



## 2 Цели и задачи отделения «Семейный МФЦ»

**Цель 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:**

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

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

2.3. решение вопросов экстренного реагирования на возникающие затруднения в семьях, воспитывающих несовершеннолетних;

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

2.5. 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;

2.6. 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;

2.7. 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;

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

2.9. 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;

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

2.11. 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;

2.12. оказание помощи в пользовании справочно-информационными ресурсами, обеспечение доступа посетителей к Федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», а также персональных компьютеров с доступом к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

2.13. оказание экстренной психологической помощи;

2.14. осуществление онлайн-консультирования;

2.15. организация выездов и оказание экстренной помощи на дому;

2.16. правовая помощь в пределах компетенции учреждения: 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);

2.17. 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;

2.18. консультирование и организация деятельности различных социальных сервисов, обеспечивающих профессиональную помощь в решении жизненных ситуаций;

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

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

2.21. обеспечение доступа к месту предоставления социальных услуг в Отделении путем оказания помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими социальных услуг;

2.22. 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;

2.23. обобщение и распространение эффективных практик работы помощи семьям с детьми по профилю работы Семейного МФЦ;

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

2.25. осуществление иных форм деятельности по направлениям работы Отделения.

### **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»);

проведение мероприятий, направленных на профилактику 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. Заведующий Отделением несет персональную ответственность за выполнение возложенных на Отделение задач, распределяет обязанности между сотрудниками Отделения.

4.2. В отсутствие заведующего Отделением его обязанности исполняет сотрудник Отделения, назначаемый приказом директора Учреждения.

4.3. Деятельность Отделения организуется в соответствии с планом работы.

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

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

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

4.7. Все социальные услуги семьям с детьми оказываются бесплатно.

4.8. Основанием для прекращения предоставления социальных услуг являются:

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

4.9. Противопоказаниями 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.

4.10. Обслуживание семей с детьми осуществляется при выявлении нуждаемости.

## **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 свою 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 свою деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации и Владимирской области, трудовым договором и должностными инструкциями;
- предоставлять социальные услуги 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;

- предоставлять срочные социальные услуги;
- 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;
- осуществлять трудовую деятельность в соответствии с Кодексом этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания;
- 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;
- 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.

## **7. Права и обязанности получателей социальных услуг отделения «Семейный МФЦ»**

7.1. Получатели социальных услуг Отделения 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.

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

7.2. Получатели социальных услуг Отделения 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.