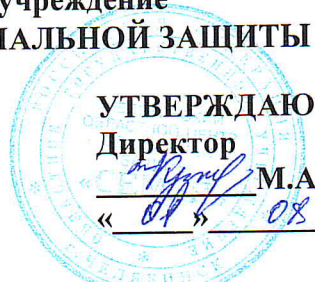




Министерство социальных отношений Челябинской области  
Областное государственное учреждение  
«ЧЕЛЯБИНСКИЙ ОБЛАСТНОЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ «СЕМЬЯ»



УТВЕРЖДАЮ:

Директор

*М.А. Кузнецова* М.А. Кузнецова

« 08 » 08. 2024г.

## ПОЛОЖЕНИЕ О СЕМЕЙНОМ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОМ ЦЕНТРЕ

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Семейный многофункциональный центр (далее СМФЦ) – центр социального обслуживания, оперативно и проактивно действующий 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.

1.2. СМФЦ создан на основании Приказа Министерства социальных отношений Челябинской области № 266 от 08.06.2022г. «О реализации пилотного проекта по созданию семейных многофункциональных центров в Челябинской области» и является структурным подразделением Областного государственного учреждения «Челябинский областной центр социальной защиты «Семья» (далее ЧОЦСЗ «Семья»)

1.3. Настоящее Положение регулирует деятельность Семейного многофункционального центра в ЧОЦСЗ «Семья».

1.4. Деятельность СМФЦ осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами Российской Федерации, Указами Президента Российской Федерации, нормативными актами Правительства Российской Федерации и Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации, Приказом Минтруда России «О реализации в отдельных субъектах Российской Федерации пилотного проекта по созданию семейных многофункциональных центров» № 203 от 06.04.2022г., нормативными правовыми актами Правительства Челябинской области, приказами Министерства социальных отношений Челябинской области, Уставом ЧОЦСЗ «Семья», настоящим Положением, приказами и распоряжениями директора ЧОЦСЗ «Семья», должностными инструкциями.

1.5. В структуру деятельности СМФЦ входят четыре отделения:

- отделение первичного приема семей с детьми;
- отделение экстренной психологической помощи и экстренного реагирования;
- отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения;
- информационно-методическое отделение;
- отделение социально-психологической и правовой помощи «Помогаем СВОим».

1.6. СМФЦ включает в себя следующие функциональные зоны:

- 1) зона информирования и ожидания граждан;
- 2) оборудованная детская комната (детский уголок) для посетителей с детьми;
- 3) зона цифровых сервисов для граждан с целью обеспечения доступа посетителей к Федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг»;

4) зона первичного приема граждан;  
5) зона для оказания гражданам социальных услуг и организации их консультирования.

6) кризисная квартира для проживания трех семей с детьми одновременно.

7) кабинеты индивидуального и семейного психологического консультирования.

8) тренинговый зал.

9) кабинеты индивидуальной и семейной психологической диагностики.

10) методический кабинет.

11) рабочие зоны заведующих и сотрудников отделений.

1.7. Кадровое обеспечение СМФЦ:

- заведующие;
- психологи;
- социальный педагог;
- специалист по социальной работе;
- администраторы;
- юрисконсульт;
- методист;
- старший методист;
- техник-программист.

1.8. Оборудование для работы специалистов отделения:

- рабочие места руководителей отделений, оборудованные компьютерной техникой;
- рабочие места специалистов отделений, оборудованные компьютерной техникой;
- стойка для приема посетителей;
- информационный сервис;
- два окна для приема посетителей;
- кризисная квартира для проживания трех семей с детьми одновременно;
- специализированный автомобиль с психологическим инструментарием для диагностического обследования и психологического консультирования.

- кабинеты индивидуального и семейного психологического консультирования;

- оборудованный зал для проведения тренингов;

- психологический инструментарий;

- оборудованная переговорная зона методического кабинета.

1.9. Технологии, используемые в работе отделения:

- информационные технологии для создания, обработки, хранения, извлечения и обмена методических, информационно-разъяснительных электронных данных и информации (технология обработки графической информации; технология обработки текстовой информации; технология работы с базами данных; технология работы с электронными таблицами; презентационные технологии; мультимедийные технологии; сетевые технологии; веб-технологии и др);

- консультационные технологии (методические, информационные, разъяснительные, беседа, социально-педагогические, социально-правовые);

- архивация данных (сбор, обработка, продвижение и хранение информации об оказании услуг);

- консультационно-коррекционные технологии (психологические, социально-педагогические, информационные, социально-правовые);

- технология оказания экстренной психологической помощи;

- технология социальной реабилитации и ресоциализации;

- психодиагностические технологии;

- технология социального сопровождения семьи;

- технология работы со случаем;
- технология кураторства;
- технология проведения социально-психологического тренинга;
- технология организации мониторинга качества оказания услуг;
- технология проведения рекламно-просветительских акций и мероприятий.

#### 1.10. Услуги, предоставляемые специалистами отделения:

- комплексные услуги по принципу «одного окна»;
- информационные;
- сбора и обработки персональных данных и документов;
- подачи заявлений для получения различных мер социальной поддержки;
- разъяснительные;
- социального картирования;
- маршрутизации семей;
- содействия во внутриведомственном и межведомственном взаимодействии;
- обратной связи;
- срочные (в соответствии с ФЗ № 442, гл. 6, ст. 21);
- консультационные (индивидуальные, семейные, сессионные);
- социально-бытовые;
- социально-правовые;
- психодиагностические;
- социального сопровождения;
- социально-педагогические;
- коррекционно-терапевтические;
- методические;
- информационно-аналитические;
- супервизии;
- мониторинга потребностей и качества услуг;
- образовательные.

1.11. Функционирование СМФЦ осуществляется в соответствии с принципами проактивности, адресности и нуждаемости (клиентоориентированность), «одного окна»:

##### 1) проактивность:

- инициативное информирование граждан о возможности получения комплекса услуг в связи с возникновением различных жизненных событий, перечень которых установлен приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 16 ноября 2021 года № 805н «Об утверждении перечня жизненных событий, наступление которых предоставляет гражданам возможность получения мер социальной защиты (поддержки), социальных услуг, предоставляемых в рамках социального обслуживания и государственной социальной помощи, иных социальных гарантий и выплат»;

##### 2) адресность и нуждаемость:

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

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

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

##### 3) принцип «одного окна»:

- максимально возможное исключение участия граждан в процессах сбора документов, подтверждающих право на получение услуг.

1.12. Перечень оказываемых услуг специалистами СМФЦ предоставляется на основании ст. 20 и 21 ФЗ № 442 от 28 декабря 2013 г. «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

1.13. СМФЦ укомплектовывается, согласно штатному расписанию ЧОЦСЗ «Семья».

1.14. Создание, реорганизация и ликвидация СМФЦ производится в порядке, установленном Уставом ЧОЦСЗ «Семья», по согласованию с Министерством социальных отношений Челябинской области.

1.15. СМФЦ возглавляет заместитель директора по психолого-консультативной работе с семьями и детьми, который назначается и освобождается от должности приказом директора. Заместитель директора непосредственно подчиняется директору ЧОЦСЗ «Семья».

1.16. Предоставление всех видов услуг населению Челябинской области и специалистам системы социальной защиты осуществляется на бесплатной основе.

## **2. ЦЕЛЬ, ЗАДАЧИ И НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СМФЦ**

2.1. Цель деятельности СМФЦ – оперативное и проактивное оказание комплексных социальных услуг по принципу «одного окна» семьям с детьми в различных жизненных ситуациях и/или нуждающимся в социальном обслуживании, проживающим на территории Челябинской области.

2.2. Задачи деятельности СМФЦ:

- 1) проведение мероприятий, направленных на профилактику обстоятельств, обуславливающих нуждаемость семей с детьми в социальном обслуживании;
- 2) информирование семей с детьми о возможности получения социальных услуг и мероприятий в рамках социального сопровождения;
- 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.

2.3. Направления деятельности СМФЦ:

- 1) выявление проблем с детьми (ведение баз данных семей с детьми, аналитическая работа по вопросам семьи, материнства, отцовства и детства, диагностика и определение нуждемости членов семьи в социальных услугах);
- 2) предоставление социальных услуг и оказание содействия в получении услуг в других органах и организациях, оказывающих услуги семьям с детьми;
- 3) информационно-просветительская и профилактическая работа с населением, разработка контента для данной работы, методическая поддержка специалистов.

### 3. ОСНОВНЫЕ ФУНКЦИИ СМФЦ

3.1. Оказание комплексных социальных услуг семьям с детьми в различных жизненных ситуациях и содействие в предоставлении психологической, педагогической, юридической, социально-бытовой помощи, не относящейся к социальным услугам с максимально возможным исключением участия граждан в процессах сбора документов, подтверждающих право на получение услуг.

3.2. Инициативное информирование граждан о возможности получения комплекса услуг в связи с возникновением различных жизненных ситуаций в том числе через проведение публичных массовых мероприятий.

3.3. Организация и функционирование единой точки приема, обработки и реализации обращений семей с детьми для предоставления услуг по принципу «одного окна» (телефонное консультирование по единому многоканальному номеру, очный прием без предварительной записи, прием с использованием видеосвязи).

3.4. Непрерывное повышение качества, доступности и комфортности получения социальных и государственных услуг, нацеленное на удовлетворение потребностей семей с детьми.

3.5. Выявление проблем семей с детьми, включая выявление признаков семейного неблагополучия, определение потребностей семей с учетом жизненных ситуаций.

3.6. Организация социального сопровождения семей с детьми, попавших в трудную жизненную ситуацию.

3.7. Организация работы выездной мобильной бригады психологической помощи для оказания срочных услуг и экстренного реагирования.

3.8. Оказание помощи семьям с детьми, попавшим в трудную жизненную ситуацию, путем предоставления услуг временного проживания и комплекса социальных услуг в кризисной квартире.

3.9. Внедрение новых подходов к социальному обслуживанию и социальному сопровождению семей с детьми, направленных на профилактику обстоятельств, обуславливающих нуждаемость семьи в социальном обслуживании.

3.10. Ведение ИППСУ и/или индивидуальной программы семьи, определение и реализация индивидуального «бесшовного маршрута» семей с детьми.

3.11. Ведение баз данных семей с детьми и реестров оказания социальных услуг обратившихся в СМФЦ.

3.12. Взаимодействие специалистов СМФЦ со всеми отделениями учреждения при оказании дополнительных услуг, необходимых для решения проблемы клиентов.

### 4. ОСНОВНЫЕ ФУНКЦИИ ОТДЕЛЕНИЙ СМФЦ

#### Отделение первичного приема семей с детьми

4.1 Прием и оперативная обработка обращений граждан, в том числе в электронном виде.

4.2 Выявление проблем семей с детьми, определение индивидуальной нуждаемости в социальных услугах и социальном сопровождении:

4.3 Информирование семей с детьми о возможности получения социальных услуг и социального сопровождения.

4.4 Закрепление ответственного специалиста за разработку ИППСУ. Формирование персональной электронной карточки заявителя и формирование пакета документов на предоставление социальных услуг и контроль за ее реализацией.

4.5 Маршрутизация обращений семей с детьми для оперативного удовлетворения актуальных социальных потребностей. Получение обратной связи работы с клиентом, контроль эффективности.

4.6 Периодическое обновление социального картирования ресурсов для оказания поддержки семьям с детьми в различных жизненных ситуациях.

4.7 Осуществление координации специалистов всех отделений СМФЦ в оказании социальных услуг обратившимся.

#### **Отделение экстренной психологической помощи и экстренного реагирования**

4.8 Оказание экстренной помощи детям и семьям, пострадавшим от различных форм жестокого обращения и насилия.

4.9 Оказание срочной психологической и психотерапевтической помощи несовершеннолетним, имеющим суицидальные наклонности, и их семьям.

4.10 Проведение индивидуальной, семейной и групповой психотерапии, направление, при необходимости, обратившихся в соответствующие организации другого профиля межведомственного взаимодействия.

4.11 Оказание срочного индивидуального и семейного психологического консультирования населению Челябинской области, в том числе сессионного характера, с привлечением специалистов учреждений системы профилактики, представителей СОНКО, священнослужителей.

4.12 Содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг.

4.13 Экстренное реагирование в оказании срочных социальных услуг семьям и детям Челябинской области:

- организация срочных выездов команды специалистов в муниципальные образования Челябинской области на основании полученных сигналов и плановых выездов по запросам, в том числе в рамках внутриведомственного и межведомственного взаимодействия с органами и учреждениями системы профилактики семейного неблагополучия Челябинской области;

- обеспечение круглосуточного проживания в кризисной квартире семьям, попавшим в кризисную ситуацию, женщинам, пострадавшим от домашнего насилия, несовершеннолетним одиноким матерям, воспитывающим детей с предоставлением различных видов социальных услуг, в том числе в рамках соглашения о сотрудничестве с Автономной некоммерческой организацией «Центр поддержки семьи «Ветер Надежды».

#### **Отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения**

4.14 Выявление проблем семей с детьми (ведение баз данных семей с детьми различных категорий, аналитическая работа по вопросам семьи, материнства, отцовства и детства, диагностика нуждаемости семьи в социальных услугах).

4.15 Персонифицированный подход в оказании адресной помощи семьям с детьми с учетом их нуждаемости и жизненных ситуаций.

4.16 Проведение углубленного психодиагностического обследования детей и семей, нуждающихся в социальном обслуживании (в том числе в комнате, оборудованной зеркалом Гезелла) с использованием стандартизированного психодиагностического инструментария для обследования различных целевых групп и разработка

психологических рекомендаций с учетом конкретных задач для консультативно-коррекционной работы с ребенком и семьей.

4.17 Разработка и ведение индивидуальных программ (ИППСУ) семей с детьми, конкретизирующих содержание социальных услуг и мероприятия по социальному сопровождению. Назначение куратора семьи. Мониторинг реализации ИППСУ или индивидуальной программы семьи, оценка факторов успешного преодоления семейного неблагополучия.

4.18 Комплексное оказание социальных услуг и проведение мероприятий по социальному сопровождению в рамках ИППСУ или индивидуальной программы семьи (дистанционные и выездные формы работы), заключение договоров с семьей для осуществления социального сопровождения.

4.19 Осуществление взаимодействия с организациями и учреждениями системы профилактики с привлечением некоммерческих и общественных организаций для выведения семей из ситуаций (обстоятельств), ухудшающих их жизнедеятельность.

4.20 Формирование банка данных получателей социальных услуг отделения в автоматизированных информационных системах;

4.21 Разработка программ и проведение психологических занятий и тренингов для различных целевых групп населения, направленных на выявление и расширение внутренних ресурсов личности (групповая психотерапия, коммуникативные тренинги, арт-терапия и т. д.).

4.22 Разработка и проведение рекламных акций по типу публичного массового мероприятия Family fest «Pro-семью».

#### **Информационно-методическое отделение**

4.23 Информационно-методическое обеспечение деятельности СМФЦ:

4.24 Картирование ресурсов для оказания поддержки семьям с детьми в различных жизненных ситуациях на основании мониторинга (не реже одного раза в год).

4.25 Мониторинг потребностей семей на территории Челябинской области.

4.26 Распространение рекламной информации о деятельности отделения в он-лайн, оф-лайн и фон-лайн форматах.

4.27 Информационно-разъяснительная работа отделения: методическое консультирование руководителей и специалистов СМФЦ, участие в методических советах, разработка и тиражирование информационно-методических материалов по вопросам защиты семьи, материнства, отцовства и детства, участие в научно-практических семинарах, форумах, конференциях, круглых столах, заседаниях и совещаниях по актуальным проблемам деятельности СМФЦ, размещение актуальной и достоверной информации о деятельности СМФЦ на информационных стендах, в средствах массовой информации, информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

4.28 Организация консультационных площадок для проведения информационных кампаний в массовых мероприятиях как на базе учреждения, так и на других площадках.

4.29 Организация и проведение внешней супервизии, в том числе в осуществлении анализа документов и психологических заключений, полученных от супервизируемой стороны.

4.30 Повышение профессиональной компетенции специалистов СМФЦ Челябинской области на курсах повышения квалификации.

4.31 Презентация профессиональных достижений специалистов СМФЦ и распространение опыта работы.

4.32 Методическая и информационно-аналитическая деятельность отделения: обобщение успешных практик в деятельности специалистов СМФЦ регионального и федерального уровнях, проведение вебинаров, участие в грантовой деятельности, осуществление мониторинга качества предоставления социальных услуг, изучение и внедрение в практику инновационных социальных технологий

4.33 Предоставление новостной информации о деятельности СМФЦ на официальном сайте ЧОЦСЗ «Семья».

#### **Отделение социально-психологической и правовой помощи «Помогаем СВОим»**

4.34 Организация выездов мобильной бригады для оказания срочной социально-психологической помощи участникам боевых действий и членам их семей по месту жительства в сотрудничестве с отделением ЭППиЭР Семейного МФЦ ЧОЦСЗ «Семья».

4.35 Содействие участникам СВО и членам их семей в организации оказания различных видов услуг на внутриведомственном и межведомственном уровнях.

4.36 Обновление межведомственной карты ресурсности организаций Челябинской области для оказания поддержки участников СВО и членов их семей.

4.37 Социально-правовое консультирование в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг.

4.38 Маршрутизация обращений участников СВО и членов их семей для оперативного удовлетворения необходимых (актуальных) социальных потребностей.

4.39 Отслеживание и фиксация результатов оказания предоставленных социальных услуг (обратная связь).

4.40 Индивидуальное психологическое консультирование участников СВО и членов их семей (очное, заочное, онлайн).

4.41 Семейное психологическое консультирование (очное/заочное) участников СВО, в том числе сессионного характера.

4.42 Разработка психологических рекомендаций для закрепления результатов консультирования.

4.43 Организация социального сопровождения (бессрочного) участников СВО и членов их семей для оказания социальных услуг при возникновении новых потребностей и появлении новых ресурсов реабилитации.

4.44 Информационно-аналитическая работа с базой данных ПКУ ЕИС СЗН, сформированной по месту обращения участника СВО в муниципальных образованиях ЧО.

4.45 Осуществление сотрудничества с КЦСОН и социальными координаторами муниципальных образований, впервые обратившихся за помощью в отделение.

4.46 Осуществление сотрудничества с Единым Центром поддержки и реабилитации участников специальной военной операции и Фондом «Защитники отчества», не реже одного раза в месяц.

## **5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ**

5.1. Сотрудники СМФЦ обязаны:

- руководствоваться соответствующими директивными и нормативными документами, законодательными актами, настоящим Положением и приказами директора ЧОЦСЗ «Семья»;
- выполнять свои функциональные обязанности в соответствии с должностной инструкцией;
- обладать профессиональными компетенциями и постоянно их совершенствовать;

- соблюдать профессиональную этику;
- качественно предоставлять все виды услуг в соответствии со своими должностными обязанностями и запросами клиентов;
- при нарушении прав и законных интересов клиентов, сообщать об этом руководству.

5.2. Сотрудники СМФЦ имеют право:

- на защиту своих прав, профессиональной компетентности, чести и достоинства;
- на социальные льготы и гарантии, установленные законодательством Российской Федерации;
- на повышение своей профессиональной квалификации;
- на привлечение для осуществления функций СМФЦ специалистов других структурных подразделений ЧОЦСЗ «Семья», других учреждений и организаций по согласованию с руководством ЧОЦСЗ «Семья»;
- вносить предложения по вопросам совершенствования деятельности СМФЦ.

## **6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

6.1. Сотрудники СМФЦ несут ответственность за:

- невыполнение своих функциональных обязанностей, определенных настоящим Положением;
- несоблюдение правил внутреннего трудового распорядка, трудовой дисциплины, техники безопасности и правил пожарной безопасности;
- соблюдение сроков предоставления отчетности и планирования;
- несоблюдение профессиональной этики;
- достоверность информации, предоставляемой в вышестоящие органы, средства массовой информации;
- разглашение сведений, ставших известными в связи с исполнением должностных обязанностей (конфиденциальность);
- сохранность имущества и документов, находящихся в ЧОЦСЗ «Семья».

## **7. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ СТОРОН**

7.1. В процессе организации своей деятельности СМФЦ в рамках своих направлений деятельности взаимодействуют с:

- администрацией ЧОЦСЗ «Семья» и его структурными подразделениями;
- Министерством социальных отношений Челябинской области;
- УСЗН муниципальных образований Челябинской области и районов г. Челябинска;
- учреждениями социальной защиты населения Челябинской области и г. Челябинска;
- Правительством Челябинской области;
- Аппаратом Уполномоченного по правам человека и Уполномоченного по правам ребенка в Челябинской области;
- Следственным Управлением Следственного Комитета Российской Федерации по Челябинской области;
- межведомственной комиссией по делам несовершеннолетних и защите прав при Правительстве Челябинской области;
- Управлением службы судебных приставов;

- судами и другими правоохранительными органами;
- СО НКО и религиозными организациями;
- другими ведомствами, организациями и учреждениями (в рамках запросов и деятельности СМФЦ).

7.2. Взаимоотношения сторон сохраняются в рамках сотрудничества, координации, соподчиненности, отчетности и контроля деятельности СМФЦ.