**Форма описания практики помощи детям и семьям с детьми,**

**поддержанной Фондом**

|  |  |
| --- | --- |
| Тематическое направление практики |  |
| Наименование практики | «Комплексное решение проблем семей в сложных обстоятельствах, затрудняющих жизнь ребенка, в деятельности Семейных многофункциональных центров» |
| География реализации практики | Тульская область, 26 муниципальных образований Тульской области |
| Период внедрения практики | Июнь 2022 – ноябрь 2022 |
| Целевые группы | Семьи с детьми, проживающие на территории г. Тулы, в том числе, находящиеся в трудной жизненной ситуации, социально опасном положении, воспитывающие детей-инвалидов, многодетные, замещающие, малообеспеченные. |
| Проблемы и потребности целевых групп, решаемые в ходе применения практики | Повышение доступности и оперативности оказания социальных услуг семьям, нуждающимся в помощи (оценка периода предоставления социальных услуг и срочной помощи, отсутствие повторных обращений);  повышения уровня родительской компетентности в вопросах воспитания, образования и развития детей (снижение уровня обращений граждан в связи с нарушением детско-родительских отношений, жесткого обращения);  снижение рисков развития обстоятельств, ухудшающих жизнедеятельность гражданина (снижение семей в ситуации острого кризиса);  увеличение охвата семей с детьми, получающих социальные услуги;  повышение профессиональных компетенций специалистов, оказывающих помощь и поддержку семьям с детьми |
| Социальная значимость и обоснованность практики | Семейный МФЦ станет единой точкой входа, где будет выстраиваться «дорожная карта» по оказанию комплексной социальной помощи семьям, нуждающимся в предоставлении социальных услуг; обеспечит максимальную доступность и оперативность получения услуг обратившимися; минимизирует количество взаимодействий заявителя с должностными лицами других ведомств при предоставлении социальной услуги за счет использования межведомственных согласований, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий; позволит осуществлять оперативный мониторинг положения семей, воспитывающих детей, своевременно доводить информацию о кризисной ситуации в семье до соответствующих служб, оптимизируя тем самым межведомственное взаимодействие |
| Цель практики | Создание условий для обеспечения комплексного решения проблем семей с детьми в режиме «одного окна» путем предоставления социальных услуг и организации социального сопровождения |
| Задачи | 1. Формирование современной инфраструктуры Семейных многофункциональных центров (далее – Семейных МФЦ), создание новых специализированных социальных сервисов для семей с детьми  2. Разработка и внедрение электронных и методических инструментариев (продуктов), обеспечивающих расширение спектра и повышение качества социальных услуг семьям с детьми, оказываемых на базе Семейных МФЦ  3. Объединение ресурсов и возможностей организаций разной ведомственной принадлежности в интересах семьи  4. Внедрение новых социальных практик, повышающих качество, доступность и результативность социальной помощи семьям, в том числе в дистанционном формате  5. Проведение информационно-просветительских мероприятий Семейными МФЦ для семей с детьми о возможности получения комплексной социальной помощи  6. Повышение профессиональных компетенций руководителей и специалистов Семейных МФЦ  7. Создание организационно-методических условий для обеспечения деятельности Семейного МФЦ |
| Социальные результаты практики | Повышение доступности и оперативности оказания социальных услуг семьям, нуждающимся в помощи (оценка периода предоставления социальных услуг и срочной помощи, отсутствие повторных обращений);  повышения уровня родительской компетентности в вопросах воспитания, образования и развития детей (снижение уровня обращений граждан в связи с нарушением детско-родительских отношений, жесткого обращения);  снижение рисков развития обстоятельств, ухудшающих жизнедеятельность гражданина (снижение семей в ситуации острого кризиса);  увеличение охвата семей с детьми, получающих социальные услуги;  повышение профессиональных компетенций специалистов, оказывающих помощь и поддержку семьям с детьми |
| Краткое описание практики | Принцип «бесшовного» маршрута социального сопровождения семей с детьми за счет интеграции социальных сервисов путем организации социального сопровождения.  При обращении заявителя или выявлении семьи, нуждающейся в сторонней помощи, вход в семью осуществляется сотрудниками одного учреждения, далее помощь оказывается на основе «бесшовного» межведомственного взаимодействия в решении жизненных ситуаций семей: от финансовой поддержки в трудной жизненной ситуации до консультаций по профессиональному развитию членов семьи. Эта стратегия позволит создавать условия для достижения целей и задач по повышению и улучшению качества жизни целевой группы, сокращению сроков получения комплексной социальной помощи целевой группой, защиты её прав и интересов. Комплексная социальная помощь осуществляется на 2-х уровнях: внутриорганизационном и межведомственном. Деятельность учреждения предполагает реализацию индивидуальных программ экстренной и пролонгированной помощи семьям. Экстренное реагирование – это выезды мобильных бригад по Тульской области, совместная работа с сотрудниками субъектов безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, органами исполнительной власти, государственными учреждениями, правоохранительными органами, медицинскими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации и иными неправительственными организациями, а также предоставление убежища. Пролонгированная помощь – реализация индивидуальных программ комплексного социального сопровождения семьи, действующих до момента разрешения трудной жизненной ситуации. |
| Этапы внедрения эффективной практики с указанием сроков и алгоритма действий каждого этапа | 1. Формирование современной инфраструктуры Семейных МФЦ, создание новых специализированных социальных сервисов для семей с детьми.  2. Разработка и внедрение электронных и методических инструментариев (продуктов), обеспечивающих расширение спектра и повышение качества социальных услуг семьям с детьми, оказываемых на базе Семейных МФЦ.  3. Объединение ресурсов и возможностей организаций разной ведомственной принадлежности в интересах семьи  4. Внедрение новых социальных практик, повышающих качество, доступность и результативность социальной помощи семьям, в том числе в дистанционном формате  5. Проведение информационно-просветительских мероприятий для семей с детьми о возможности получения комплексной социальной помощи  6. Повышение профессиональных компетенций руководителей и специалистов Семейных МФЦ  7. Создание организационно-методических условий для обеспечения деятельности Семейного МФЦ |
| Локальные акты и рабочая документация, необходимые для внедрения практики и ее успешной реализации | * 1. Приказ от 29.04.2022 № 01.39/60-ОСН «Об организации деятельности учреждения в рамках реализации пилотного проекта по созданию семейных многофункциональных центров в Тульской области в 2022 году»   2. Приказ от 27.05.2022 № 01.39/66-ОСН «О создании рабочей группы по реализации проекта "Создание Семейного многофунционального центра»   3. Устав ГУ ТО «Семейный МФЦ «Мой семейный центр». Утверждено приказом министерства труда и социальной защиты Тульской области №632 – осн. от 25.10.2022   4. Положение отделения первичного приема семей с детьми ГУ ТО «Семейный МФЦ «Мой семейный центр»   5. Положение о службе «Семейная диспетчерская» ГУ ТО «Семейный МФЦ «Мой семейный центр»   6. Положение отделения экстренной психологической помощи и экстренного реагирования ГУ ТО «Семейный МФЦ «Мой семейный центр»   7. Положение о службе экстренного реагирования ГУ ТО «Семейный МФЦ «Мой семейный центр»   8. Положение о службе «Телефон доверия» ГУ ТО «Семейный МФЦ «Мой семейный центр»   9. Положение об организации деятельности мобильной бригады специалистов ГУ ТО «Семейный МФЦ «Мой семейный центр»   10. Положение отделения социальных услуг и социального сопровождения ГУ ТО «Семейный МФЦ «Мой семейный центр»   11. Положение о службе психолого – педагогического сопровождения семьи ГУ ТО «Семейный МФЦ «Мой семейный центр»   12. Положение социально-правовой службы ГУ ТО «Семейный МФЦ «Мой семейный центр»   13. Положение о службе семейной медиации ГУ ТО «Семейный МФЦ «Мой семейный центр»   14. Положение о социальном консилиуме ГУ ТО «Семейный МФЦ «Мой семейный центр»   15. Положение об отделении помощи семье и детям ГУ ТО «Семейный МФЦ «Мой семейный центр». Пункты 2-13 утверждены приказом №33/4 – осн. от 01.11.2022. Положения определяют цели, задачи и основные направления деятельности отделений и служб. Регламентируют организацию деятельности отделений и служб, определяют условия и порядок предоставления социальных услуг.   16. Межведомственные Соглашения о сотрудничестве и взаимодействии по оказанию комплексной помощи семьям и семьям с детьми. С 2013 по текущий год учреждением заключено 160 Соглашений с субъектами профилактики социального сиротства, НКО и иными социальными партнерами.   17. Положение «Об утверждении порядка межведомственного взаимодействия в случаях выявления намерения искусственного прерывания беременности у женщин и несовершеннолетних». Утверждено приказом министерства труда и социальной защиты и министерством здравоохранения Тульской области №625 осн\1123 – осн. от 16.12.2020. Положение определяет цели и основные направления деятельности, субъектов взаимодействия и алгоритм оказания помощи женщинам /несовершеннолетним в ситуации репродуктивного выбора.   18. Положение «Об организации межведомственного взаимодействия по профилактике отказов от новорожденных детей». Утверждено приказом министерства труда и социальной защиты и министерством здравоохранения Тульской области №221 – осн. от 15.07.2014. Положение определяет цели и основные направления деятельности, субъектов взаимодействия и алгоритм оказания помощи женщинам /несовершеннолетним в ситуации отказа от новорожденного.   19. Порядок межведомственного взаимодействия субъектов системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, иных органов и учреждений, занимающихся вопросами защиты прав детей, в работе с несовершеннолетними и семьями, находящимися в социально опасном положении, а также в целях исключения случаев необоснованной госпитализации несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации, перед их помещением в организации для детей-сирот или специализированные организации для несовершеннолетних. Утверждено постановлению комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав Тульской области от 28.12.2022 №5.   20. Алгоритм работы специалистов учреждения с обращениями по фактам семейно-бытового насилия.   21. Алгоритм социально-психологической работы с несовершеннолетним (в течение года).   22. Алгоритм при обращении суицидального клиента.   23. Алгоритм межведомственного взаимодействия при получении сигнала о насилии в семье.   24. Бизнес-процесс по кейсу: «Модель организации комплексной помощи членам семей мобилизованных граждан межведомственной командой муниципального образования г.Тула».   25. Бизнес-процесс по кейсу: «Модель оказания психологической помощи членам семей мобилизованных и погибших граждан Тульской области».   26. Бизнес-процесс по кейсу: «Семья, с деструктивными детско-родительскими отношениями».   27. Бизнес-процесс по кейсу: «Социальное сопровождение семей с детьми в целях улучшения жилищных условий».   28. Бизнес-процесс по кейсу: «Профилактика разводов».   29. Бизнес-процесс по кейсу: «Меры государственной социальной поддержки».   30. Бизнес-процесс по кейсу: «Профилактика абортов».   31. Бизнес-процесс по кейсу: «Противостояние бытовому насилию».   32. Бизнес-процесс по кейсу: «Семейный конфликт с участием несовершеннолетних».   33. Бизнес-процесс по кейсу: «Урегулирование семейных конфликтов с участием несовершеннолетних по средствам медиации».   34. Бизнес-процесс по кейсу: «Обеспечение жильем молодых семей».   35. Бизнес-процесс по кейсу: «Трудная жизненная ситуация в семье».   36. Бизнес-процесс по кейсу: «Обеспечение жильем многодетных малоимущих семей».   37. Бизнес-процесс по кейсу: Использование средств материнского (семейного капитала) на приобретение жилья».   38. Бизнес-процесс по кейсу: «Профилактика отказов от новорожденных».   39. План работы отделений   40. Перспективные планы на год, который конкретизируется в ежемесячных планах, отражает основные направления работы и деятельность отдельно взятых специалистов.   41. График выходов специалистов в обслуживаемые семьи.   42. План выездов мобильной бригады.   43. Анализ работы отделения.   44. Пакет документов по сопровождению семьи. В пакет документов входит заявление о принятии на социальное обслуживание и сопровождение, индивидуальная программа социального обслуживания и социального сопровождения семьи в ГУ ТО «СМФЦ «Мой семейный центр», договор о социальном обслуживании и социальном сопровождении семьи, мероприятия по реализации индивидуальной программы ГУ ТО «СМФЦ «Мой семейный центр», анализ исполнения договора о социальном обслуживании и социальном сопровождении семьи, анализ работы с семьей в ГУ ТО «СМФЦ «Мой семейный центр», итоговая анкета (заполняется при снятии с обслуживания в ГУ ТО «СМФЦ «Мой семейный центр»).   45. Программа индивидуальной профилактической работы с семьей, находящейся в социально опасном положении.   46. Пакет документов по оказанию срочных услуг семье. В пакет документов входит Заявление о предоставлении сочных социальных услуг, акт о предоставлении срочных социальных услуг, согласие на обработку персональных данных получателя социальных услуг, карта первичной психологической консультации ГУ ТО «СМФЦ «Мой семейный центр», карта юридической консультации ГУ ТО «СМФЦ «Мой семейный центр».   47. Акт выезда мобильной бригады.   48. Акт выезда мобильной бригады по профилактике отказа от новорожденных.   49. Акт выхода специалистов ГУ ТО «СМФЦ «Мой семейный центр».   50. Акт первичного обследования жилищно-бытовых условий семьи специалистами ГУ ТО «СМФЦ «Мой семейный центр».   51. Акт текущего патронажа семьи.   52. Социально – психологический опросник женщин, имеющей намерение отказаться от новорожденного. (Для специалистов мобильной бригады ГУ ТО «СМФЦ «Мой семейный центр»).   53. Приказ №34/19 – осн. 01.11.2022 «Об утверждении профилактических программ «Противостояние бытовому насилию», «Профилактика разводов», «Профилактика абортов», «Профилактика отказов от новорожденных», «Все в моих руках», «Дочки-матери», «Профориентация», «Женское здоровье», «Здоровая семья», «Содружество социальных партнеров», «Он и она», «Имею право». |
| Ресурсное обеспечение реализации практики *(кадровые ресурсы, методические материалы, техническое оснащение, наличие специализированного оборудования и т.д.)* | Кадровые ресурсы: руководители учреждений социального обслуживания, специалисты по работе с семьями с детьми, специалисты по социальной работе, психологи, юристы.  Методические материалы:  Бизнес-процессы, скрипты, презентации, сборник документов ГУ ТО «Семейный МФЦ «Мой семейный центр», информационные буклеты и листовки («Ты не одна!», «Быть вместе нельзя расстаться», «Как любить ребенка», «Из любой ситуации есть выход, мы поможем его найти», «Доступно. Комфортно. Качественно»), анкета клиентской удовлетворенности, чек-листы, пример соглашения, Устав учреждения.  Материально-техническое оборудование: для проведения обучения используется мультимедийное оборудование, с возможностью организации видеоконференцсвязи (отечественное ПО. Участники обеспечиваются расходными материалами, для них организуется приветственный кофе-брейк, бесплатные экскурсии по музейным комплексам г. Тулы.  Кафетерии/рестораны в шаговой доступности. |
| Публичность | <https://t.me/msc_tula/4424>  <https://t.me/msc_tula/4413>  <https://vk.com/wall-117095029_1197>  <https://vk.com/wall-117095029_1196>  <https://nzvkcson.ru/novosti/20460/>  <https://www.kriziscentr71.ru/news/39329/>  <https://cspsdhab.mszn27.ru/node/110828>  <https://kcsonbikin.mszn27.ru/node/110618>  <https://ombudsman.tularegion.ru/press_center/news/tatyana-larina-prinyala-uchastie-v-rabote-stazhirovochnoy-ploshchadki-organizovannoy-na-baze-gu-to-semeynyy-mfts-moy-semeynyy-tsentr/>  <http://kcson-maykop.mintrud01.ru/news/1591-obuchenie-po-programme-semejnyj-mfts-moj-semejnyj-tsentr>  <https://t.me/msc_tula/5029> |
| Организации – партнеры *(перечень организаций, с которыми осуществляется взаимодействие при реализации практики)* | 1. Встреча с Уполномоченным по правам человека Тульской области  ombutula@tularegion.ru;  2. Государственное учреждение Тульской области "Центр занятости населения Тульской области",  https://srcn1-tula.ru/struct.htm;  3. ГУ ТО «Социально-реабилитационный центр №1», отделение Семейный многофункциональный центр,  https://srcn1-tula.ru/struct.htm;  4. Тульский областной перинатальный центр им. В.С. Гумилевской,  https://рожаемвтуле.рф/;  5. Управления Федеральной службы судебных приставов по Тульской области,  https://r71.fssp.gov.ru/  6. ГУ ТО «СМФЦ «Мой семейный центр» Стационарное отделение социальной реабилитации женщин и детей;  7. Отделение ГУ ТО «СМФЦ «Мой семейный центр» помощи семьи и детям, ул. Степанова, 34.  8. ФГБУК «Тульский Государственный Музей Оружия»;  9. Музей «Тульские самовары». |
| Визуальное представление практики: | *при наличии, представляется на электронном носителе либо указать постоянно действующую ссылку на размещенный материал в сети Интернет* |
| презентация в формате Microsoft PowerPoint (.pptx) |  |
| информационный материал для целевой группы (буклеты, брошюры и т.д.) | Бизнес-процессы, скрипты, презентации, сборник документов ГУ ТО «Семейный МФЦ «Мой семейный центр», |
| Фотоматериал  *(JPG или TIFF, 300 dpi, размер фотографии больше 4 мб, не более 10 штук; фотографии должны быть цветными, четкими, отражающими тематику практики)* |  |
| видеоролик  (*длительность не более 2 минут)* |  |
| другое *(указать наименование)* |  |
| Дополнительная информация |  |
| Отзывы благополучателей, специалистов-практиков |  |
| Ключевые слова *(теги, по которым возможен поиск практики в реестре)* | Комплексное решение, сложные обстоятельства |
| Сведения об организации | |
| Название организации | Государственное учреждение Тульской области «Семейный МФЦ «Мой семейный центр», ГУ ТО «СМФЦ «МСЦ»; статус организации: профессиональная стажировочная площадка. |
| Контактная информация: |  |
| юридический и фактический адрес | г. Тула, ул. Демонстрации, д.11  г. Тула, ул. Гоголевская, д.71 |
| руководитель организации | Шубинская Эвелина Борисовна, 8 (4872) 56-83-99, 8(906)622-27-40 |
| контактное лицо | Ларичкина И.Н., 8 (4872) 56-83-99 |
| электронная почта | oblcentr@tularegion.ru |
| сайт организации | <http://www.kriziscentr71.ru/>  <https://t.me/msc_tula>  <https://vk.com/oblcentr71> |

*Даю согласие на публикацию (размещение) в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» информации об \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*(наименование организации)*

*и иной информации о практике, представленной для включения в Реестр лучших практик*

Руководитель организации *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*(подпись) (расшифровка подписи)*

*МП*