

## **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;
- персонализированный 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 установленным 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.

