



Семейный
МФЦ

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

**Положение
о службе оказания социальных услуг и социального
сопровождения**

Саранск 2023г.

1. Общие положения

1.1. Настоящие положение регулирует деятельность службы оказания социальных услуг и социального сопровождения семей с детьми (далее – Служба) в Семейном МФЦ (далее – Отделение).

1.2. Служба является структурным подразделением Отделения, создается и ликвидируется приказом Директора.

1.3. Служба осуществляет свою деятельность в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Указами и Распоряжениями Президента Российской Федерации, Семейным кодексом Российской Федерации, Гражданским кодексом Российской Федерации, действующим законодательством Российской Федерации в сфере социального обслуживания, другими федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, методическими указаниями и разъяснениями Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации, с региональным законодательством, а также с уставом Учреждения, настоящим Положением, внутриведомственными правовыми актами и локальными актами Учреждения.

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

1.5. Деятельность специалистов Службы регламентируется должностными обязанностями, разработанными на основе соответствующих профессиональных стандартов.

1.6. Деятельность Службы направлена на обеспечение комплексного подхода в социальном сопровождении семей с детьми на основе межведомственного взаимодействия, определение основных направлений реализации персонифицированного подхода и «бесшовного маршрута» семьи с детьми на основе индивидуальной программы предоставления социальных услуг с учетом потребностей, а также на осуществление социальной профилактики по предупреждению семейного неблагополучия.

1.7. Деятельность Службы строится на принципах:

- комплексного подхода, путем всесторонности, непрерывности и целостности осуществления процесса социального сопровождения и предоставления социальных услуг.
- проактивности, путем информирования и мотивирования семей на обращение за предоставлением социального обслуживания;
- адресности и нуждаемости, путем проведения мероприятий, направленных на профилактику обстоятельств, обуславливающих нуждаемость семьи в социальном обслуживании.
- «одного окна», путем максимально возможного исключения граждан в процессе сбора документов;
- нацеленности на удовлетворение потребностей семей с детьми, путем непрерывного повышения качества предоставления и доступности и получения услуг.

- конфиденциальности полученной информации. Информация о получении гражданином социальных услуг, результаты оценки, другая персонифицированная информация является конфиденциальной. Предоставление данной информации третьим лицам не допускается, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

- защиты прав и законных интересов несовершеннолетних.

1.8. Служба предоставляет социальные услуги в соответствии с порядком предоставления социальных услуг поставщиком социальных услуг на территории Республики Мордовия.

1.9. Служба взаимодействует со всеми структурными подразделениями Отделения, а также с различными государственными учреждениями, НКО и иными учреждениями различных форм собственности, с органами системы профилактики безнадзорности несовершеннолетних, благотворительными организациями и объединениями, фондами, с целью оперативного предоставления социальных услуг семьям с детьми, а также оказания содействия в предоставлении различных видов социальной помощи.

2. Основные цели и задачи

Целью деятельности Службы является предоставление социальных услуг и социального сопровождения, семьям с детьми в различных жизненных ситуациях.

Основными задачами Службы являются:

1. углубленная диагностика и оценка рисков семейного неблагополучия, трудной жизненной ситуации и возможностей членов семьи в её преодолении;
2. поддержка позитивного родительства;
3. разработка индивидуальной программы предоставления социальных услуг (далее – ИППСУ) или индивидуальной программы социального сопровождения семьи с детьми, в том числе назначение куратора, ответственного за их разработку и реализацию;
4. организация межведомственного взаимодействия, в том числе с социально - ориентированными некоммерческими организациями, бизнес структурами, для предоставления услуг в соответствии с потребностями семей с детьми, детей;
5. организация мероприятий для незанятой трудовой деятельностью членов семей (проведение досуговых и тематических мероприятий в групповом и индивидуальном формате, в том числе с привлечением представителей иных органов и учреждений (организаций) и НКО);
6. организация деятельности родительских объединений (родительский клуб, группа само- и взаимопомощи, школа ответственного родительства и другое);

7. организация деятельности детских сообществ (клубы, творческие объединения, отряды трудового десанта и другое);
8. социальное сопровождение семей с детьми на основании ИППСУ или индивидуальной программы социального сопровождения;
9. мониторинг реализации ИППСУ или индивидуальной программы социального сопровождения семей с детьми;

3. Основные функции, услуги и технологии работы Службы

Для осуществления поставленных задач, Служба выполняет следующие функции:

- обеспечение принятия оперативных и своевременных мер по выявлению и решению проблем семей с детьми в рамках межведомственного взаимодействия с органами учреждениями системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, иными органами и учреждениями;
- ведение учёта семей, организация приёма и регистрации заявлений членов семей обратившихся за предоставлением социального обслуживания, либо переадресация граждан в государственные органы, органы местного самоуправления или уполномоченную организацию, или организация передачи обращения в рамках межведомственного взаимодействия;
- организация информирования и мотивирования семей на обращение за предоставлением социального обслуживания и социальных услуг;
- проведение оценки конкретной жизненной ситуации семей с детьми и диагностического обследования жизненных ситуаций, в том числе направленного на выявление признаков семейного неблагополучия, при необходимости сбора дополнительной информации о социальном психологическом статусе семьи;
- консультирование членов семей о мерах социальной поддержки, порядке и условиях их предоставления, перечня оказываемых социальных услуг и мероприятиях в рамках социального сопровождения в зависимости от конкретной жизненной ситуации семьи с детьми;
- оформление документов на предоставление социальных услуг, входящих в компетенцию Службы;
- закрепление ответственных специалистов (куратора) за реализацию ИППСУ, за разработку и реализацию индивидуальной программы сопровождения семьи;
- определение основных направлений индивидуального маршрута семьи с детьми на основании ИППСУ или индивидуальной программы сопровождения семьи;
- оказание социальных услуг и проведение мероприятий по социальному сопровождению в рамках ИППСУ или индивидуальной программы семьи, в том числе с применением дистанционных форм

работы, направленных на минимизацию нужд семьи с детьми в социальных услугах и социальном сопровождении;

- организация контроля за процессом социальной адаптации в соответствии с ИППСУ и индивидуальной программой сопровождения семьи;

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

- организация и проведение профилактических и реабилитационных мероприятий для семей в индивидуальном и групповом формате с применением эффективных социальных практик и технологий, в том числе проведение профилактических мероприятий с несовершеннолетним и их родителями, направленных на оптимизацию детско-родительских отношений, преодоление педагогических ошибок и конфликтных ситуаций, профилактику правонарушений, формирование духовно-нравственных ценностей, патриотических чувств и гражданской позиции, основ здорового образа жизни;

- организация деятельности по дополнительным общеобразовательным общеразвивающим программам различной направленности (социально-гуманитарной, естественнонаучной, технической, художественной), коррекционно-развивающим и профилактическим программам с несовершеннолетними и их родителями;

- участие специалистов Службы в мероприятиях, направленных на профилактику сиротства, жестокого обращения, безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, самовольных уходов из дома, защите их прав и законных интересов, различных форм зависимостей, нравственного и полового воспитания, реализуемых посредством тематических мероприятий, общественных акций и т.п.;

- организация в рамках социального сопровождения взаимодействия со специалистами органов и организаций, оказывающих услуги семьям с детьми;

- формирование и ведение банка данных получателей социальных услуг Службы;

- проведение мониторинга с целью оценки реализации мероприятий ИППСУ или индивидуальной программы сопровождения семьи, факторов преодоления

семейного неблагополучия, принятия решения о внесении дополнений и изменений в ИППСУ или индивидуальную программу сопровождения семьи (в случае необходимости) и пролонгировании работы для достижения наилучших результатов решения потребностей семьи с детьми;

- участие в заседаниях консилиума в рамках работы с семьями с детьми, которым необходима помощь в различных жизненных ситуациях;
- изучение и внедрение в практику специалистами Службы новых форм и методов работы с семьями с детьми;
- повышение уровня профессиональной и законодательной грамотности специалистов;
- предоставление плановых отчётов, анализа результативности деятельности Службы.

Для обеспечения функционирования Службы в работе применяются следующие технологии:

- ✓ социальная работа со случаем,
- ✓ социальный – реабилитационные,
- ✓ социальной профилактики,
- ✓ социальной коррекции,
- ✓ социальной диагностики,
- ✓ социального консультирования,
- ✓ социального посредничества,
- ✓ логопедическая коррекция,
- ✓ профориентационные практики,
- ✓ иные методы и практики для решения проблем в семье с детьми.

Служба оказывает следующие услуги:

- диагностические,
- консультативные,
- информационные,
- социальные услуги в дистанционном режиме,
- социальное сопровождение,
- досуговые.

Порядок отказа в предоставлении социальных услуг получателям социальных услуг в Службе

Получатели социальных услуг Службы имеют право отказаться от предоставления социальных услуг.

Отказ получателя услуг от социального обслуживания оформляется в письменной форме.

Предоставление социальных услуг приостанавливается либо прекращается в следующих случаях:

- по заявлению получателя социальных услуг;
- окончание срока предоставления социальных услуг;
- при выявлении медицинских противопоказаний;
- при нарушении получателями социальных услуг установленных норм и правил, препятствующих предоставлению социальных услуг их поставщиком.

Организация управления службой

Организационно-методическое руководство и контроль за функциями Службы осуществляется директором Учреждения.

Специалисты Службы в соответствии с квалификационными требованиями предъявляемым к должности должны обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных обязанностей, высокими моральными и этическими качествами, чувством ответственности и руководствоваться принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности, клиентоориентированности.

Права и обязанности специалистов Службы

В своей профессиональной деятельности специалисты Службы обязаны:

- содействовать реализации прав и законных интересов получателей услуг;
- рассматривать вопросы и принимать решения, планировать и осуществлять деятельность в пределах своей компетентности;
- соблюдать требования законодательства о защите персональных данных получателей услуг;
- завершать в установленные сроки плановые задания и отчитываться об их выполнении;
- готовить необходимые информационные материалы по результатам своей деятельности;
- обобщать, систематизировать, распространять накопленный опыт работы;
- исполнять требования должностных инструкций, соблюдать правила внутреннего трудового распорядка, трудовую дисциплину, правила по охране труда и технике безопасности;
- взаимодействовать со всеми службами Отделения.

В своей профессиональной деятельности специалисты службы вправе:

- знакомиться с решениями, приказами администрации Отделения, касающимися деятельности его служб;
- запрашивать в установленном порядке необходимую информацию и материалы, необходимые для осуществления должностных обязанностей;
- вносить предложения:
 - ✓ по созданию условий, необходимых для успешного выполнения профессиональных обязанностей;
 - ✓ по вопросам сотрудничества и взаимодействия с другими учреждениями, субъектами системы профилактики, общественными организациями; по совершенствованию деятельности Службы и режима её работы, участвовать в разработке новых методов работы оценки их эффективности;

- по согласованию с семьёй привлекать к социальному сопровождению специалистов других учреждений, организаций;
- посещать семьи в рамках своей профессиональной деятельности в случаях и порядке предусмотренных действующим законодательством;
- представлять Службу в государственных общественных и других организациях по вопросам связанным с выполнением функциональных задач;
- регулярно повышать квалификацию, свой профессиональный уровень, участвовать в обучающих методических мероприятиях;
- участвовать в разработке методических материалов и документов Службы;
- выступать с обобщением опыта своей работы на семинарах, научно-практических конференциях и публиковать статьи в средствах массовой информации, представлять на официальном сайте Учреждения и в доступных социальных сетях.

Ответственность Службы

Заведующий и сотрудники Службы несут профессиональную ответственность за:

- ✓ невыполнение своих функциональных обязанностей, определённых настоящим положением;
- ✓ несоблюдение правил внутреннего трудового распорядка, трудовой дисциплины, техники безопасности правил пожарной безопасности;
- ✓ адекватность использования в работе инструментария, методов и средств, обоснованность даваемых рекомендаций;
- ✓ оформление и сохранность результатов обследований, документации в установленном порядке;
- ✓ соблюдение сроков предоставления отчётности и планирования;
- ✓ соблюдение профессиональной этики;
- ✓ достоверность информации представляемой в вышестоящие органы, средства массовой информации;
- ✓ разглашение сведений, ставших известными в связи с выполнением должностных обязанностей (конфиденциальность);
- ✓ сохранность имущества и документов.

Критерии оценки деятельности Службы

Эффективность и результативность деятельности Службы определяется на основании таких показателей, как:

- своевременное и качественное выполнение поставленных целей и задач;
- отсутствие нарушений в организации деятельности Службы, выявленных по результатам проверок вышестоящих и контрольно-надзорных органов;
- выполнение количественных и качественных показателей, установленных Государственным заданием учредителя;
- количество семей, находящихся на социальном сопровождении за отчетный период;

- количество составленных в отчетном периоде планов по социальному сопровождению семей, процент их выполнения;
- Удовлетворенность получателей услуг качеством и доступностью социальных услуг в отчетном периоде;
- своевременность предоставления отчетов: соблюдение сроков их предоставления, установленных порядков и форм предоставления статистических отчетов и аналитических записок;
- отсутствие обоснованных жалоб, поступающих от граждан, на качество оказания социальных услуг.
- отсутствие замечаний по результатам проверок контролирующих органов, в том числе ведомственных контрольных мероприятий;
- отсутствие нарушений в системе сбора, объединения статистических сведений.

Заключительные положения

Данное Положение вступает в силу с момента его утверждения и действует до принятия нового в рамках действующего нормативного законодательного регулирования.

Все изменения и дополнения, вносимые в настоящее Положение, оформляются в письменной форме в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.