



**УТВЕРЖДАЮ:**  
**Директор ГУГО СРЦН № 1**  
**Ковалева Г.П.**  
**2022 г.**

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**О СЕМЕЙНОМ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОМ ЦЕНТРЕ**  
**государственного учреждения Тульской области**  
**«Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 1»**

**I. Общие положения**

1. Настоящее Положение регламентирует деятельность семейного многофункционального центра (далее — Семейный МФЦ), создаваемого в системе социального обслуживания Тульской области.

Семейный МФЦ создается на базе государственного учреждения Тульской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 1» (далее – Учреждение).

Семейный МФЦ реализует мероприятия по обеспечению комплексного решения проблем семей с детьми в режиме «одного окна».

Семейный МФЦ - отделения Учреждения, оперативно и проактивно действующие 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.

2. На основе настоящего Положения вносятся необходимые изменения и дополнения в действующий Устав государственного учреждения Тульской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 1», либо принимается новая редакция действующего устава, которая утверждается в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

3. Деятельность Семейного МФЦ осуществляется в соответствии с нормами федерального и регионального законодательства, в том числе:

Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Федерального закона от 24 июня 1999 г. № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних», а также Закона Тульской области от 27 октября 2014 года № 2205-ЗТО «О регулировании отдельных отношений в сфере социального обслуживания граждан в Тульской области», постановления Правительства Тульской области от 31.10.2014 № 543 «Об утверждении Порядка межведомственного взаимодействия органов государственной власти Тульской области при предоставлении социальных услуг и социального сопровождения», постановления Правительства Тульской области от 03.12.2014 № 624 «Об

утверждении Регламента межведомственного взаимодействия органов государственной власти Тульской области в связи с реализацией полномочий в сфере социального обслуживания», постановления Правительства Тульской области от 15.10.2019 № 484 «Об утверждении Перечня категорий граждан, которым социальные услуги предоставляются бесплатно на территории Тульской области», приказа министерства труда и социальной защиты Тульской области от 30 ноября 2021 г. № 718-осн «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Признание гражданина нуждающимся в социальном обслуживании», приказа министерства труда и социальной защиты Тульской области от 6 ноября 2014 г. № 396-осн «Об утверждении порядка принятия решения о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании и составлении индивидуальной программы предоставления социальных услуг», приказа министерства труда и социальной защиты Тульской области от 24 июля 2020 г. № 345-осн «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому поставщиками социальных услуг на территории Тульской области» и иных нормативных правовых актов.

4. Основной целью Семейного МФЦ является маршрутизация 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, при активном содействии специалистов межведомственных муниципальных команд.

Межведомственная муниципальная команда — постоянно действующая команда специалистов из представителей органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, а также органов и учреждений социально-экономической, медицинской и иных сфер, деятельность которых способствует разрешению различных жизненных ситуаций.

Межведомственная муниципальная команда создается в каждом муниципальном районе (городском округе) Тульской области на основании соглашения между Учреждением и администрацией муниципального района (городского округа).

Координатором и инициатором межведомственного взаимодействия при разрешении различных жизненных ситуаций семей с детьми является Семейный МФЦ.

5. Задачи Семейного МФЦ:

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

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

обеспечение доступности социального обслуживания и социального сопровождения семей с детьми в различных жизненных ситуациях;

оказание эффективной комплексной социальной помощи семьям с детьми в различных жизненных ситуациях, направленной на разрешение проблемы и закрытие случая.

6. Получателями социальных услуг и социального сопровождения в Семейном МФЦ являются:

- семьи с детьми;
- семьи, планирующие рождения детей, либо пребывающие в предразводной ситуации;
- одинокие родители с детьми;
- женщины в ситуации репродуктивного выбора;
- семьи с риском семейно-бытового насилия и иной ситуации, которая объективно может ухудшить жизнедеятельность гражданина.

7. Социальные услуги и социальное сопровождение несовершеннолетних и их семей осуществляется на безвозмездной основе.

8. Специфика работы Семейного МФЦ заключается в том, что он может оказывать социальные услуги и предоставлять социальное сопровождение всем семьям с детьми на условиях «бесшовного» межведомственного взаимодействия, обеспеченного работой межведомственной муниципальной команды.

9. Принципы деятельности Семейного МФЦ:

- 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, в том числе посредством современных сервисов;

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

- персонализированный подход, основанный на учете индивидуальной нуждаемости и специфики жизненных ситуаций («от оказания услуг к решению проблем»);

- принцип «одного окна» - максимально возможное исключение участия граждан в процессах сбора документов, подтверждающих право на получение услуг;

- профессионализм и постоянная поддержка специалистов на рабочем месте, в том числе посредством формирования профессионального сообщества;

- единый стандарт к организации внутреннего пространства помещения по принципу комфорта, удобства для граждан, основанного на едином подходе к дизайну и колористическим решениям с учетом эстетической привлекательности, а также требований доступной среды;

- клиентоцентричность - активная деятельная позиция специалиста, ориентация на сотрудничество, профилактика патерналистического подхода и доминантной позиции специалиста в процессе оказания помощи;



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;

стандартизация качества социальных услуг и социального сопровождения, формирование единых «наборов готовых решений» для разрешения различных жизненных ситуаций;

результативность - отслеживание результатов работы с клиентом, оценка эффективности достигнутых результатов и закрытия случая, сбор обратной связи получателей социальных услуг от взаимодействия со специалистами в плоскости профессионализма и личностных качеств;

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

10. Деятельность Семейного МФЦ осуществляется по следующим направлениям:

*а) 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 и социальном сопровождении).

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:

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

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;

проведение мониторинга социокультурного окружения и условий жизни семей с детьми;

организацию и проведение рабочих заседаний межведомственной муниципальной команды по отработке сложных жизненных ситуаций;

составление индивидуального «бесшовного маршрута» семьи с детьми на основании индивидуальной программы предоставления социальных услуг (далее - ИППСУ) или индивидуальной программы сопровождения семьи (далее - ИПСС);

закрепление ответственного специалиста (куратора) за разработку и реализацию ИППСУ или ИПСС;

*б) предоставление социальных услуг семьям с детьми, в том числе:*

оперативный прием, передача и организация работы в связи с сигналом о проблеме семьи с детьми, поступившим на линию «Семейной диспетчерской» по телефону «129», и иными способами;

оказание комплексной социальной помощи семьям с детьми, направленную на организацию и оказание всесторонней поддержки, в том числе направленную на восстановление внутрисемейных связей;

организация выездов «мобильных бригад» в случае сигналов об угрозах жизни и здоровью, а также в рамках профилактических мероприятий, проводимых в отдаленных населенных пунктах региона;

охват социальным обслуживанием либо социальным сопровождением всех семей с детьми Тульской области, нуждающихся в помощи;

повышение качества оказываемых социальных услуг, удовлетворенности граждан, воспитывающих детей, объёмом и качеством предоставляемой помощи, прогнозирование тенденций развития системы социального обслуживания семей с детьми;

*в) 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 Семейных МФЦ в контексте оказания различной помощи;

взаимодействие с гражданским обществом в целях выработки предложений по развитию системы социального обслуживания семьи и детей и совершенствованию деятельности Семейного МФЦ;

реализация медиаплана информационной открытости и популяризации деятельности Семейных МФЦ;

сотрудничество с региональными средствами массовой информации и коммуникации в целях формирования позитивного общественного мнения о деятельности Семейного МФЦ;

тиражирование лучших практик предоставления социальных услуг семьям с детьми и положительных примеров разрешения трудных жизненных ситуаций;

*г) развитие и укрепление кадрового потенциала Семейного МФЦ, в том числе:*

формирование профессионального сообщества специалистов государственных учреждений социального обслуживания семьи и детей Тульской области, участвующих в реализации ИППСУ или ИПСС;

развитие системы повышения профессиональной компетенции специалистов Семейных МФЦ и участников межведомственных муниципальных команд;

участие Семейного МФЦ в проектной и грантовой деятельности;

проведение информационных кампаний, направленных на привлечение в отрасль социального обслуживания семей с детьми профессионалов;

сотрудничество с образовательными организациями высшего образования по вопросу подготовки кадров для Семейных МФЦ;

стимулирование сотрудников Семейных МФЦ к участию во всероссийских конкурсах профессионального мастерства.

11. Семейный МФЦ в своей работе использует комплексный межведомственный подход в единстве с всесторонностью, целостностью действий на каждом этапе процесса оказания помощи.

12. Семейный МФЦ осуществляет свою деятельность во взаимодействии с субъектами системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, учреждений и организаций, подведомственных органам исполнительной власти Тульской области в сферах здравоохранения, образования, физической культуры и спорта, культуры, труда и занятости населения, молодежной политики, социально ориентированными некоммерческими организациями.

## II. Структура Семейного МФЦ

1. В структуру Семейного МФЦ в обязательном порядке входят:

отделение первичного приема семей с детьми;

отделение экстренной психологической помощи и экстренного реагирования;

отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения;

информационно-методическое отделение.

При необходимости дополнительно могут быть открыты иные подразделения, оказывающие социальные услуги семьям с детьми, в том числе в стационарной и полустационарной формах.

**Отделение первичного приема семей с детьми** обеспечивает:

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;

разработку ИППСУ в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в



Российской Федерации» и ИПСС, утвержденной приказом министерства труда и социальной защиты Тульской области;

закрытие случая обращения в случае консультирования, дальнейшую маршрутизацию в отделение экстренной психологической помощи и экстренного реагирования, или отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения;

получение обратной связи от получателей социальных услуг и социального сопровождения после закрытия случая.

Отделение первичного приема семей с детьми осуществляет свою деятельность во взаимодействии со всеми структурными подразделениями Семейного МФЦ.

**Отделение первичного приема семей с детьми** включает в себя следующие функциональные зоны:

зона информирования и ожидания граждан, в которой должно быть специально оборудованное рабочее место (стойка) администратора/консультанта, предназначенное для оказания помощи в пользовании справочно-информационными ресурсами, помощи в сопровождении граждан, имеющих стойкие нарушения функции зрения и не имеющих возможности самостоятельного передвижения по территории Семейного МФЦ;

оборудованная детская комната или детский уголок для посетителей с детьми;

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);

зона первичного приема граждан, в которой оборудованы окна приема;

зона для оказания гражданам социальных услуг и организации их консультирования.

В отделении первичного приема семей с детьми могут создаваться различные функциональные службы, в том числе «Семейная диспетчерская».

**2. Отделение экстренной психологической помощи и экстренного реагирования** обеспечивает:

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);

предоставление срочных социальных услуг (обеспечение наборами продуктов, одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости; содействие в получении временного жилища; 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);

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

Отделение экстренной и психологической помощи и экстренного реагирования размещается в отдельном кабинете/ кабинетах с шумоизоляцией, оборудованных рабочими местами специалистов, и специальным оборудованием для оказания экстренной психологической помощи (телефон, компьютер).

Отделение экстренной и психологической помощи может размещаться вне зоны видимости для посетителей Семейного МФЦ.

**3. Отделение социальных услуг и социального сопровождения** обеспечивает:

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;

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

разработку ИПСС или ИППСУ, конкретизирующей содержание социальных услуг и мероприятия по социальному сопровождению;

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

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

организацию 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.

В отделении социальных услуг и социального сопровождения могут создаваться различные функциональные службы, в том числе «Социальная няня», «Медиатор», «Служба отказа от новорожденных», «Профилактик разводов» и другое.

Отделение социальных услуг и социального сопровождения размещается в отдельных кабинетах, в которых возможно проведение индивидуальных консультаций, тренинговых занятий для групп получателей услуг или для проведения семейной психотерапии.



#### 4. **Информационно-методическое отделение** обеспечивает:

4.1. Информационно-разъяснительную и профилактическую работу с населением, в том числе:

разрабатывает и распространяет информационно-методические материалы (памятки, листовки, буклеты, пособия и др.) в том числе в региональных СМИ и на цифровых платформах;

организует публикацию статей о деятельности СМФЦ в отраслевых профессиональных журналах, информационно-разъяснительных материалов в средствах массовой информации, на иных информационных ресурсах;

организует проведение информационной кампании по поддержке традиционных семейных ценностей.

4.2. Супервизию работы специалистов и повышение уровня их компетентности, в том числе:

анализ сформированности профессиональных компетенций сотрудников отделений;

разработку и реализацию плана повышения квалификации специалистов;

проведение обучающих и информационно-методических мероприятий для специалистов, направленных на трансляцию лучших практик, обмен профессиональным мнением, разъяснения норм действующего законодательства;

разработку методических скриптов для использования в работе специалистов.

4.3. Обобщение эффективных практик работы по организации помощи семьям с детьми (по профилю работы Семейного МФЦ), 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,

трансляция успешного опыта на обучающих и организационных мероприятиях.

5. Технология оказания помощи семьям с детьми в Семейном МФЦ предусматривает этапы:

а) выявление проблем семей с детьми;

б) определение индивидуальной нуждаемости в социальных услугах и социальном сопровождении;

в) разработку ИППСУ или ИПСС.

в) мониторинг реализации ИППСУ и ИПСС.

**Реализация ИППСУ или ИПСС семьи** включает:

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

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;

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

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

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;

**Организация мониторинга реализации ИППСУ или ИПСС** осуществляется путем:

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;

организации и проведения заседаний коллегиального органа в рамках работы с семьями с детьми, испытывающими трудности в социальной адаптации, находящимися в социально опасном положении с целью оценки реализации мероприятий ИППСУ или ИПСС, факторов преодоления семейного неблагополучия; принятия решения о пролонгировании работы;

внесения дополнений (изменений) в ИППСУ или ИПСС (в случае необходимости) для достижения наилучших результатов в решении проблем семьи с детьми.

### **III. Организация деятельности Семейного МФЦ**

1. Семейный МФЦ создается путем репрофилирования отделений Учреждения по решению министерства труда и социальной защиты Тульской области и является структурным подразделением Учреждения.

2. При Семейном МФЦ может создаваться попечительский совет из представителей организаций и учреждений социальной сферы, добровольческих и волонтерских организаций и отдельных граждан, заинтересованных в развитии учреждения.

3. Порядок создания и компетенция попечительского совета определяется локальным актом Семейного МФЦ.

4. Организация работы отделений Семейного МФЦ.

5.1. Общее руководство деятельностью отделений Семейного МФЦ осуществляется заведующими, которые назначаются и освобождаются от должности приказом директора Учреждения.

5.2. Заведующий отделением обеспечивает руководство, планирование, организацию и анализ работы отделения, определяет ключевые показатели эффективности деятельности каждого специалиста и отделения в целом, принимает решения по совершенствованию деятельности работы отделения, прогнозирует тенденции развития сферы социального обслуживания, а также оценивает социальные риски.

5.3. Деятельность сотрудников отделения регламентируется должностными инструкциями, составленными с учетом норм, указанных в профессиональных стандартах: «Специалист по работе с семьей», «Специалист по социальной работе», «Психолог в социальной сфере», «Специалист по реабилитационной работе» и других.

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

5.4. Работа отделения строится на основе перспективных (годовых), ежемесячных (текущих) планов, составляемых в соответствии с основными направлениями работы отделения и Семейного МФЦ в целом.

5.5. Отчет о деятельности отделения представляется заместителю директора в установленные сроки.

5.6. В отделении ведется документация в соответствии с утвержденной номенклатурой (журнал регистрации обращений, журнал консультаций и др.).

5.7. Режим работы работников отделений регламентируется правилами внутреннего трудового распорядка Семейного МФЦ.

#### **IV. Кадровое обеспечение многопрофильного центра**

1. На работу в Семейный МФЦ принимаются работники, имеющие профессиональное образование по профилю «педагогика», «социальная педагогика», «психология», «юриспруденция», «социальная работа» и другие.

2. Кадровый состав специалистов может включать:

в отделении первичного приема семей с детьми - заведующего отделением, администратора, главного специалиста, обеспечивающего специалиста (диспетчер, консультант), иные;

в отделении экстренной психологической помощи и экстренного реагирования - заведующего отделением, педагога-психолога, юрисконсульта, специалиста по социальной работе;

в отделении социальных услуг и социального сопровождения - заведующего отделением, специалиста по работе с семьей, специалиста по социальной работе, педагога-психолога, специалиста по реабилитационной работе, социального работника, медиатора;



в информационно-методическом отделении – заведующего отделением, методиста, главного специалиста, социального педагога.

3. Отношения между работниками и администрацией Семейного МФЦ регулируются трудовым законодательством Российской Федерации.