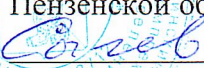


«УТВЕРЖДАЮ»

Директор МУ «Земетчинский
комплексный центр социального
обслуживания населения»

Земетчинского района
Пензенской области

 М.И.Сычев

« 02 » февраля 2026 г.

Положение о семейном многофункциональном центре

1. Общие положения

1.1. Семейный многофункциональный центр (далее СМФЦ) – отделение социального обслуживания, 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.

1.2. СМФЦ создан на основании Распоряжения Правительства Пензенской области от 8 сентября 2023 г. № 770-рП « Об утверждении Комплекса мер по созданию на отдельных территориях Пензенской области семейных многофункциональных центров на 2023-2024 годы» и являются структурным подразделением МУ «Земетчинский комплексный центр социального обслуживания населения» Земетчинского района Пензенской области. (далее- учреждение).

1.3. Настоящее Положение регулирует деятельность Семейного многофункционального центра.

1.4. Деятельность СМФЦ осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами Российской Федерации, Указами Президента Российской Федерации, нормативными актами Правительства Российской Федерации и Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации, Приказом Минтруда России « О реализации в отдельных субъектах Российской Федерации пилотного проекта по созданию

актами Правительства Пензенской области, приказами Министерства труда, социальной защиты и демографии Пензенской области, Уставом учреждения, настоящим Положением, приказами и распоряжениями директора, должностными инструкциями.

1.5. В структуру деятельности СМФЦ входят три сектора:

- сектор первичного приема семей с детьми;
- сектор экстренной психологической помощи и экстренного реагирования;
- сектор оказания социальных услуг и социального сопровождения.

1.6. СМФЦ включает в себя следующие функциональные зоны:

- 1) зона информирования и ожидания граждан;
- 2) оборудования детская комната (детский уголок) для посетителей с детьми;
- 3) комната, предназначенная для проведения гигиенических процедур и кормления грудных детей ;
- 4) зона цифровых сервисов для граждан с целью обеспечения доступа посетителей к Федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг»;
- 5) зона первичного приема граждан;
- 6) зона для оказания гражданам социальных услуг и организации их консультирования.
- 7) кабинеты индивидуального и семейного психологического консультирования.
- 8) кабинеты индивидуальной и семейной психологической диагностики.
- 9) рабочие зоны заведующего и сотрудников отделения.

1.7. Кадровое обеспечение СМФЦ:

1.8. Оборудование для работы специалистов отделения:

- рабочее место заведующего отделением, оборудованные компьютерной техникой;
- рабочие места специалистов по социальной работе и психологов, оборудованные компьютерной техникой;
- стойка для приема посетителей;
- информационный сервис;
- три окна для приема посетителей;
- кабинеты индивидуального и семейного психологического консультирования;
- психологический инструментарий.

1.9. Технологии, используемые в работе отделения:

- информационные технологии для создания, обработки, хранения, извлечения и обмена методических, информационно-разъяснительных электронных данных и информации (технология обработки графической информации; технология обработки текстовой информации; технология работы с базами данных; технология работы с электронными таблицами; презентационные технологии;

- мультимедийные технологии; сетевые технологии; веб-технологии и др);
- консультационные технологии (методические, информационные, разъяснительные, беседа, социально-педагогические, социально-правовые);
 - архивация данных (сбор, обработка, продвижение и хранение информации об оказании услуг);
 - консультационно-коррекционные технологии (психологические, социальнопедагогические, информационные, социально-правовые);
 - технология оказания экстренной психологической помощи;
 - технология социальной реабилитации и ресоциализации;
 - психодиагностические технологии;
 - технология социального сопровождения семьи;
 - технология работы со случаем;
 - технология проведения социально-психологического тренинга;
 - технология организации мониторинга качества оказания услуг;
 - технология проведения рекламно-просветительских акций и мероприятий.

1.10. Услуги, предоставляемые специалистами отделения:

- комплексные услуги по принципу «одного окна»;
- информационные;
- сбора и обработки персональных данных и документов;
- разъяснительные;
- социального картирования;
- маршрутизации семей;
- обратной связи;
- срочные (в соответствии с ФЗ № 442, гл. 6, ст. 21);
- консультационные (индивидуальные, семейные, сессионные);
- социально-бытовые;
- социально-правовые;
- психодиагностические;
- социального сопровождения;
- социально-педагогические;
- коррекционно-психологические;
- методические;
- информационно-аналитические;
- супервизии;
- мониторинга потребностей и качества услуг;

1.11. Функционирование СМФЦ осуществляется в соответствии с принципами проактивности, адресности и нуждаемости семей (клиентоориентированность), в режиме «одного окна»:

1) проактивность:

- инициативное информирование граждан о возможности получения комплекса услуг в связи с возникновением различных жизненных событий, перечень которых установлен приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 16 ноября 2021 года № 805н «Об утверждении перечня жизненных событий, наступление которых предоставляет гражданам возможность получения мер социальной защиты (поддержки), социальных услуг, предоставляемых в рамках социального обслуживания и государственной социальной помощи, иных социальных гарантий и выплат»;

2) адресность и нуждаемость:

- непрерывное повышение качества, доступности и комфортности получения социальных 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 право на получение услуг.

1.12. Перечень оказываемых услуг специалистами СМФЦ предоставляется на основании ст. 20 и 21 ФЗ № 442 от 28 декабря 2013 г. «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

1.13. СМФЦ укомплектовывается, согласно штатному расписанию .

1.14. Создание, реорганизация и ликвидация СМФЦ производится в порядке, установленном Уставом учреждения.

1.15. СМФЦ возглавляет заведующий, который назначается и освобождается от должности приказом директора.

1.16. Предоставление всех видов услуг населению осуществляется на бесплатной основе.

2. ЦЕЛЬ, ЗАДАЧИ И НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СМФЦ

2.1. Цель деятельности СМФЦ – оперативное и проактивное оказание комплексных социальных услуг по принципу «одного окна» семьям с детьми в различных жизненных ситуациях и/или нуждающимся в социальном обслуживании, проживающим на территории Заметчинского района Пензенской области.

2.2. Задачи деятельности СМФЦ:

- 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.

2.3. Направления деятельности СМФЦ:

- 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.

3. ОСНОВНЫЕ ФУНКЦИИ СМФЦ

- 3.1. Оказание комплексных социальных услуг семьям с детьми в различных жизненных ситуациях и содействие в предоставлении психологической, педагогической, юридической, социально-бытовой помощи, не относящейся к социальным услугам с максимально возможным исключением участия граждан в процессах сбора документов, подтверждающих право на получение услуг.
- 3.2. Инициативное информирование граждан о возможности получения комплекса услуг в связи с возникновением различных жизненных ситуаций в том числе через проведение публичных массовых мероприятий.
- 3.3. Организация и функционирование единой точки приема, обработки и реализации обращений семей с детьми для предоставления услуг по принципу «одного окна» (телефонное консультирование, очный прием без предварительной записи, прием с использованием видеосвязи).
- 3.4. Непрерывное повышение качества, доступности и комфортности получения социальных услуг, нацеленное на удовлетворение потребностей семей с детьми.
- 3.5. Выявление проблем семей с детьми, включая выявление признаков семейного неблагополучия, определение потребностей семей с учетом жизненных ситуаций.
- 3.6. Организация социального сопровождения семей с детьми, попавших в трудную жизненную ситуацию.
- 3.7. Внедрение новых подходов к социальному обслуживанию и социальному сопровождению семей с детьми, направленных на профилактику обстоятельств, обуславливающих нуждаемость семьи в социальном обслуживании.

- 3.8. Ведение ИППСУ и/или индивидуальной программы семьи.
- 3.9. Ведение баз данных семей с детьми и реестров оказания социальных услуг обратившихся в СМФЦ.
- 3.10. Взаимодействие специалистов СМФЦ со всеми отделениями учреждения при оказании дополнительных услуг, необходимых для решения проблемы клиентов.

4. ОСНОВНЫЕ ФУНКЦИИ секторов СМФЦ

Сектор первичного приема семей с детьми

- 4.1 Прием и оперативная обработка обращений граждан, в том числе в электронном виде и посредством социального сервиса «Семейная диспетчерская».
- 4.2 Выявление проблем семей с детьми, определение индивидуальной нуждаемости в социальных услугах и социальном сопровождении:
- 4.3 Информирование семей с детьми о возможности получения социальных услуг и социального сопровождения. Формирование персональной электронной карточки заявителя и формирование пакета документов на предоставление социальных услуг и контроль за ее реализацией.
- 4.4 Маршрутизация обращений семей с детьми для оперативного удовлетворения актуальных социальных потребностей. Получение обратной связи работы с клиентом, контроль эффективности.
- 4.5 Периодическое обновление социального картирования ресурсов для оказания поддержки семьям с детьми в различных жизненных ситуациях.
- 4.6 Осуществление координации специалистов всех отделений СМФЦ в оказании социальных услуг обратившимся.

Сектор экстренной психологической помощи и экстренного реагирования

- 4.7 Оказание экстренной помощи детям и семьям, пострадавшим от различных форм жестокого обращения и насилия.
- 4.8 Оказание срочной психологической помощи несовершеннолетним, имеющим суицидальные наклонности, и их семьям.
- 4.9 Проведение индивидуальной, семейной и групповой психодиагностики, направление, при необходимости, обратившихся в соответствующие организации другого профиля межведомственного взаимодействия.
- 4.10 Содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг.

4.11 Экстренное реагирование в оказании срочных социальных услуг семьям и детям.

4.12 Оказание социальных услуг с применением социальных сервисов «Онлайн-приемная оказания психологической помощи» и «Служба экстренного реагирования».

Сектор оказания социальных услуг и социального сопровождения

4.13 Выявление проблем семей с детьми (ведение баз данных семей с детьми различных категорий, аналитическая работа по вопросам семьи, материнства, отцовства и детства, диагностика нуждаемости семьи в социальных услугах).

4.14 Персонифицированный подход в оказании адресной помощи семьям с детьми с учетом их нуждаемости и жизненных ситуаций.

4.15 Проведение углубленного психодиагностического обследования детей и семей, нуждающихся в социальном обслуживании с использованием стандартизированного психодиагностического инструментария для обследования различных целевых групп и разработка психологических рекомендаций с учетом конкретных задач для консультативно-коррекционной работы с ребенком и семьей.

4.16 Комплексное оказание социальных услуг и проведение мероприятий по социальному сопровождению в рамках ИППСУ или индивидуальной программы семьи (дистанционные и выездные формы работы), заключение договоров с семьей для осуществления социального сопровождения.

4.17 Осуществление взаимодействия с организациями и учреждениями системы профилактики с привлечением некоммерческих и общественных организаций для выведения семей из ситуаций (обстоятельств), ухудшающих их жизнедеятельность.

4.18 Формирование банка данных получателей социальных услуг отделения в автоматизированных информационных системах;

4.19 Разработка программ и проведение психологических занятий и тренингов для различных целевых групп населения, направленных на выявление и расширение внутренних ресурсов личности (групповая психотерапия, коммуникативные тренинги, арт-терапия и т. д.).

4.20 Оказание социальных услуг с применением социального сервиса «Семейная приемная».

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ

5.1 Сотрудники СМФЦ обязаны:

- руководствоваться соответствующими директивными и нормативными документами, законодательными актами, настоящим Положением и приказами директора Центра»;
- выполнять свои функциональные обязанности в соответствии с должностной инструкцией;
- обладать профессиональными компетенциями и постоянно их совершенствовать;
- соблюдать профессиональную этику;
- качественно предоставлять все виды услуг в соответствии со своими должностными обязанностями и запросами клиентов;
- при нарушении прав и законных интересов клиентов, сообщать об этом руководству.

5.2. Сотрудники СМФЦ имеют право:

- на защиту своих прав, профессиональной компетентности, чести и достоинства;
- на социальные льготы и гарантии, установленные законодательством Российской Федерации;
- на повышение своей профессиональной квалификации;
- на привлечение для осуществления функций СМФЦ специалистов других структурных подразделений Центра, других учреждений и организаций по согласованию с руководством Центра;
- вносить предложения по вопросам совершенствования деятельности СМФЦ.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

6.1. Сотрудники СМФЦ несут ответственность за:

- невыполнение своих функциональных обязанностей, определенных настоящим Положением и должностными инструкциями;
- несоблюдение правил внутреннего трудового распорядка, трудовой дисциплины, техники безопасности, правил пожарной безопасности и иных локальных правовых актов;
- соблюдение сроков предоставления отчетности и планирования;
- несоблюдение профессиональной этики;
- достоверность информации, предоставляемой в вышестоящие органы, средства массовой информации;
- разглашение сведений, ставших известными в связи с исполнением должностных обязанностей (конфиденциальность);
- несоблюдение действующего законодательства о персональных данных;
- сохранность имущества и документов.

7. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ СТОРОН

7.1. В процессе организации своей деятельности СМФЦ в рамках своих направлений деятельности взаимодействуют с:

- администрацией Центра и его структурными подразделениями;
- Министерством труда, социальной защиты и демографии Пензенской области;
- учреждения социальной защиты населения Земетчинского района;
- комиссией по делам несовершеннолетних и защите их прав администрации Земетчинского района;
- другими ведомствами, организациями и учреждениями (в рамках запросов и деятельности СМФЦ).

7.2. Взаимоотношения сторон сохраняются в рамках сотрудничества, координации, соподчиненности, отчетности и контроля деятельности СМФЦ.