

Положение
об отделении «Семейный многофункциональный центр» бюджетного
учреждения Омской области «Комплексный центр социального
обслуживания населения Павлоградского района»

I. Общие положения

1. Настоящим положением регламентируется деятельность отделения «Семейный многофункциональный центр» (далее - Семейный МФЦ), создаваемого на базе бюджетного учреждения Омской области «Комплексный центр социального социального обслуживания населения Павлоградского 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 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 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»; Федеральным законом от 24 июня 1999 г. № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»; Федеральным законом от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»; Федеральный закон от 06.02.2023 № 10-ФЗ «О пробации в Российской Федерации»; Федеральный закон от 24.11. 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», других федеральных законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Омской области.

4. Семейный МФЦ руководствуется Уставом Учреждения и данным Положением.

5. Социальные услуги и социальное сопровождение семей с детьми осуществляется на безвозмездной основе и на условиях «бесшовного»

межведомственного взаимодействия.

6. Семейный МФЦ осуществляет свою деятельность во взаимодействии с различными органами исполнительной власти, органами и учреждениями системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, иными организациями различных форм собственности, общественными, благотворительными, религиозными организациями, объединениями, фондами для оказания помощи в преодолении трудной жизненной ситуации семьи, нуждающейся в социальной поддержке (далее – заинтересованные органы и организации).

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 мер социальной поддержки, социальных услуг и проведения мероприятий социального сопровождения.

2.2.3. Обеспечение доступности социального обслуживания социального сопровождения семей с детьми 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 социальных услуг в Семейном МФЦ, в связи с возникновением различных жизненных ситуаций (рождение ребенка, инвалидность ребенка, многодетность, участие в СВО главы семьи и т. д.).

3.2. Адресность и нуждаемость: персонифицированный подход, оказание адресной помощи семьям с учетом их нуждемости и жизненных ситуаций («от оказания услуг к решению проблем»); непрерывное повышение качества, доступности и комфортности предоставления социальных и государственных услуг, нацеленность на удовлетворение потребностей семей.

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

3.4. Принцип «одного окна» - максимально возможное исключение участия

граждан в процессах сбора документов, подтверждающих право на получение социальных услуг.

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

3.6. Персонифицированный подход- оказание адресной помощи семьям с учетом их нуждаемости и жизненных ситуаций.

3.7. 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.

3.8. 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 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, а также обращения в рамках межведомственного взаимодействия;
- проактивное информирование и мотивирование семей на обращение за представлением социального обслуживания;
- 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 жизненных ситуаций.

4.2. Предоставление социальных услуг семьям, в том числе:

- оказание комплексной социальной помощи, направленной на организацию и оказание адресной всесторонней поддержки, с учетом нуждаемости клиентов в режиме «одного окна»;
- организация выездов мобильной службы в сельские округа Павлоградского района по оказанию адресной помощи семьям с детьми в режиме «одного окна»;
- 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;

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

- социальное сопровождение семей участников СВО с учетом адресности и нуждаемости;

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

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

4.3. Формирование информационной открытости и популяризации деятельности Семейного МФЦ, в том числе:

- проведение информационно-разъяснительных компаний с семьями с детьми, направленных на повышение уровня осведомленности граждан о возможностях 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.

4.4. 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.

V. Структура Семейного МФЦ

В структуру отделения «Семейный МФЦ» включены следующие подразделения:

5.1. Служба первичного приема семей с детьми.

Служба предназначена для первичного приема граждан по принципу «одного окна»,

оперативной обработки обращений и маршрутизации семей, обратившихся в Семейное МФЦ.

5.2. Служба психологической помощи и экстренного реагирования.

Служба предназначена для оказания психологической экстренной, плановой социальной и правовой помощи несовершеннолетним и семьям с детьми, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, подвергшихся различным видам насилия, угрожающего их жизни и здоровью.

5.3. 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.

5.4. 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.

5.5 Служба социальной реабилитации инвалидов.

Служба предназначена для обеспечения доступности социального обслуживания граждан, имеющих инвалидность, в том числе детей, с применением разнообразных форм и технологий оказания социальных услуг.

5.6. Структурные подразделения осуществляют деятельность в соответствии с положениями, которые утверждает руководитель 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 между ними;

6.3.4. координирует деятельность сотрудников отделения по выполнению поставленных задач;

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

6.3.6. обеспечивает стабильность уровня качества услуг (работ), повышение 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).

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

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

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

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