

Приложение
к приказу бюджетного
учреждения Омской области
"Комплексный центр
социального обслуживания
населения "Рябинушка"
Центрального
административного округа"
от "23" мая 2025 г. № 53

Положение

об отделении "Семейный многофункциональный центр" бюджетного учреждения Омской области "Комплексный центр социального обслуживания населения "Рябинушка" Центрального административного округа"

1. Общие положения

1. Настоящее Положение регламентирует деятельность отделения "Семейный многофункциональный центр" (далее – Семейный МФЦ), создаваемого на базе бюджетного учреждения Омской области "Комплексный центр социального обслуживания населения "Рябинушка" Центрального административного округа" (далее – Учреждение).

2. Семейный МФЦ реализует мероприятия по обеспечению комплексного решения проблем семей в режиме "одного окна". Семейный МФЦ – отделение Учреждения, оперативно и проактивно действующее при оказании социальных услуг семьям 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", 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 осуществляется на условиях "бесшовного" межведомственного

взаимодействия.

II. Цель и задачи Семейного МФЦ

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

2.2. Задачи Семейного МФЦ:

2.2.1. Проведение мероприятий, направленных на профилактику обстоятельств, обуславливающих нуждаемость семей в социальном обслуживании.

2.2.2. Информирование семей о возможности получения социальных услуг и мероприятий в рамках социального сопровождения.

2.2.3. Обеспечение доступности социального обслуживания и социального сопровождения семей в различных жизненных ситуациях, в том числе с применением различных форм оказания социальных услуг.

2.2.4. Предоставление комплексной помощи семьям.

2.2.5. 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

3.1. 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.

3.2. Адресность и нуждаемость – непрерывное повышение качества, доступности социальных услуг, нацеленность на удовлетворение потребностей семей.

3.3 Принцип принятия – безусловное принятие каждого получателя социальных услуг, устойчивое положительное отношение к нему.

3.4. Персонифицированный подход – оказание адресной помощи семьям с учетом их нуждаемости и жизненных ситуаций.

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

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

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

3.8. Цифровизация и оптимизация процесса сбора, обработки и передачи данных, в том числе персональных, необходимых для своевременного оказания необходимой помощи с учетом требования действующего законодательства.

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

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

IV. Направления деятельности Семейного МФЦ

4.1. Выявление проблем семей в процессе профессиональной деятельности:

- организация приема и регистрация заявлений граждан, обратившихся за предоставлением социального обслуживания, либо обращений в их интересах законных представителей, государственных органов, органов местного самоуправления либо переданные заявление или обращение в рамках межведомственного взаимодействия;

- проактивное информирование и мотивирование семей на обращение за предоставлением социальных услуг;

- оценка конкретной жизненной ситуации семьи, проведение диагностического обследования жизненной ситуации, в том числе направленной на выявление признаков семейного неблагополучия;

- определение возможности активизации потенциала семьи для разрешения жизненной ситуации.

4.2. Предоставление социальных услуг семьям, в том числе:

- комплексное оказание социальных услуг в рамках индивидуальной программы предоставления социальных услуг и проведение мероприятий по социальному сопровождению с учетом клиентоцентричного подхода;

- оказание комплексной социальной помощи, направленной на организацию и оказание адресной всесторонней поддержки с учетом нуждаемости получателя услуг в режиме "одного окна";

- своевременное мобильное реагирование на телефонные, устные, письменные обращения граждан, представителей общественных организаций и учреждений на возможные нарушения прав детей по выявлению случаев развития семейного неблагополучия, оказанию экстренной социальной, психологической и иной помощи семьям в рамках деятельности службы психологической помощи и экстренного реагирования;

- организация совместной деятельности детей и родителей, направленной на укрепление детско-родительских взаимоотношений, сохранение традиционных семейных ценностей;

- присмотр за детьми с проведением комплекса развивающих занятий в

группах кратковременного пребывания детей;

- социальное сопровождение семей участников СВО;

- оказание содействия в получении услуг в других организациях.

4.3. Разработка и внедрение в практику инновационных, семейсберегающих форм, методов, методик, технологий в сфере социального обслуживания (разработка программ, участие в конкурсах на соискание грантов и др.).

4.4. Формирование информационной открытости и популяризация деятельности Семейного МФЦ, в том числе проведение информационно-разъяснительных кампаний, направленных на повышение уровня осведомленности граждан о возможностях Семейного МФЦ в контексте оказания различной помощи.

V. Структура Семейного МФЦ

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

5.1.1. Служба первичного приема.

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

5.1.2. Служба психологической помощи и экстренного реагирования.

Служба предназначена для оказания психологической помощи семьям и экстренного реагирования в кризисных ситуациях.

5.1.3. Служба оказания социальных услуг.

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

5.1.4. Служба социального сопровождения и социального патронажа.

Служба предназначена для проведения социального патронажа и социального сопровождения семей, оказавшихся в различных жизненных ситуациях, в том числе с применением разнообразных форм и технологий оказания социальных услуг.

5.1.5. Служба социальной реабилитации инвалидов.

Служба предназначена для обеспечения доступности социального обслуживания граждан, имеющих инвалидность, в том числе детей-инвалидов, комплексной реабилитации детей-инвалидов, детей с ограниченными возможностями здоровья, с применением разнообразных форм и технологий оказания социальных услуг.

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

VI. Организация деятельности Семейного МФЦ

6.1. Семейный МФЦ создается на базе Учреждения как структурное подразделение.

6.2. Руководство деятельностью Семейного МФЦ осуществляет заместитель руководителя, заведующий отделением Семейного МФЦ.

6.3. Заместитель руководителя – заведующий отделением:

6.3.1. определяет плановые цели и задачи отделения и его отдельных специалистов;

6.3.2. осуществляет подбор и обучение сотрудников отделения, обеспечивает надлежащие условия труда, осуществляет контроль их деятельности;

6.3.3. определяет объем работы сотрудников отделения и распределяет задания между ними;

6.3.4. координирует деятельность сотрудников отделения по выполнению поставленных задач;

6.3.5. разрабатывает необходимую документацию по работе отделения;

6.3.6. анализирует работу отделения, своевременно осуществляет корректирующие действия, направленные на устранение выявленных недостатков;

6.3.7. обеспечивает стабильность уровня качества услуг (работ), повышение и качества и эффективности (результативности) их предоставления, гарантирование и удовлетворение законных запросов и потребностей граждан, соблюдает положения нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг (работ);

6.3.8. организует мероприятия по привлечению ресурсов организаций, общественных объединений, добровольческих (волонтерских) организаций и частных лиц к реализации социального обслуживания граждан, обратившихся в отделение "Семейный МФЦ".

6.3.9. На период отсутствия заместителя руководителя – заведующего отделением его обязанности исполняет лицо, назначенное приказом руководителя Учреждения.

6.4. Общее руководство деятельностью служб Семейного МФЦ осуществляют заведующие службами, которые назначаются и освобождаются от должности приказом руководителя Учреждения.

6.5. Заведующие службами обеспечивают руководство, планирование, организацию, контроль и анализ работы служб.

6.6. Деятельность сотрудников служб регламентируется должностными инструкциями, составленными с учетом норм, указанных в профессиональных стандартах.

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