

УТВЕРЖДЕНА
приказом Министерства труда
и социальной защиты
Российской Федерации

от сентября 2022 г. № 203

Модель создания семейного многофункционального центра

1. Семейный многофункциональный центр – 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 (далее – Семейный МФЦ).

2. Деятельность Семейного МФЦ осуществляется на основании Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (далее – Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ), Федерального закона от 24 июня 1999 г. № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних», Федерального закона от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», других федеральных законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, а также законов и иных нормативных правовых актов субъектов Российской Федерации.

3. 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. Принципы деятельности Семейного МФЦ:

- 1) 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;
- 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 права на получение услуг.

5. Деятельность Семейного МФЦ осуществляется по следующим направлениям:

1) 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);

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.

6. В структуру Семейного МФЦ включаются:

1) отделение первичного приема семей с детьми;

2) отделение экстренной психологической помощи и экстренного реагирования;

3) отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения;

4) информационно-методическое отделение.

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

1) 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 инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и не имеющих возможности самостоятельного передвижения по территории Семейного МФЦ;

2) оборудованная детская комната или детский уголок для посетителей с детьми;

3) 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);

4) зона первичного приема граждан, в которой оборудованы окна приема;

5) зона для оказания гражданам социальных услуг и организации их консультирования.

8. Отделение первичного приема семей с детьми обеспечивает:

1) определение потребности заявителя в получении социальных услуг, формах и видах их предоставления;

2) осуществление онлайн-консультирования;

3) организацию межведомственного взаимодействия с органами и организациями социальной сферы, оказывающими услуги семьям с детьми;

4) передачу информации в уполномоченный орган субъекта Российской Федерации или уполномоченную организацию для принятия решения о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании либо об отказе в социальном обслуживании (далее – уполномоченный орган), разработки индивидуальной программы предоставления социальных услуг (далее – ИППСУ) в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

5) оказание содействия членам семьи при обращении в уполномоченный орган.

9. Отделение экстренной психологической помощи и экстренного реагирования обеспечивает:

1) 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);

2) предоставление срочных социальных услуг (обеспечение бесплатным горячим питанием или наборами продуктов, одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости; содействие в получении временного жилого помещения; 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);

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

10. Отделение социальных услуг и социального сопровождения обеспечивает:

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

2) разработку индивидуальной программы семьи с детьми, конкретизирующей содержание социальных услуг и мероприятия по социальному сопровождению,

предусмотренные к предоставлению в соответствии с ИППСУ (далее – индивидуальная программа семьи);

3) назначение куратора ИППСУ или индивидуальной программы семьи;

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

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

6) организацию деятельности родительских объединений (родительские клубы, группы само- и взаимопомощи, школы для родителей, другое);

7) социальное сопровождение семей с детьми на основании ИППСУ или индивидуальной программы семьи;

8) мониторинг реализации ИППСУ или индивидуальной программы семьи.

В состав отделений могут входить участковые специалисты по социальной работе.

11. Информационно-методическое отделение обеспечивает:

1) информационно-разъяснительную и профилактическую работу с населением;

2) супервизию работы специалистов и повышение уровня их компетентности;

3) обобщение эффективных практик работы помощи семьям с детьми (по профилю работы Семейного МФЦ).

12. Организация оказания помощи семьям с детьми на базе Семейного МФЦ предусматривает: выявление проблем семей с детьми, определение индивидуальной нуждаемости в социальных услугах и социальном сопровождении; разработку индивидуальной программы семьи, мониторинг реализации ИППСУ или индивидуальной программы семьи.

13. 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:

1) учет семей, организацию приема и регистрацию заявлений членов семьи за предоставлением социального обслуживания либо обращение в его интересах иных граждан, обращение 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;

2) информирование и мотивирование семей на обращении за предоставлением социального обслуживания;

3) оценку конкретной жизненной ситуации семей с детьми, проведение диагностического обследования жизненной ситуации, в том числе направленной на выявление признаков семейного неблагополучия;

4) организацию и проведение заседаний территориального межведомственного консилиума в рамках работы со сложными жизненными ситуациями для распределения сфер ответственности между субъектами социального сопровождения семей;

5) определение основных направлений индивидуального «бесшовного маршрута» семьи с детьми на основании ИППСУ или индивидуальной программы семьи;

6) закрепление ответственного специалиста (куратора) за реализацию ИППСУ, разработку и реализацию индивидуальной программы семьи.

14. Реализация ИППСУ или индивидуальной программы семьи включает:

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

2) 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;

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

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

5) 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.

15. Организация мониторинга реализации ИППСУ или индивидуальной программы семьи осуществляется путем:

1) 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;

2) 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 индивидуальной программы семьи, факторов преодоления семейного неблагополучия; принятия решения о пролонгировании работы;

3) внесения дополнений (изменений) в ИППСУ или индивидуальной программы семьи (в случае необходимости) для достижения наилучших результатов в решении потребностей семьи с детьми.