УТВЕРЖДАЮ
Руководитель бюджетного учреждения Омской области "Комплексный центр социального обслуживания населения Нововаршавского района"
_____Т.Н.Ермолаева
"30" июня 2026 года

ПОЛОЖЕНИЕ
об отделении "Семейный многофункциональный центр" бюджетного учреждения Омской области "Комплексный центр социального обслуживания населения Нововаршавского района"

I. **Общие положения**

1. Настоящее Положение регламентирует деятельность отделения "Семейный многофункциональный центр" (далее - Семейный МФЦ), бюджетного учреждения Омской области "Комплексный центр социального обслуживания населения Нововаршавского района" (далее - Учреждение).

2. Семейный МФЦ реализует мероприятия по обеспечению комплексного решения проблем семей с детьми в режиме "одного окна". Семейный МФЦ – отделение Учреждения, оперативно и проактивно действующее при оказании социальных услуг семьям с детьми, гражданам в различных жизненных ситуациях, а также при оказании им содействия в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам.

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

Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации", Федеральным законом от 24 июня 1999 года №120-ФЗ "Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних", Федеральным законом от 24 ноября 1995 года №181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации", Федеральным законом от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации", других федеральных законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, а также законов и иных нормативных правовых актов Омской области.

4. Семейный МФЦ руководствуется Уставом Учреждения и данным Положением.

5. Социальные услуги и социальное сопровождение семей с детьми осуществляется как на безвозмездной основе, так и на условиях оплаты, и на условиях "бесшовного" межведомственного взаимодействия.

II. Цель и задачи Семейного МФЦ

6. Основной целью Семейного МФЦ является качественное удовлетворение потребностей семей в социальных услугах, предупреждение и преодоление семейного неблагополучия.

7. Задачи Семейного МФЦ:

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;

4) предоставление комплексной помощи семьям;

5) 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.

III. Принципы деятельности Семейного МФЦ

8. Проактивность - инициативное информирование граждан о возможности получения комплекса услуг в связи с возникновением различных жизненных ситуаций (рождение ребенка, инвалидность ребенка, многодетность, участие в СВО главы семьи и т.д.) в Семейном МФЦ.

9. Адресность и нуждаемость - непрерывное повышение качества, доступности и комфортности социальных и государственных услуг, нацеленность на удовлетворение потребностей семей с детьми.

10. 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.

11. Принцип "одного окна" - максимально возможное исключение участия граждан в процессах сбора документов, подтверждающих права на получение услуг.

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

13. Клиентоцентричность – активная деятельная позиция специалиста, ориентация на сотрудничество, профилактика патерналистического подхода и доминантной позиции специалиста в процессе оказания помощи.

14. Профессионализм и постоянная поддержка специалистов на рабочем месте, в том числе посредством формирования профессионального сообщества.

15. 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.

16. Стандартизация качества социальных услуг и социального сопровождения, формирование единых "наборов готовых решений" для решения различных жизненных ситуаций.

17. Результативность – отслеживание результатов работы с клиентом, оценка эффективности достигнутых результатов и закрытие случая, сбор обратной связи получателей социальных услуг от взаимодействия со специалистами в плоскости профессионализма и личностных качеств.

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

IV. Направления деятельности Семейного МФЦ

19. Выявление проблем семей с детьми (ведение базы данных семей с детьми, аналитическая работа по вопросам семьи, материнства, отцовства и детства, диагностика и определение нуждаемости членов семьи в социальных услугах). Выявление проблем семей с детьми осуществляется в процессе профессиональной деятельности специалистов органов и организаций, оказывающих услуги семьям с детьми 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 либо переданные заявление или обращение в рамках межведомственного взаимодействия;
- проактивное 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.

20. Предоставление социальных услуг семьям с детьми, в том числе:

- оказание комплексной социальной помощи, направленной на организацию и оказание адресной всесторонней поддержки, с учетом нуждаемости клиента в режиме "одного окна";
- оказание социальных услуг в рамках индивидуальных программ предоставления социальных услуг и срочных социальных услуг;

- организация выездов "Мобильного офиса МФЦ" в сельские поселения Нововаршавского района по оказанию адресной консультационной и правовой помощи семьям с детьми в режиме "одного окна", в том числе организации онлайн-консультаций со специалистами иных ведомств в рамках межведомственного взаимодействия;

- своевременное мобильное реагирование на телефонные, устные и письменные обращения граждан, представителей общественных организаций и учреждений на возможные нарушения прав ребенка по выявлению случаев развития семейного неблагополучия, оказанию экстренной социальной, психологической и иной помощи женщинам и детям, в том числе подвергшимся жестокому обращению, в рамках деятельности отделения экстренной психологической помощи и экстренного реагирования;

- восстановление внутрисемейных связей, повышение педагогической, правовой, экономической и финансовой грамотности, психолого-педагогическое сопровождение родителей при клиентоцентричном подходе;

- профессиональный присмотр за детьми во внеурочное время с проведением комплекса развивающих мероприятий в группах кратковременного пребывания детей;

- совместная деятельность детей и родителей, направленная на укрепление детско-родительских взаимоотношений, сохранение традиционных семейных ценностей через организацию семейных праздников с совместным чаепитием в коворкинг-центре "Семейная гавань";

- социальное сопровождение семей участников СВО с маленькими детьми в рамках реализации проекта "Навигатор для СВОих" с учетом адресности и нуждаемости к каждой конкретной семье;

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

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

- оказание дополнительных социальных и платных услуг согласно условиям договора о предоставлении дополнительных социальных и платных услуг в соответствии с областным законодательством и нормативными документами Учреждения. Проведение анализа эффективности предоставления услуг

21. 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 Семейного МФЦ в контексте оказания различной помощи;

- информационная открытость и популяризация деятельности Семейного МФЦ;

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

- тиражирование практик предоставления социальных услуг семьям с детьми и положительных примеров разрешения трудных жизненных ситуаций.

22. Развитие и укрепление кадрового потенциала Семейного МФЦ, в том числе:

- формирование профессионального сообщества специалистов Учреждения;

- обучение сотрудников Семейного МФЦ по вопросам оказания информационно-разъяснительной и психологической помощи семьям участников СВО;

- развитие системы повышения профессиональной компетенции специалистов Семейного МФЦ и участников межведомственного взаимодействия через проведение обучающих семинаров, видеозанятий, видеосеминаров по вопросам внедрения технологий социального сопровождения семей с детьми;

- стимулирование сотрудников Семейных МФЦ к участию в проектной и грантовой деятельности, конкурсах профессионального мастерства.

V. Структура Семейного МФЦ

23. В структуру отделения "Семейный МФЦ" включены следующие подразделения:

1) Служба первичного приема.

Служба предназначена для первичного приема граждан по принципу "одного окна", оперативной обработки обращений и маршрутизации семей с детьми, обратившихся в Семейный МФЦ.

2) Служба психологической помощи и экстренного реагирования.

Служба предназначена для оказания экстренной, плановой социальной и правовой помощи несовершеннолетним, семьям с детьми, гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, подвергшимся различным видам насилия, угрожающего их жизни, здоровью, в том числе в рамках организации выездов "Мобильного офиса СМФЦ".

3) Служба оказания социальных услуг.

Служба предназначена для обеспечения доступности социального обслуживания граждан, семей с детьми, оказавшихся в различных жизненных ситуациях, в том числе с применением разнообразных форм и технологий оказания социальных услуг.

4) Служба социального сопровождения и социального патронажа.

Служба предназначена для оказания социального сопровождения семей, оказавшихся в различных жизненных ситуациях, в том числе осуществления социального патронажа семей, находящихся в социально

опасном положении и иной трудной жизненной ситуации, а также участия в реализации межведомственных программ реабилитации семей.

5) Служба социальной реабилитации инвалидов.

Служба предназначена для оказания социальных услуг гражданам, имеющим инвалидность, в том числе детям-инвалидам, помощи в реализации их прав и законных интересов, содействия в улучшении их социального и материального положения, а также психологического статуса, комплексной реабилитации инвалидов, детей с ограниченными возможностями здоровья, обеспечения их полной и своевременной социальной адаптации к жизни в обществе, семье.

Структурные подразделения осуществляют деятельность в соответствии с положениями, которые утверждаются руководителем Учреждения.

VI. Организация деятельности Семейного МФЦ

24. Семейный МФЦ создается на базе Учреждения как структурное подразделение по решению Министерства труда и социального развития Омской области.

25. Общая координация и контроль деятельности Семейного МФЦ возлагается на заместителя руководителя – заведующего отделением "Семейный МФЦ" Учреждения.

26. Заместитель руководителя - заведующий отделением "Семейный МФЦ":

1) несет персональную ответственность за эффективность работы Семейного МФЦ;

2) организует работу Семейного МФЦ;

3) обеспечивает планирование деятельности Семейного МФЦ, вносит предложения по структуре и штатной численности работников, обеспечивает реализацию приказов, распоряжений и иных решений Учреждения, в части, касающейся возглавляемого им подразделения, вносит предложения по развитию Семейного МФЦ;

4) отвечает за состояние статистической отчетности в подразделении;

5) обеспечивает соблюдение требований техники безопасности и охраны труда, пожарной и экологической безопасности в Семейном МФЦ;

6) выполняет иные поручения руководителя Учреждения в рамках компетенции Семейного МФЦ.

27. Организация работы служб Семейного МФЦ:

1) общее руководство деятельностью служб Семейного МФЦ осуществляют заведующие службами, которые назначаются и освобождаются от должности приказом руководителя Учреждения.

2) заведующие службами обеспечивают руководство, планирование, организацию, контроль и анализ работы служб, определяют ключевые показатели эффективности деятельности служб, принимают решения по совершенствованию деятельности работы служб, прогнозируют тенденции

развития сферы социального обслуживания, а так же оценивают социальные риски.

28. Деятельность сотрудников служб регламентируется должностными инструкциями, составленными с учетом норм, указанных в профессиональных стандартах: "Специалист по работе с семьей", "Специалист по социальной работе", "Психолог в социальной сфере", "Медицинская сестра по массажу", "Специалист по реабилитационной работе в социальной сфере".

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

29. Работа отделения строится на основе годовых и текущих планов, составляемых в соответствии с основными направлениями работы служб и Семейного МФЦ в целом.

30. Отчет о деятельности отделения представляется заместителю руководителя – заведующему отделением "Семейный СМФЦ" в установленные сроки.

31. В службах ведется документация в соответствии с номенклатурой дел.

32. Режим работы отделения "Семейный МФЦ" регламентируется правилами внутреннего трудового распорядка Учреждения.