

«Утверждаю»

ГБУСО ВО «Александровский  
комплексный центр социального  
обслуживания населения»  
зам.директора Т.Ю.Колесникова



## **ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОТДЕЛЕНИИ «СЕМЕЙНЫЙ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР»**

### **1. Общие положения**

1.1. Отделение «Семейный многофункциональный центр» (далее – СМФЦ) является структурным подразделением учреждения социального обслуживания Владимирской области «ГБУСО ВО Александровский комплексный центр социального обслуживания населения», и осуществляет свою деятельность на основании уставных документов Учреждения и настоящего Положения.

1.2. Руководство СМФЦ осуществляет заведующий отделением СМФЦ, который назначается и освобождается от занимаемой должности приказом директора Учреждения.

1.3. Комплектование кадров СМФЦ производится в соответствии со штатным расписанием.

1.4. СМФЦ в установленном порядке осуществляет практическую деятельность по вопросам, отнесенным к сфере деятельности СМФЦ, совместно с иными подразделениями Учреждения, органами социальной защиты населения, учреждениями и органами здравоохранения, образования, культуры и спорта, иными органами и системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, региональным отделением Пенсионного фонда РФ, общественными и благотворительными организациями.

СМФЦ в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами, Указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, Семейным и Гражданским кодексом Российской Федерации, Конвенцией ООН «О правах ребенка», Национальными стандартами и законами РФ в сфере социального обслуживания, нормативно-правовыми актами Владимирской

области, уставными документами Учреждения и локальными нормативными актами Учреждения, иными нормативными правовыми актами по защите прав и законных интересов семей с детьми и несовершеннолетних, а также правилами и нормами охраны труда, техники безопасности и противопожарной защиты.

1.5. СМФЦ реорганизуется и ликвидируется по согласованию с Департаментом социальной защиты населения Владимирской области.

## **2. Цели и задачи СМФЦ**

### **Цели работы Отделения:**

- внедрение новых подходов к социальному обслуживанию и социальному сопровождению семей с детьми, включая проведение в упреждающем (проактивном) режиме мероприятий (в том числе с применением дистанционных и выездных форм работы), направленных на профилактику обстоятельств, обуславливающих нуждаемость семей с детьми в социальном обслуживании;

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

### **Отделение осуществляет следующие задачи:**

- первичный прием граждан, регистрация заявлений, определение потребности заявителя в получении социальных услуг, формах и видах их предоставления;

- выявление проблем семей с детьми, диагностика и определение индивидуальной нуждаемости в социальных услугах;

- принятие мер экстренного реагирования на возникающие затруднения в семьях, воспитывающих несовершеннолетних;

- оказание содействия членам семьи в обращении в уполномоченный орган для принятия решения о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании либо разработке индивидуальной программы предоставления социальных услуг (далее - ИППСУ);

- закрепление ответственного специалиста (куратора) за реализацию ИППСУ, разработку и реализацию индивидуальной программы семьи, конкретизирующей содержание социальных услуг и мероприятий по социальному сопровождению, предусмотренных к предоставлению в соответствии с ИППСУ; мониторинг реализации индивидуальной программы семьи;

- оказание социальных услуг и проведение мероприятий по социальному сопровождению в рамках ИППСУ и 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;

- проведение углубленной диагностики и оценки рисков семейного неблагополучия, трудной жизненной ситуации и возможностей членов

семьи в ее преодолении; оценка ресурсов семьи с детьми для решения проблем в различных жизненных ситуациях, факторов успешного преодоления семейного неблагополучия;

- организация межведомственного взаимодействия с органами и организациями социальной сферы, оказывающими услуги семьям с детьми, в том числе оказание семье содействия в получении услуг в других органах и организациях, оказывающих услуги семьям с детьми;

- 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;

- организация и проведение профилактических и реабилитационных мероприятий для семей в индивидуальном и групповом формате с применением эффективных социальных технологий;

- информирование и консультирование членов семей о мерах социальной поддержки, порядке и условиях их предоставления, перечне оказываемых социальных услуг и мероприятий в рамках социального сопровождения в зависимости от конкретной жизненной ситуации семьи с детьми;

- обеспечение доступа посетителей к Федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», а также оказание им помощи в пользовании справочно-информационными ресурсами;

- оказание экстренной психологической помощи;

- осуществление онлайн-консультирования;

- организация выездов и оказание экстренной помощи на дому;

- правовая помощь в пределах компетенции: оказание помощи в оформлении и восстановлении документов получателей социальных услуг, обеспечение представительства в суде для защиты прав и интересов несовершеннолетних; консультирование по социально-правовым вопросам (семейное, жилищное, трудовое законодательство);

- обеспечение координации деятельности государственных учреждений и общественных организаций для решения проблем семей с детьми, привлечение благотворительных организаций и добровольцев для оказания помощи семьям с детьми;

- проведение информационно-разъяснительной работы с населением по вопросам социального обслуживания семей с детьми, просветительской и профилактической работы;

- информирование и мотивирование семей на обращение за предоставлением социального обслуживания, оформлением мер социальной поддержки семьям с детьми;

- оказание помощи маломобильным гражданам в преодолении барьеров, мешающих получению ими социальных услуг (обеспечение доступа к месту предоставления социальных услуг);

- использование инновационных методов реабилитации (психолого-педагогической, социокультурной) детей; разработка и реализация проектов и программ социальной реабилитации, коррекционно-развивающей и воспитательной работы с детьми и их семьями, в том числе с грантовой поддержкой;

- обобщение и распространение эффективных практик работы помощи семьям с детьми по профилю работы СМФЦ;

- повышение уровня профессиональной компетентности и профессионального мастерства специалистов, в т.ч. на основе анализа деятельности СМФЦ;

- осуществление иных форм деятельности по направлениям работы СМФЦ.

### **3. Принципы деятельности отделения «Семейный МФЦ»**

3.1. Проактивность: инициативное информирование граждан о возможности получения комплекса услуг в связи с возникновением различных жизненных ситуаций (рождение ребенка, инвалидность ребенка, многодетность и т.д.).

3.2. 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»);

- осуществление профилактики обстоятельств, обуславливающих нуждаемость гражданина в социальном обслуживании;

3.3. Принцип «одного окна»: максимально возможное исключение участия граждан в процессах сбора документов, подтверждающих права на получение услуг.

### **4. Порядок работы отделения «Семейный МФЦ»**

4.1. Общее руководство деятельностью СМФЦ осуществляет Заведующий СМФЦ. В отсутствие заведующего СМФЦ его обязанности исполняет сотрудник СМФЦ, назначаемый приказом директора Учреждения.

4.2. Заведующий СМФЦ несет персональную ответственность за выполнение возложенных на Отделение задач.

4.3. Деятельность СМФЦ организуется в соответствии с планом работы.

4.4. Обслуживание семей с детьми осуществляется при выявлении нуждаемости.

4.5. Социальные услуги семьям с детьми предоставляются в полустационарной форме социального обслуживания или в форме социального обслуживания на дому.

4.6. Социальное обслуживание семьи осуществляется на основании договора о предоставлении социальных услуг, заключенного с одним из родителей (законных представителей) и индивидуальной программы предоставления социальных услуг.

4.7. При постановке на обслуживание за каждой семьей закрепляется куратор, разрабатывается индивидуальная программа семьи, заводится личное дело, которое ведется до завершения социально-реабилитационной работы.

4.8. Все социальные услуги семьям с детьми оказываются бесплатно.

4.9. Основанием для прекращения предоставления социальных услуг являются:

- заявление родителей (законных представителей);
- окончание срока действия индивидуальной программы предоставления социальных услуг.

4.10. Противопоказаниями для граждан к обслуживанию в Отделении являются:

- острые инфекционные заболевания;
- хронические заболевания в стадии обострения;
- карантинные кожные заболевания;
- активные формы туберкулёза;
- паразитарные заболевания и бациллоносительство;
- иные тяжёлые заболевания, требующие лечения в специализированных учреждениях здравоохранения.

## **5. Права, обязанности и ответственность сотрудников отделения «Семейный МФЦ»**

5.1. В своей профессиональной деятельности работники Отделения имеют право:

- рассматривать заявления и предложения граждан по вопросам социального обслуживания и принимать меры по их реализации;
- самостоятельно планировать работу по реабилитации семей с детьми;
- осуществлять практическую деятельность вне помещений Учреждения;
- запрашивать и получать сведения о социальном, правовом, экономическом положении семьи, состоянии здоровья детей, соблюдая режим конфиденциальности;
- обращаться в государственные и муниципальные организации и учреждения за информацией о формах и видах оказываемых ими услуг, о семьях с детьми с ограниченными возможностями;

- устанавливать внешние контакты по профилю деятельности в интересах реализации мероприятий Отделения в пределах профессиональной компетентности;

- представлять предложения, направленные на повышение эффективности работы Отделения и Учреждения в целом.

5.2. В своей профессиональной деятельности работники Отделения обязаны:

- осуществлять деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации и Владимирской области, трудовым договором и должностными инструкциями. а также в соответствии с Кодексом этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания;

- предоставлять социальные услуги (в том числе срочные) получателям социальных услуг, осуществлять социальное сопровождение в соответствии с индивидуальными программами предоставления социальных услуги условиями договоров, заключенными с получателями социальных услуги или их законными представителями;

- использовать информацию о получателях социальных услуг в соответствии с установленными законодательством Российской Федерации о персональных данных требованиями о защите персональных данных;

- рассматривать вопросы и принимать решения строго в границах своей компетенции, не совершать действия, способные нанести ущерб репутации Учреждения;

- оказывать необходимую и возможную помощь семьям с детьми, безотлагательно информировать руководство Учреждения об опасных, спорных и конфликтных ситуациях, появлении признаков выхода ситуации из-под контроля;

- своевременно предоставлять плановую и отчетную документацию;

- осуществлять деятельность, подлежащую лицензированию, в соответствии с законодательством Российской Федерации, на основании лицензий, выданных соответствующими органами, осуществляющими лицензирование;

- строго выполнять Правила внутреннего трудового распорядка, своевременно и точно выполнять распоряжения руководства;

- соблюдать правила противопожарной безопасности, производственной санитарии и личной гигиены, техники безопасности;

- исполнять иные обязанности, связанные с реализацией прав получателей социальных услуг на социальное обслуживание.

5.3. Сотрудники Отделения не вправе:

- ограничивать права, свободы и законные интересы получателей социальных услуг;

- разглашать персональные данные и информацию личного характера получателей социальных услуг вне рамок деятельности СМФЦ;

- применять физическое или психологическое насилие в отношении получателей социальных услуг, допускать их оскорбление, грубое обращение с ними.

5.3. Работники Отделения в соответствии с действующим законодательством и Правилами внутреннего трудового распорядка несут ответственность за:

- ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей, нарушение трудовой дисциплины;
- невыполнение приказов, распоряжений и поручений директора Учреждения;
- нарушение прав и свобод получателей социальных услуг Учреждения, членов их семей;
- несоблюдение конфиденциальности в отношении неразглашения информации о частной жизни получателей социальных услуг и иных сведениях;
- причинение материального ущерба;
- несоблюдение при организации своей деятельности норм и правил охраны труда, техники безопасности и противопожарной защиты.

## **6. Права и обязанности получателей социальных услуг СМФЦ**

Права получателей социальных услуг СМФЦ определены статьей 9 Федерального закона №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

6.1. Получатели социальных услуг СМФЦ имеют право на:

- уважительное и гуманное отношение;
- получение на безвозмездной основе в доступной форме информации о своих правах и обязанностях, видах социальных услуг, сроках, порядке и условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости для получателей социальных услуг, о возможности получения социальных услуг бесплатно, а также о поставщиках социальных услуг;
- выбор поставщика социальных услуг;
- отказ от предоставления социальных услуг;
- конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной при оказании социальных услуг;
- защиту своих прав и законных интересов, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.2. Получатели социальных услуг СМФЦ обязаны:

- предоставлять, в соответствии с нормативными правовыми актами Владимирской области, сведения и документы, необходимые для предоставления социальных услуг;
- своевременно информировать поставщиков социальных услуг об изменении обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в предоставлении социальных услуг;

- соблюдать условия договора о предоставлении социальных услуг, заключённого с Учреждением.

«Утверждаю»

ГБУСО ВО «Александровский  
комплексный центр социального  
обслуживания населения»  
зам.директора Т.Ю.Колесникова



**Перечень мероприятий по социальному сопровождению  
(содействие в предоставлении медицинской, психологической,  
педагогической, юридической, социальной помощи, не  
относящейся к социальным услугам)**

| Виды мероприятия                                          | Состав мероприятия                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Учет количества мероприятий                                                        |
|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Содействие в предоставлении медицинской помощи</b>     | Содействие в прохождении медико-социальной экспертизы:<br>- помощь в обследовании ребенка врачами-специалистами для прохождения МСЭ;<br>- помощь в подготовке и оформлении документов на МСЭ;<br>- предоставление транспорта для доставки маломобильных детей, в т.ч. детей-инвалидов до лечебного учреждения и обратно;<br>- сопровождение на МСЭ | 1 мероприятие = 1<br>ПСУ 1 заключение<br>МСЭ                                       |
|                                                           | Содействие в получении медицинских услуг в медицинском учреждении, в т.ч. в госпитализации:<br>- предоставление транспорта для доставки маломобильных детей, в т.ч. детей-инвалидов до лечебного учреждения и обратно                                                                                                                              | 1 мероприятие = 1<br>ПСУ                                                           |
|                                                           | Содействие в прохождении детьми стационарного отделения диспансеризации:<br>- согласование (при необходимости – заключение договора) с лечебным учреждением сроков прохождения диспансеризации и сопровождение н/л;<br>- предоставление транспорта для доставки детей до лечебного учреждения и обратно                                            | 1 мероприятие = 1<br>ПСУ х курс<br>диспансеризации<br><br>1 мероприятие = 1<br>ПСУ |
|                                                           | Содействие в посещении детьми узких специалистов, прохождении углубленной медицинской диагностики и лабораторного обследования                                                                                                                                                                                                                     | 1 мероприятие = 1<br>ПСУ                                                           |
|                                                           | Содействие в обеспечении детей, в т.ч. детей-инвалидов (согласно медицинским показаниям) лекарственными средствами, изделиями медицинского назначения, средствами ухода, техническими средствами реабилитации                                                                                                                                      | 1 мероприятия = 1<br>ПСУ х 1 курс<br>реабилитации                                  |
|                                                           | Содействие в направлении детей по заключению врача на оздоровление, санаторно-курортное лечение:<br>- помощь в подготовке и оформлении документов на оздоровление                                                                                                                                                                                  | 1 мероприятие = 1<br>ПСУ х 1 пакет<br>документов                                   |
|                                                           | Содействие в проведении просветительских профилактических встреч специалистов учреждений здравоохранения с получателями социальных услуг в соответствии с планом мероприятий учреждения                                                                                                                                                            | 1 мероприятие =<br>1 ПСУ (группа ПСУ)                                              |
|                                                           | Предоставление транспорта для доставки маломобильных детей, в т.ч. детей-инвалидов до места реабилитации и обратно                                                                                                                                                                                                                                 | 1 мероприятие = 1<br>ПСУ                                                           |
|                                                           | Содействие органам опеки и попечительства в оформлении медицинских документов для дальнейшего жизнеустройства несовершеннолетнего                                                                                                                                                                                                                  | 1 мероприятие =<br>1 ПСУ х 1 пакет<br>документов                                   |
| <b>Содействие в предоставлении психологической помощи</b> | Содействие в прохождении несовершеннолетними психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК)                                                                                                                                                                                                                                                       | 1 мероприятие = 1<br>ПСУ х 1 заседание<br>ПМПК                                     |
|                                                           | Содействие в предоставлении психологической помощи в учреждениях, предоставляющих данные услуги                                                                                                                                                                                                                                                    | 1 мероприятие = 1<br>ПСУ х 1 курс<br>реабилитации                                  |

|                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Содействие в предоставлении педагогической помощи</b>               | Содействие в обучении детей в соответствии с возрастом и индивидуальными особенностями по программам:<br>- дошкольного образования;<br>- начального общего образования;<br>- основного общего образования;<br>- учебного заведения среднего и (или) высшего профессионального образования                     | 1 мероприятие = 1<br>ПСУ x 1 зачисление<br>на обучение                              |
|                                                                        | Содействие в определении оптимальной формы обучения через участие в заседаниях психолого-медико-педагогических комиссиях (ПМПК)                                                                                                                                                                               | 1 мероприятие = 1<br>ПСУ x 1 пакет<br>документов                                    |
|                                                                        | Содействие в проведении информационных встреч родителей детей с сотрудниками образовательных учреждений                                                                                                                                                                                                       | 1 мероприятие =<br>1 ПСУ (группа ПСУ)<br>x<br>1 встреча                             |
|                                                                        | Содействие в получении образовательных услуг через информационное взаимодействие с педагогами образовательного учреждения, направление информационных писем, ходатайств, запросов                                                                                                                             | 1 мероприятие = 1<br>ПСУ x 1 случай                                                 |
|                                                                        | Сопровождение детей к месту предоставления услуг учреждений образования и обратно, в т.ч. на транспорте учреждения (при необходимости) в составе организованных групп и индивидуально                                                                                                                         | 1 мероприятие = 1<br>ПСУ (в течение<br>всего периода<br>действия ИППСУ)             |
|                                                                        | Содействие в оформлении детей и подростков в загородные оздоровительные и санаторно-оздоровительные лагеря: - помощь в подготовке и оформлении документов на оздоровление;<br>- предоставление транспорта для доставки до места оздоровления и обратно                                                        | 1 мероприятие = 1<br>ПСУx1 пакет<br>документов<br>1 мероприятие = 1<br>ПСУ          |
|                                                                        | Содействие в участии детей и родителей в культурно-досуговых, физкультурно-оздоровительных, спортивных мероприятиях по линии учреждений культуры, образования, спорта, туризма и др.                                                                                                                          | 1 мероприятие = 1<br>ПСУ                                                            |
|                                                                        | Предоставление транспорта для доставки до учреждений культуры (праздники, фестивали, развлечения, экскурсии другие культурно-массовые мероприятия), физкультуры и спорта (фестивали, спортивные соревнования и прочие мероприятия), иных организаций и обратно в составе организованных групп и индивидуально | 1 мероприятие = 1<br>ПСУ (группа ПСУ) x<br>1 культурно-<br>досуговое<br>мероприятие |
| <b>Содействие в предоставлении юридической помощи</b>                  | Содействие в проведении волонтерами социокультурных мероприятий для получателей социальных услуг                                                                                                                                                                                                              | 1 мероприятие =<br>1 ПСУ (группа ПСУ)                                               |
|                                                                        | Содействие в получении пенсионного обеспечения, алиментов, иных мер поддержки, субсидий, иных льгот, установленных законодательством РФ                                                                                                                                                                       | 1 мероприятие = 1<br>клиент x 1 пакет<br>документов                                 |
|                                                                        | Содействие в получении юридических услуг, в т.ч. бесплатной юридической помощи адвоката в соответствии с федеральным законодательством и законодательством РФ                                                                                                                                                 | 1 мероприятие = 1<br>ПСУ x 1 обращение                                              |
|                                                                        | Содействие в проведении информационных встреч представителей различных ведомств для устранения обстоятельств, определяющих нуждаемость получателя социальных услуг в социальном обслуживании                                                                                                                  | 1 мероприятие =<br>1 ПСУ x 1 встреча                                                |
|                                                                        | Подготовка документов и сопровождение несовершеннолетних на заседания суда, КДН и ЗП, опросы сотрудниками полиции и пр. мероприятия                                                                                                                                                                           | 1 мероприятие =<br>1 ПСУ (в течение<br>всего периода<br>действия ИППСУ)             |
|                                                                        | Содействие органам опеки и попечительства в подготовке документов на усыновление, в устройстве детей в приемную семью, в образовательные учреждения для детей-сирот, детское учреждение социального обслуживания                                                                                              | 1 мероприятие = 1<br>ПСУ x 1 пакет<br>документов                                    |
|                                                                        | Содействие в решении вопросов возвращения детей, самовольно ушедших из семей, организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, образовательных организаций или иных организаций, в семью или указанные учреждения                                                                     | 1 мероприятие = 1<br>ПСУ x 1<br>возвращение                                         |
| <b>Содействие в предоставлении социальной помощи (не относящейся к</b> | Предоставление транспорта для доставки детей в стационарные отделения учреждений социального обслуживания                                                                                                                                                                                                     | 1 мероприятие = 1<br>ПСУ (группа ПСУ)x<br>1 доставка (туда и<br>обратно)            |
|                                                                        | Содействие в решении вопросов трудоустройства получателей социальных услуг, в том числе путем направления информационных писем, запросов, ходатайств                                                                                                                                                          | 1 мероприятие =<br>1 ПСУ x 1<br>трудоустройство                                     |

|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                    |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| <b>социальным<br/>услугам)</b> | Содействие в организации предоставления услуг организациями коммунально-бытового обслуживания, связи, торговли и другими организациями, оказывающими услуги населению                                                                                                                                                                                                              | 1 мероприятие = 1<br>ПСУ x 1 услуга<br>организации |
|                                | Содействие в сборе документов для получения мер социальной поддержки в соответствии с действующим законодательством                                                                                                                                                                                                                                                                | 1 мероприятие = 1<br>ПСУ x 1 пакет<br>документов   |
|                                | Содействие органам и учреждениям системы профилактики в решении вопросов содержания и воспитания детей в семье:<br>- участие в рейсах, рейдах, патронажах семей, в т.ч. межведомственных;<br>- составление документов, отражающих условия содержания и воспитания детей в семье (акты материально-бытового обследования, социальный паспорт семьи, характеризующий материал и пр.) | 1 мероприятие =<br>1 семья x 1 пакет<br>документов |

Примечание: ПСУ – получатель социальных услуг

