и/или профилактики обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании, повышение качества жизни семей с детьми;

3.11.3. организацию и проведение профилактических и реабилитационных мероприятий для семей в индивидуальном и групповом формате с применением эффективных социальных технологий и практик;

3.11.4. организацию в рамках социального сопровождения взаимодействия со специалистами органов и организаций, оказывающих услуги семьям с детьми;

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

3.12. Организация мониторинга реализации ИППСУ или индивидуальной программы семьи осуществляется путем:

3.12.1. проведения диагностического обследования с целью выявления степени нарушения жизнедеятельности семьи с детьми, индивидуальных потребностей в социальных услугах и наличия ресурсов семьи с детьми для решения проблем в различных жизненных ситуациях;

3.12.2. организации и проведения консилиума специалистов отделения Семейный МФЦ в рамках работы с семьями с детьми, испытывающими трудности в социальной адаптации, находящимися в социально опасном положении с целью оценки реализации мероприятий ИППСУ или индивидуальной программы семьи, факторов преодоления семейного неблагополучия; принятия решения о пролонгировании работы;

3.12.3. внесения дополнений (изменений) в ИППСУ или индивидуальной программы семьи (в случае необходимости) для достижения наилучших результатов в решении потребностей семьи с детьми.

#### **4. Управление деятельностью Семейного МФЦ**

4.1 Общая координация деятельности Семейного МФЦ осуществляется директором ГКУСО РМ «Республиканский социальный приют для детей и подростков «Надежда».

4.2 Заведующий отделением СМФЦ, несет персональную ответственность за эффективность работы Семейного МФЦ.

4.3 Заведующий отделением СМФЦ в рамках своих компетенций:

- организует работу Семейного МФЦ;
- обеспечивает планирование деятельности Семейного МФЦ, обеспечивает реализацию приказов, распоряжений и иных решений ГКУСО РМ «Республиканский социальный приют для детей и подростков «Надежда», в части, касающейся возглавляемого им отделения, вносит предложения по развитию Семейного МФЦ;
- отвечает за состояние статистической отчетности в подразделении;
- выполняет иные поручения директора в рамках компетенции Семейного МФЦ.

4.4 Заведующий отделением СМФЦ имеет право:

- вносить предложения по подбору и расстановке кадров в Семейном МФЦ;
- готовить проекты приказов и распоряжений по деятельности Семейного МФЦ;
- давать указания, обязательные к исполнению всеми работниками Семейного МФЦ;
- взаимодействовать со структурными подразделениями учреждения, органами государственной власти Республики Мордовия, организациями разной ведомственной принадлежности по вопросам, относящимся к компетенции Семейного МФЦ.

4.5 Руководитель Семейного МФЦ несет ответственность:

- за неисполнение задач и функций. Возложенных на Семейный МФЦ;
- за нарушение действующего законодательства;
- за недостоверность отчетных данных, сведений и других материалов, подготавливаемых в Семейном МФЦ.

4.6 Работники Отделения назначаются на должность и освобождаются от должности приказом директора ГКУСО РМ «Республиканский социальный приют для детей и подростков «Надежда». Права и обязанности работников

Отделения определены должностными обязанностями и трудовым законодательством Российской Федерации.

## **5. Оценка и мониторинг деятельности Семейного МФЦ**

5.1 Оценку и мониторинг деятельности Семейного МФЦ проводятся в отношении:

- спектра социальных услуг, реализуемых в Семейном МФЦ;
- удовлетворенности потребителей качеством оказываемых услуг, получаемых в Семейном МФЦ;
- количества потребителей социальных услуг, обслуженных в Семейном МФЦ;

5.2 Отчет о деятельности Семейного МФЦ осуществляется на основе разработанных критериев показателей эффективности.