

УТВЕРЖДАЮ:

Директор

ГУ ТО «Семейный МФЦ «Мой семейный центр»



Э.Б.Шубинская

« 01 » ноября 2022 г.

**Положение
о создании Семейного многофункционального центра на базе
государственного учреждения Тульской области
«Семейный МФЦ «Мой семейный центр»**

1. Общие положения

1. Семейный многофункциональный центр - организация или структурное подразделение организации социального обслуживания, предоставляющая комплексную социальную помощь, социальные услуги и услуги по социальному сопровождению семьям, в том числе с детьми, находящимся в трудной жизненной ситуации, социально опасном положении, молодым семьям, семьям участников специальной военной операции, другим категориям семей (далее соответственно - Семейный МФЦ, семьи).

2. Деятельность Семейного МФЦ осуществляется в соответствии с нормами Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" (далее - Федеральный закон N 442-ФЗ), Федерального закона от 24 июня 1999 г. N 120-ФЗ "Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних", Федерального закона от 24 ноября 1995 г. N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации", Федерального закона от 24 июля 1998 г. N 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации", других федеральных законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, законов и иных нормативных правовых актов субъектов Российской Федерации, а также положениями настоящей Модели.

3. Цель деятельности Семейного МФЦ - качественное удовлетворение потребностей семей в социальных услугах, предупреждение и преодоление семейного неблагополучия.

4. Основные понятия, используемые в положении:

- несовершеннолетний - лицо, не достигшее возраста восемнадцати лет;
- несовершеннолетний, находящийся в социально опасном положении, - лицо, которое вследствие безнадзорности или беспризорности находится в обстановке, представляющей опасность для его жизни или здоровья либо не отвечающей требованиям к его воспитанию или содержанию, либо совершает правонарушение или антиобщественные действия;
- семья, находящаяся в социально опасном положении, - семья, имеющая несовершеннолетних, находящихся в социально опасном положении, а также семья, где родители или иные законные представители несовершеннолетних не исполняют своих обязанностей по их воспитанию, обучению и (или) содержанию и (или) отрицательно влияют на их поведение либо жестоко обращаются с ними

- индивидуальная профилактическая работа - деятельность по своевременному выявлению несовершеннолетних и семей, находящихся в социально опасном положении, а также по их социально-педагогической реабилитации и (или) предупреждению совершения ими правонарушений и антиобщественных действий;

- трудная жизненная ситуация - обстоятельство или обстоятельства, которые ухудшают условия жизнедеятельности гражданина и последствия которых он не может преодолеть самостоятельно;

- дети, находящиеся в трудной жизненной ситуации, - дети-сироты; дети, оставшиеся без попечения родителей; дети-инвалиды; дети с ограниченными возможностями здоровья, то есть имеющие недостатки в физическом и (или) психическом развитии; дети - жертвы вооруженных и межнациональных конфликтов, экологических и техногенных катастроф, стихийных бедствий; дети из семей беженцев и вынужденных переселенцев; дети, оказавшиеся в экстремальных условиях; дети - жертвы насилия; дети, отбывающие наказание в виде лишения свободы в воспитательных колониях; дети, находящиеся в образовательных организациях для обучающихся с девиантным (общественно опасным) поведением, нуждающихся в особых условиях воспитания, обучения и требующих специального педагогического подхода (специальных учебно-воспитательных учреждениях открытого и закрытого типа); дети, проживающие в малоимущих семьях; дети с отклонениями в поведении; дети, жизнедеятельность которых объективно нарушена в результате сложившихся обстоятельств и которые не могут преодолеть данные обстоятельства самостоятельно или с помощью семьи;

- профилактика обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании, - система мер, направленных на выявление и устранение причин, послуживших основанием ухудшения условий жизнедеятельности граждан, снижения их возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности;

- социальное сопровождение - содействие в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам;

- "окна приема" - специально оборудованные для сотрудников отделения первичного приема семей рабочие места для приема граждан (в отдельном помещении или в отгороженном пространстве отделения первичного приема внутри помещения).

II. Задачи, принципы и направления деятельности

5. Задачи ГУ ТО «Семейный МФЦ «Мой семейный центр»:

- проведение мероприятий, направленных на профилактику обстоятельств, обуславливающих нуждаемость семей в социальном обслуживании;

- информирование семей о возможности получения мер социальной поддержки, социальных услуг и проведения мероприятий в рамках социального сопровождения;

- обеспечение доступности для семей социальных услуг и социального сопровождения;

- предоставление комплексной помощи семьям;

- 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 ГУ ТО «Семейный МФЦ «Мой семейный центр»:

- 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 Семейных МФЦ;

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

- адресность и нуждаемость:

непрерывное повышение качества, доступности и комфортности получения социальных и государственных услуг, нацеленность на удовлетворение потребностей семей;

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

- принцип "одного окна": исключение или максимально возможное ограничение участия граждан в процессах сбора документов, подтверждающих права на получение различных услуг.

8. Деятельность ГУ ТО «Семейный МФЦ «Мой семейный центр» осуществляется по следующим направлениям:

- обеспечение межведомственного взаимодействия заинтересованных органов, организаций, включая негосударственные организации, в том числе социально ориентированные некоммерческие организации, при выявлении семей, нуждающихся в предоставлении социальных услуг и социального сопровождения;

- определение проблемных жизненных ситуаций, в том числе составление (при необходимости) акта обследования жилищно-бытовых условий проживания семьи;

- предоставление социальных услуг;

- организация социального сопровождения семей, оказание содействия в получении различных услуг в других органах и организациях;

- информационно-просветительская и профилактическая работа с населением, разработка материалов, обеспечивающих данную работу;

- осуществление деятельности, направленной 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. Организационная структура

12. В структуру ГУ ТО «Семейный МФЦ «Мой семейный центр» включаются:

12.1. Отделение первичного приема;

12.1.1. Целью деятельности службы первичного приема является реализация принципа «одного окна» посредством «бесшовной» маршрутизации семей с детьми в процессе разрешения жизненной ситуации посредством интеграции социальных сервисов и ресурсов государственных, муниципальных и негосударственных организаций и учреждений, расположенных на территории обслуживания Центра, при активном содействии специалистов межведомственных муниципальных команд, в том числе оказание первичного приема семей с детьми, оказание консультативной помощи гражданам.

12.1.2. Основными задачами Отделения являются:

- определение потребности заявителя в получении социальных услуг, формах и видах их предоставления; оценку остроты жизненной ситуации и необходимости экстренного реагирования; осуществление онлайн-консультирования; передачу информации в государственное учреждение Тульской области «Региональный центр «Развитие» для принятия решения о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании либо об отказе в социальном обслуживании;

- организация межведомственного взаимодействия с органами и организациями в сфере социального обслуживания, оказывающими услуги

- семьям с детьми: разработку 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» и индивидуальной программы социального сопровождения (далее - ИПСС), утвержденной приказом министерства труда и социальной защиты Тульской области; закрытие случая обращения или перенаправленные (переключенные) для консультирования или дальнейшую маршрутизацию в отделение экстренной психологической помощи и экстренного психологического реагирования, или отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения; получение обратной связи от получателей социальных услуг и социального сопровождения после закрытия случая об удовлетворенности качеством полученных услуг и профессиональной компетентностью закрепленного специалиста (социального помощника).

12.2. Отделение экстренной психологической помощи и экстренного реагирования;

12.2.1. Основной целью деятельности отделения является предоставление срочных социальных услуг семьям и семьям с детьми, в том числе в экстренном режиме.

12.2.2. Основными задачами отделения являются:

- Выявление семей, находящихся в трудной жизненной ситуации, находящихся в социально-опасном положении, подвергшихся различным формам насилия, нуждающихся в различных видах и формах социальной поддержки;

- Осуществление первичного приёма граждан, для определения нуждемости в социальных услугах.
- Организация выездных мобильных бригад, в том числе в рамках межведомственного взаимодействия, в составе междисциплинарной команды, на основании письменного, устного обращения граждан и других государственных органов, субъектов системы профилактики.
- Оказание срочных социальных услуг, в том числе в экстренном режиме выездных мобильных бригад специалистов;
- Формирование регистра получателей социальных услуг через Информационную систему АС «АСП».
- Прием обратившихся граждан по аутентификации и идентификации личности в региональной системе «Госуслуги Тульская область».
- Организация и проведение работы с электронными обращениями граждан в информационной системе «Региональная система электронного правительства Тульской области».
- Организация и проведение работы с жалобами граждан, в том числе электронными, с использованием информационной системы РСЭП ТО.
- Передача информации о случаях насилия в правоохранительные органы.
- Передача информации в компетентные органы и учреждения для осуществления дальнейшего сопровождения семей, оказавшиеся в трудной жизненной ситуации, находящиеся в социально-опасном положении, подвергшихся различным формам насилия.
- Участие в информационно-просветительской работе по противодействию жестокому обращению в отношении женщин и детей, отказов от новорождённых и поддержке позитивного родительства.
- Деятельность службы экстренного реагирования осуществляется по технологиям: «Служба отказа от новорождённых», «Мобильная бригада».
- При непосредственном руководстве заведующего отделения с дальнейшим утверждением директора Центра формируется и организуется выездная мобильная бригада специалистов. По результатам выезда составляется акт выезда мобильной бригады, акт выезда мобильной бригады службы профилактики отказов от новорожденных, социально-психологический опросник женщин, имеющих намерение отказаться для новорожденного.

12.3. Отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения;

12.3.1. Отделение создано в целях:

- оказания комплексной социальной помощи семьям и семьям с детьми, в том числе в порядке межведомственного взаимодействия;

- осуществления социальной профилактики по предупреждению семейного неблагополучия;

- проведения мероприятий, направленных на формирование родительской ответственности.

12.3.2. Основными задачами Отделения являются:

- социальное картирование ресурсов муниципальных районов (городских округов) Тульской области;

- своевременное закрепление кураторов случая за семьями и гражданами, переданными из отделения первичного приема семей с детьми;

- углубленная диагностика и оценка рисков семейного неблагополучия, трудной жизненной ситуации и возможностей членов семьи в ее преодолении;

- разработка индивидуальной программы предоставления социального сопровождения (далее - ИППСС) или индивидуальной программы предоставления социальных услуг (далее — ИППСС) семьи с детьми, конкретизирующей содержание социальных услуг и/или мероприятия по социальному сопровождению;

- назначение куратора ИППСУ или индивидуальной программы семьи;

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

- проведение мероприятий для незанятой трудовой деятельностью членов семей (организация видеостудии, проведение семейных праздников, фестивалей и конкурсов, другое);

- организация деятельности родительских объединений (родительские клубы, группы само- и взаимопомощи, школы для родителей, другое);

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

- мониторинг реализации ИППСУ или индивидуальной программы семьи;

- организацию работы межведомственной муниципальной команды специалистов.

12.3.3. Основными направлениями деятельности Отделения являются:

- изучение потребностей семьи в комплексной социальной помощи;

- разработка, предоставление гражданам, мониторинг реализации индивидуальной программы семьи с детьми, конкретизирующей содержание социальных услуг и мероприятия по социальному сопровождению, предусмотренные к предоставлению в соответствии с ИППСУ;

- осуществление реализации программ «Противостояние бытовому насилию», «Острые кризисные состояния», «Профилактика разводов», «Профилактика абортов», «Предотвращение отказа от новорожденного», «Все в моих руках», «Дочки-матери», «Профориентация», «Женское здоровье», «Здоровая семья», «Содружество социальных партнёров», «Он и она» и др.;

- организация и проведение мероприятий культурно-досуговой направленности в рамках социально значимых акций, в том числе: «16 дней против насилия», «Белый цветок», «Всемирный день борьбы со СПИД», «Антинаркотический месячник» и т.д., для семей с детьми - ведение клубов, циклов бесед, тематических встреч, «круглых столов» и т.д.;

- проведение информационно-просветительской работы по противодействию жестокому обращению с детьми и женщинами, поддержке позитивного родительства, профилактике абортов и отказов от новорождённых.

12.4. Отделение помощи семье и детям;

12.4.1 Основной целью деятельности Отделения является защита прав и законных интересов детей, профилактика безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, социальная реабилитация несовершеннолетних, оказавшихся в социально опасном положении или иной трудной жизненной ситуации, осуществление социальной профилактики по предупреждению семейного неблагополучия, проведение мероприятий, направленных на формирование родительской ответственности.

12.4.2. Основными направлениями деятельности Отделения является:

- защита прав и законных интересов несовершеннолетних;
- оказание различных видов социальных услуг (социально-бытовых, социально-психологических, социально-медицинских, социально-трудовых, социально-правовых, срочных социальных услуг) в форме «на дому», социальной помощи, не относящейся к социальным услугам (социальное сопровождение) несовершеннолетним, их родителям, лицам из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, не достигшим возраста двадцати трех лет, опекунам, попечителям и иным законным представителям несовершеннолетних;
- участие в выявлении и устранении причин и условий, способствующих безнадзорности несовершеннолетних, проведение в пределах своей компетенции индивидуальной профилактической работы с несовершеннолетними и их родителями (иными законными представителями) в ликвидации трудной жизненной ситуации;
- профилактика социального сиротства, пропаганда семейных ценностей и ответственного родительства;
- внедрение в деятельность Отделения инновационных форм, методов и технологий работы;
- оказание адресной комплексной социальной помощи семьям и семьям с детьми по принципу «единое окно»;

информационно-разъяснительная работа с населением о видах предоставляемых социальных услуг и порядке их предоставления, в том числе, на сайте учреждения, СМИ, выдача гражданам информационных памяток, буклетов;

- взаимодействие с коммерческими и некоммерческими организациями и объединениями в рамках деятельности Отделения.
- организация и ведение работы по соблюдению законодательства РФ при работе с персональными данными клиентов, сотрудников центра;
- ежемесячное формирование отчетной документации по оказанным социальным услугам в Отделении.
- оказание государственных услуг в электронной форме.

12.5. стационарное отделение социальной реабилитации женщин и детей;

12.5.1 Основными целями деятельности Стационарного отделения являются: оказание женщинам и женщинам с детьми, подвергшимся психофизическому насилию, а также попавшим в трудную жизненную ситуацию, помощи в реализации их законных прав и интересов; содействие в улучшении их социально-психологического и материального положения; содействие развитию и укреплению семьи как социального института.

12.5.2 Основными задачами деятельности Стационарного отделения являются:

- обеспечение временного проживания женщинам и женщинам с детьми, подвергшимся психофизическому насилию в семье, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, или в ситуации опасной для их здоровья и жизни;
- выявление и содействие в устранении причин и условий, приводящих к кризисной ситуации;
- обеспечение доступного, своевременного и результативного социального сопровождения женщин и детей;
- качественное предоставление комплекса социальных услуг:

(социально-бытовых, социально-экономических, социально-психологических, социально-педагогических, социально-правовых, социально-медицинских, срочных социальных услуг);

- привлечение различных государственных, негосударственных органов и общественных организаций к решению вопросов социальной помощи женщинам в восстановлении их социального статуса по месту работы, жительства, учёбы; содействие в жизнеустройстве, возвращение в семью, укрепление семейных отношений;

- проведение профилактической работы по дальнейшему предотвращению психофизического насилия.

12.6. Информационно - методическое отделение

12.6.1. Целью создания Отделения является разработка, внедрение, сопровождение и развитие инновационных проектов и современных социальных технологий, направленных на содействие в реализации в Центре государственных мер по улучшению положения семьи и детей, противодействия всем формам семейного насилия и обеспечения прав всех членов семьи на защиту и помощь, а также с целью повышения качества предоставления социальных услуг.

12.6.2 Основными задачами Отдела являются:

- информационно-разъяснительная и профилактическая работа с населением, в том числе:
- разработка и распространение информационно-методических материалов (памятки, листовки, буклеты, пособия и др.) в том числе в региональных СМИ и на цифровых платформах;
- организация публикаций статей о деятельности Центра в отраслевых профессиональных журналах, информационно-разъяснительных материалов в средствах массовой информации, на иных информационных ресурсах;
- организует проведение информационной компании по поддержке традиционных семейных ценностей;
- организация и проведение супервизии работы специалистов и повышение уровня их компетенции, в том числе:
- анализ сформированности профессиональных компетенций сотрудников отделений и входящих в них служб Центра;
- разработка и реализация плана повышения квалификации специалистов;
- проведение обучающих и информационно-методических мероприятий для специалистов, направленных на трансляцию лучших практик, обмен профессиональным мнением, разъяснения норм действующего законодательства;
- разработка методических скриптов для использования в работе специалистов.
- обобщение эффективных практик работы по организации помощи семьям с детьми, в том числе:
- создание банка эффективных практик (выявление, изучение, описание успешной практики);
- формирование методических сборников эффективных практик;
- размещение информации об успешных практиках на официальном сайте Центра;
- трансляция успешного опыта на обучающих и организационных мероприятиях.