

Министерство социальной защиты населения Амурской области  
Государственное автономное учреждение Амурской области  
«Благовещенский комплексный центр социального обслуживания  
населения «Доброта»  
(ГАУ АО «Благовещенский КЦСОН»)

**ПРИКАЗ**

18.11.2024 г.

№ 200-д

г. Благовещенск

Об утверждении Положения о  
Семейном многофункциональном центре  
и Положений об отделениях Семейного  
многофункционального центра  
ГАУ АО «Благовещенский КЦСОН»

В соответствии с приказом министерства социальной защиты населения Амурской области «Об утверждении типового положения о Семейном многофункциональном центре и типовых положений об отделениях Семейного многофункционального центра» от 26.08.2024 года № 685,

**приказываю:**

1. Утвердить Положение о Семейном многофункциональном центре ГАУ АО «Благовещенский КЦСОН» (приложение № 1).
2. Утвердить Положения отделений Семейного многофункционального центра ГАУ АО «Благовещенский КЦСОН»:
  - отделение первичного приема семей с детьми (приложение №2);
  - отделение экстренной психологической помощи и экстренного отделения реагирования (приложение № 3);
  - отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения (приложение № 4);
  - об информационно-методическом отделении (приложение № 5).
3. Заместителю директора – руководителю Семейного МФЦ Болдыревой К.С. обеспечить организацию работы в соответствии с Положением о Семейном многофункциональном центре ГАУ АО «Благовещенский КЦСОН».
4. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



О.В. Подкорытова

## Положение о Семейном многофункциональном центре ГАУ АО «Благовещенский КЦСОН»

### 1. Общие положения

1.1. Настоящее положение регулирует деятельность Семейного многофункционального центра ГАУ АО «Благовещенский КЦСОН» (далее — Семейный МФЦ), содержит цели, задачи, принципы, основные направления деятельности Семейного МФЦ.

1.2. Семейный МФЦ является обособленным подразделением ГАУ АО «Благовещенский КЦСОН» (далее - Учреждение).

1.3. Семейный МФЦ предоставляет комплексную социальную помощь, социальные услуги и услуги по социальному сопровождению семьям, в том числе с детьми, находящимся в трудной жизненной ситуации, социально опасном положении, молодым семьям, семьям участников специальной военной операции, другим категориям семей (далее - семьи).

1.4. Деятельность Семейного МФЦ осуществляется в соответствии с нормами Конституции Российской Федерации, Семейного кодекса Российской Федерации, Гражданского кодекса Российской Федерации, Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 442-ФЗ), Федерального закона от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних», Федерального закона от № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации», приказом Минтруда России от 21.02.2023 № 97 «О реализации в 2023 - 2024 гг. в отдельных субъектах Российской Федерации пилотного проекта по созданию семейных многофункциональных центров», приказом министерства социальной защиты населения Амурской области от 22.07.2024 № 586 «О создании Семейных МФЦ в Амурской области», Уставом Учреждения и настоящим Положением.

1.5. Семейный МФЦ осуществляет свою деятельность совместно с органами и учреждениями системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, общественными, добровольческими и другими организациями.

1.6. Семейный МФЦ создается, реорганизуется и ликвидируется приказом министерства и осуществляет свою деятельность в порядке, определенном Уставом Учреждения и настоящим Положением.

1.7. Семейный МФЦ возглавляет заместитель директора, он же руководитель Семейного МФЦ, который назначается на должность и освобождается от должности приказом директора Учреждения в соответствии с Трудовым Кодексом РФ.

1.8. Контроль за деятельностью Семейного МФЦ осуществляет заместитель директора - руководитель Семейного МФЦ.

## **2. Цели, задачи и принципы деятельности Семейного МФЦ**

2.1 Целью деятельности Семейного МФЦ является качественное удовлетворение потребностей семей в социальных услугах в режиме «одного окна», предупреждение и преодоление семейного неблагополучия.

### **2.2. Задачи Семейного МФЦ:**

- проведение мероприятий, направленных на профилактику обстоятельств, обуславливающих нуждаемость семей в социальном обслуживании;

- сокращение временных затрат семьи для разрешения жизненных ситуаций;

- повышение осведомленности семей о возможности получения помощи, необходимой для решения жизненной ситуации, нарушающей их жизнедеятельность, либо направленной на предотвращение трудной жизненной ситуации;

- информирование семей о возможности получения мер социальной поддержки, социальных услуг и проведения мероприятий в рамках социального сопровождения;

- обеспечение доступности для семей социальных услуг и социального сопровождения;

- предоставление комплексной помощи семьям, в том числе в порядке межведомственного взаимодействия;

- сопровождение семьи до полного разрешения жизненной ситуации с использованием всех имеющихся у Семейного МФЦ ресурсов;

- повышение эффективности внутриведомственного и межведомственного взаимодействия с целью оказания комплексной помощи семьям в решении жизненной ситуации, нарушающей их жизнедеятельность;

- проведение мероприятий, направленных на поддержку, укрепление и защиту семьи как фундаментальной основы российского общества, сохранение традиционных семейных ценностей, повышение роли семьи в жизни общества, повышение авторитета родительства в семье и обществе, профилактику и преодоление семейного неблагополучия.

### **2.3. Принципы деятельности Семейного МФЦ:**

#### **2.3.1 Проактивность:**

- инициативное информирование граждан о возможности получения комплекса услуг в связи с возникновением различных жизненных ситуаций (рождение ребенка, инвалидность ребенка, многодетность и т.д.) в Семейном МФЦ;

- проведение мероприятий, направленных на профилактику обстоятельств, обуславливающих нуждаемость гражданина в социальном обслуживании;

### 2.3.2 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 учетом их нуждаемости и жизненных ситуаций («от оказания услуг к решению проблем»).

### 2.3.3 Принцип «одного окна»:

- исключение или максимально возможное ограничение участия граждан в процессах сбора документов, подтверждающих права на получение различных услуг.

## 3. Основные направления деятельности Семейного МФЦ

3.1. В соответствии со своими задачами деятельность Семейного МФЦ осуществляется по следующим направлениям:

- выявление проблем семей;
- обеспечение межведомственного взаимодействия заинтересованных органов, организаций, включая негосударственные организации, в том числе социально ориентированные некоммерческие организации, при выявлении семей, нуждающихся в предоставлении социальных услуг и социального сопровождения;
- определение проблемных жизненных ситуаций, в том числе составление (при необходимости) акта обследования жилищно-бытовых условий проживания семьи;
- организация предоставления социальных услуг, организация социального сопровождения семей, оказание содействия в получении различных услуг в других органах и организациях;
- информационно-просветительская и профилактическая работа с населением, разработка материалов, обеспечивающих данную работу;
- организация работы социальных сервисов (технологий) по работе с семьей; осуществление деятельности, направленной на поддержку, укрепление и защиту семьи как фундаментальной основы российского общества, сохранение традиционных семейных ценностей, повышение роли семьи в жизни общества, повышение авторитета родительства в семье и обществе, профилактику и преодоление семейного неблагополучия.

## 4. Структура Семейного МФЦ

4.1. В структуру Семейного МФЦ входят следующие функциональные зоны (отделения/службы):

- отделение первичного приема семей с детьми;
- отделение экстренной психологической помощи и экстренного реагирования;

- отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения;
- отделение информационно-методическое.

4.2 Отделения осуществляют деятельность в соответствии с Положениями, которые утверждаются руководителем Учреждения.

#### **4.3. Отделение первичного приема семей с детьми:**

4.3.1. Включает в себя функциональные зоны:

зону информирования и ожидания граждан, включающую специально оборудованное рабочее место (стойку) администратора/консультанта;

зону первичного приема граждан с оборудованными окнами приема граждан;

зону цифровых сервисов для граждан, включающую в том числе программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий доступ посетителей к Федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», региональному portalу и иным portalам, интегрированным с единой системой идентификации и аутентификации, а также персональные компьютеры с доступом к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

зоны индивидуальной работы с гражданами;

детскую комнату или детский уголок;

комнату, предназначенную для проведения гигиенических процедур и кормления грудных детей;

комнату для хранения инвалидных и детских колясок; \

гардероб для посетителей;

зона для раздачи охлажденной питьевой воды в стаканы (кулеры);

доступные места общественного пользования (туалеты)

4.3.2. Обеспечивает:

обработку обращений семей по принципу «одного окна»;

определение потребности семей в получении различных услуг, формах и видах их предоставления;

выстраивание навигации и маршрутизации семей с детьми по вопросу их обращения;

осуществление консультирования, в том числе онлайн-консультирования; организацию межведомственного взаимодействия заинтересованных органов и организаций, включая негосударственные организации, в том числе социально ориентированные некоммерческие организации, при выявлении семей, нуждающихся в предоставлении социальных услуг и социального сопровождения;

оказание содействия членам семьи при обращении в уполномоченную организацию в получении консультаций иных органов, в том числе федеральных, и организаций, оказывающих услуги семьям с детьми, в порядке межведомственного взаимодействия.

#### **4.4. Отделение экстренной психологической помощи и экстренного реагирования:**

4.4.1. Включает в себя функциональные зоны:

- кабинет психологов;
- кабинет групповой работы психологов шумоизолированный;
- семейная приемная;
- семейная диспетчерская;
- мобильная бригада;

#### 4.4.2. Обеспечивает:

- содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов;
- предоставление социально-психологических услуг обратившимся за помощью гражданам, в том числе по телефону (обеспечение возможности доверительного диалога, психологическое консультирование в целях преодоления имеющихся трудностей, укрепления уверенности в себе);
- осуществление деятельности по организации выездов и оказанию экстренной помощи на дому;
- осуществление информационно-просветительской работы о возможности получения экстренной психологической помощи по единому детскому телефону доверия по номеру 8-800-2000-122.

#### **4.5. Отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения:**

##### 4.5.1. Включает в себя функциональные зоны:

- кабинеты специалистов;
- иное пространство для оказания социальных услуг;

##### 4.5.2. Обеспечивает:

- диагностику и оценку рисков семейного неблагополучия, трудной жизненной ситуации и возможностей членов семьи в ее преодолении; социальное сопровождение семей;
- предоставление социальных услуг обратившимся за помощью семьям с детьми, в том числе по телефону;
- проведение мероприятий для семей (организация работы семейных студий, проведение семейных праздников, фестивалей и конкурсов, другое);
- организацию деятельности родительских объединений (родительские клубы, группы само- и взаимопомощи, школы для родителей, другое);
- осуществление деятельности, направленной на поддержку, укрепление и защиту семьи как фундаментальной основы российского общества, сохранение традиционных семейных ценностей, повышение роли семьи в жизни общества, повышение авторитета родителей в семье и обществе, профилактику и преодоление семейного неблагополучия;
- проведение информационно-разъяснительной и профилактической работы с населением в части возможности получения комплекса услуг в связи с возникновением различных жизненных ситуаций (рождение ребенка, инвалидность ребенка, многодетность и т.д.).

#### **4.6. Информационно-методическое отделение:**

##### 4.6.1. Включает в себя:

- информационно-методический кабинет;

учебный класс;

- иные зоны, в которых возможно организовать групповую работу с семьями и детьми;

- конференц-зал;

4.6.2 Обеспечивает:

- информационно-разъяснительную и профилактическую работу с населением;

- супервизию работы специалистов и повышение уровня их компетентности; обобщение эффективных практик работы помощи семьям с детьми (по профилю работы Семейного МФЦ);

- организацию и проведение информационных, обучающих, просветительских, профилактических групповых мероприятий с семьями и детьми согласно расписанию работы Семейного МФЦ.

## **Положение об отделении первичного приема семей с детьми Семейного многофункционального центра**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящее положение об отделении первичного приема семей Семейного многофункционального центра ГАУ АО «Благовещенский КЦСОН» (далее - Положение) определяет цели, задачи, структуру, права, обязанности и ответственность отделения первичного приема семей Семейного многофункционального центра (далее - Отделение, Семейный МФЦ).

1.2. Отделение является структурным подразделением Семейного МФЦ.

1.3. В своей деятельности Отделение руководствуется Конвенцией ООН о правах ребенка; Конституцией Российской Федерации; Гражданским Кодексом Российской Федерации; Семейным Кодексом Российской Федерации; Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»; Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федерального закона от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних», Федерального закона от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации», приказом Минтруда России от 21.02.2023 № 97 «О реализации в 2023 - 2024 гг. в отдельных субъектах Российской Федерации пилотного проекта по созданию семейных многофункциональных центров», постановлением Правительства Амурской области от 05.07.2021 № 442 «Об утверждении Порядка межведомственного взаимодействия по вопросам профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних», приказом министерства социальной защиты населения Амурской области от 22.07.2024 № 586 «О создании Семейных МФЦ в Амурской области», Уставом комплексного центра социального обслуживания населения, на базе которого создается Семейный МФЦ (далее - Учреждение) и настоящим положением.

1.4. Отделение располагается в специально оборудованном помещении, оснащено телефонной и интернет связью.

1.5. Отделение создается, реорганизуется и ликвидируется приказом директора Учреждения по согласованию с министерством социальной защиты населения Амурской области и осуществляет свою деятельность в порядке, определенном Уставом Учреждения и настоящим положением.

1.6. Режим работы Отделения определяется Учреждением в соответствии с Уставом, правилами внутреннего распорядка, утвержденным графиком работы специалистов.

## **2. Функциональные зоны Отделения**

2.1. Отделение включает в себя следующие функциональные зоны:

- зону информирования и ожидания граждан, включающую специально оборудованное место (стойку) администратора/консультанта;

- зону первичного приема граждан с оборудованными окнами приема граждан;

- зону цифровых сервисов для граждан, включающую в том числе программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий доступ посетителей к Федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», региональному portalу и иным portalам, интегрированным с единой системой идентификации и аутентификации, а также персональные компьютеры с доступом к информационной-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- зоны индивидуальной работы с гражданами; детскую комнату или детский уголок;

- комнату, предназначенную для проведения гигиенических процедур и кормления грудных детей;

- комнату для хранения инвалидных и детских колясок;

- гардероб для посетителей;

- зона для раздачи охлажденной питьевой воды в стаканы (кулеры);

- доступные места общественного пользования (туалеты).

## **3. Основные цели и задачи Отделения**

3.1. Отделение создается с целью выявления проблем у семей, определения потребности семей в получении различных услуг, формах и видах их предоставления и оказания содействия семьям в получении ими социальных услуг (далее - граждане, заявители).

3.2. Задачи Отделения:

3.2.1. Организация первичного приема граждан по принципу «одного окна» и оперативная обработка обращений;

3.2.2. Оценка остроты жизненной ситуации и необходимости экстренного реагирования;

3.2.3. Определение потребности гражданина в получении социальных услуг, формах и видах их предоставления, выстраивание навигации и маршрутизации заявителей по вопросу их обращения;

3.2.4. Оказание содействия в предоставлении социальных услуг семьям при обращении в уполномоченную организацию;

3.2.5. Организация внутриведомственного и межведомственного взаимодействия с организациями и учреждениями, оказывающими услуги семьям;

3.2.6. Консультирование семей, в том числе в режиме онлайн;

3.2.7. Проведение разъяснительной работы с гражданами, направленной на популяризацию использования цифровых сервисов и повышение уровня доверия к ним;

3.2.8. Содействие в использовании цифровых сервисов гражданами, обеспечение доступа посетителей к Федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», региональному portalу и иным portalам, интегрированным с единой системой идентификации и аутентификации, а также обеспечивает доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

3.2.9. Закрытие случая обращения, перенаправление (переключение) для консультирования или дальнейшая маршрутизация в отделение экстренной психологической помощи и экстренного реагирования либо в отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения;

3.2.10. Предоставление обратной связи от получателей социальных услуг и социального сопровождения после закрытия случая об удовлетворении качеством полученных услуг и о профессиональной компетентности специалистов Отделения;

3.2.11. Ведение документации в соответствии с требованиями к отчетности в бумажном и электронном виде.

#### **4. Структура и организация деятельности Отделения**

4.1. Штатная численность Отделения утверждается директором Учреждения.

4.2. В состав Отделения могут входить: заведующий Отделением (он же администратор), специалисты по работе с семьей (окна приема), ведущий юрисконсульт (семейная приемная).

4.3 Руководство деятельностью Отделения осуществляет заведующий отделением (он же администратор), который назначается на должность и освобождается от должности приказом директора Учреждения.

4.4 Заведующий отделением (он же администратор) подчиняется непосредственно заместителю директора - руководителю Семейного МФЦ.

4.5. Заместитель директора - руководитель Семейного МФЦ координирует работу Отделения, осуществляет контроль над его деятельностью, оказывает организационно-методическую и практическую помощь.

4.6. Сотрудники Отделения:

своевременно предоставляют заведующему Отделением отчетность в рамках своей деятельности;

фиксируют все обращения в Журнале регистрации обращений;  
ведут отчетную документацию в рамках своих полномочий в соответствии с установленными требованиями;

4.7. Должностные обязанности сотрудников Отделения определяются должностными инструкциями, утвержденными директором Учреждения.

## **5. Перечень обязательной документации Отделения**

Журнал регистрации обращений;  
Журнал учета оказания услуг;  
Заявление/акт о предоставлении срочных социальных услуг;  
другая документация, необходимая для обеспечения, в том числе, учетно-отчетной деятельности Отделения.

## **6. Права и обязанности Отделения**

6.1. Отделение в соответствии с возложенными на него задачами имеет право:

- на ознакомление с документами для выполнения возложенных на Отделение задач;
- на запрос и получение в установленном порядке необходимой информации от структурных подразделений Семейного МФЦ, учреждений и организаций независимо от форм их собственности;
- на ведение переписки с организациями по вопросам, входящим в компетенцию Отделения;
- на внесение и рассмотрение предложений по деятельности Отделения, в том числе по совершенствованию работы Семейного МФЦ.

6.2. Отделение в соответствии с возложенными на него задачами обязано:

- обеспечивать качественное и своевременное осуществление деятельности по направлениям, предусмотренным настоящим Положением;
- обеспечивать конфиденциальность персональных данных руководителей учреждений и предприятий, находящихся в ведении министерства.

## **7. Ответственность Отделения**

7.1. Ответственность за качественное и своевременное выполнение возложенных на Отделение задач несет заведующий Отделением.

7.2. Каждый сотрудник Отделения несет персональную ответственность:

7.2.1. За качество предоставленных услуг (видов помощи) и своевременность выполнения своих должностных обязанностей.

7.2.2. За действия (бездействия), повлекшие за собой опасные для жизни и здоровья получателя социальных услуг последствия или иное нарушение его прав.

7.2.3. За разглашение сведений о заявителе, ставших известными сотруднику в процессе трудовой деятельности в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

7.2.4. За достоверность предоставляемой информации.

## **Положение об отделении экстренной психологической помощи и экстренного реагирования Семейного многофункционального центра**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение об отделении экстренной психологической помощи и экстренного реагирования Семейного функционального центра ГАУ АО «Благовещенский КЦСОН» (далее - Положение) определяет цели, задачи, структуру, права, обязанности и ответственность отделения экстренной психологической помощи и экстренного реагирования Семейного многофункционального центра (далее - Отделение, Семейный МФЦ).

1.2. Отделение является структурным подразделением Семейного МФЦ ГАУ АО «Благовещенский КЦСОН».

1.3. В своей деятельности Отделение руководствуется Конвенцией ООН о правах ребенка; Конституцией Российской Федерации; Гражданским Кодексом Российской Федерации; Семейным Кодексом Российской Федерации; Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»; Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федерального закона от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних», Федерального закона от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации», приказом Минтруда России от 21.02.2023 № 97 «О реализации в 2023 - 2024 гг. в отдельных субъектах Российской Федерации пилотного проекта по созданию семейных многофункциональных центров», постановлением Правительства Амурской области от 05.07.2021 № 442 «Об утверждении Порядка межведомственного взаимодействия по вопросам профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних», приказом министерства социальной защиты населения Амурской области от 22.07.2024 № 586 «О создании Семейных МФЦ в Амурской области», Уставом ГАУ АО «Благовещенский КЦСОН» и настоящим Положением.

1.4. Отделение создается с целью оказания экстренной психологической помощи семьям и экстренного реагирования.

1.5. Отделение располагается в специально оборудованных помещениях, одно из которых шумоизолированное.

1.6. Отделение создается, реорганизуется и ликвидируется приказом директора Учреждения по согласованию с министерством социальной защиты

населения Амурской области и осуществляет свою деятельность в порядке, определенном Уставом Учреждения и настоящим Положением.

1.7. Режим работы Отделения определяется Учреждением в соответствии с Уставом, правилами внутреннего распорядка ГАУ АО «Благовещенский КЦСОН», утвержденным графиком работы специалистов.

## **2. Функциональные зоны Отделения**

Кабинет психологов;

Кабинет групповой работы психологов шумоизолированный;

Семейная приемная;

Семейная диспетчерская;

Мобильная бригада.

## **3. Основные цели и задачи Отделения**

3.1 Цели Отделения:

3.1.1 Оказание экстренной психологической помощи семьям с детьми, отдельным гражданам, пострадавшим в результате кризисных ситуаций и других психотравмирующих событий, в том числе от различных форм жестокого обращения и насилия.

3.2. Задачи Отделения:

3.2.1 Предоставление социально-психологических услуг обратившимся за помощью гражданам, в том числе, по телефону (обеспечение возможности доверительного диалога, психологическое консультирование в целях преодоления имеющихся трудностей, укрепления уверенности в себе);

3.2.2. Содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов граждан; содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей;

3.2.3 Осуществление деятельности, но организации выездов и оказанию экстренной помощи на дому;

3.2.4. Участие в информационно-просветительской работе по профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, противодействию жестокому обращению в отношении женщин и детей, отказов от новорожденных, и поддержке позитивного родительства.

3.2.5 Внедрение в деятельность Отделения инновационных форм, методов и технологий социальной работы.

3.2.6. Ведение документации в рамках полномочий специалистов Отделения, в соответствии с требованиями к отчетности в бумажном и электронном виде.

## **4. Структура и организация деятельности Отделения**

4.1. Штатная численность Отделения утверждается директором Учреждения.

4.2. В состав Отделения могут входить: заведующий Отделением, ведущий психолог, специалист по социальной работе, ведущий юрисконсульт.

4.3. Руководство деятельностью Отделения осуществляет заведующий Отделением (он же ведущий психолог), который назначается на должность и освобождается от должности приказом директора Учреждения.

4.4. Заведующий отделением (он же ведущий психолог) подчиняется непосредственно заместителю директора - руководителю Семейного МФЦ.

4.5. Заместитель директора - руководитель Семейного МФЦ координирует работу Отделения, осуществляет контроль над его деятельностью, оказывает организационно-методическую и практическую помощь.

4.6. Сотрудники Отделения:

- своевременно предоставляют заведующему Отделением отчетность в рамках своей деятельности;
- фиксируют все обращения в Журнале регистрации обращений;
- ведут отчетную документацию в рамках своих полномочий в соответствии с - установленными требованиями;

4.7. Должностные обязанности сотрудников Отделения определяются должностными инструкциями, утвержденными директором Учреждения.

## **5. Перечень обязательной документации Отделения**

Журнал регистрации обращений;

Журнал учета оказания услуг;

Заявление/акт о предоставлении срочных социальных услуг;

другая документация, необходимая для обеспечения в том числе учетной отчетной деятельности Отделения.

## **6. Права и обязанности Отделения**

6.1. Отделение в соответствии с возложенными на него задачами имеет право:

на ознакомление с документами для выполнения возложенных на Отделение

задач;

- на запрос и получение в установленном порядке необходимой информации от структурных подразделений Семейного МФЦ, учреждений и организаций независимо от форм их собственности;

- на ведение переписки с организациями по вопросам, входящим в компетенцию Отделения;

- на внесение и рассмотрение предложений по деятельности Отделения, в том числе по совершенствованию работы Семейного МФЦ.

6.2. Отделение в соответствии с возложенными на него задачами обязано:

- обеспечивать качественное и своевременное осуществление деятельности по

направлениям, предусмотренным настоящим Положением;  
- обеспечивать конфиденциальность персональных данных руководителей учреждений и предприятий, находящихся в ведении министерства.

## **7. Ответственность Отделения**

7.1. Ответственность за качественное и своевременное выполнение возложенных на Отделение задач несет заведующий Отделением.

7.2. Каждый сотрудник Отделения несет персональную ответственность:

7.2.1. За качество предоставленных услуг (видов помощи) и своевременность выполнения своих должностных обязанностей.

7.2.2. За действия (бездействия), повлекшие за собой опасные для жизни и здоровья получателя социальных услуг последствия или иное нарушение его прав.

7.2.3. За разглашение сведений о получателе социальных услуг, ставших известными сотруднику в процессе трудовой деятельности в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

7.2.4. За достоверность предоставляемой информации, качество и своевременность выполнения должностных обязанностей.

## **Положение об отделении оказания социальных услуг и социального сопровождения Семейного многофункционального центра**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящее положение об отделении оказания социальных услуг и социального сопровождения Семейного многофункционального центра (далее - положение) определяет цели, задачи, структуру, права, обязанности и ответственность отделения оказания социальных услуг и социального сопровождения Семейного многофункционального центра (далее – Отделение и Семейный МФЦ соответственно).

1.2. Отделение является структурным подразделением Семейного МФЦ.

1.3. В своей деятельности Отделение руководствуется Конвенцией ООН о правах ребенка; Конституцией Российской Федерации; Гражданским Кодексом Российской Федерации; Семейным Кодексом Российской Федерации; Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»; Федеральным законом от 24.11.1995 № 181 ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федерального закона от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних», Федерального закона от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации», приказом Минтруда России от 21.02.2023 № 97 «О реализации в 2023 - 2024 гг. в отдельных субъектах Российской Федерации пилотного проекта по созданию семейных многофункциональных центров», постановлением Правительства Амурской области от 05.07.2021 № 442 «Об утверждении Порядка межведомственного взаимодействия по вопросам профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних», приказом министерства социальной защиты населения Амурской области от 22.07.2024 № 586 «О создании Семейных МФЦ в Амурской области», Уставом Государственного автономного учреждения Амурской области «Благовещенский комплексный центр социального обслуживания населения «Доброта» (далее - Учреждение, на базе которого создается Семейный МФЦ и настоящим Положением.

1.4. Отделение создается с целью организации комплексной помощи семьям, нуждающимся в оказании социальных услуг и социального сопровождения, содействия в преодолении трудностей, минимизации негативных последствий или полное решение проблем семьи.

1.5. Отделение располагается в специально оборудованном помещении, оснащено телефонной и интернет связью.

1.6. Отделение создается, реорганизуется и ликвидируется приказом директора Учреждения по согласованию с министерством социальной защиты населения Амурской области и осуществляет свою деятельность в порядке, определенном Уставом Учреждения и настоящим положением.

1.7. Режим работы Отделения определяется Учреждением в соответствии с Уставом, правилами внутреннего распорядка, утвержденным графиком работы специалистов.

1.8. Отделение осуществляет свою деятельность во взаимодействии со всеми отделениями Учреждения и Семейного МФЦ, а также входящими в них службами, с различными органами и учреждениями разной ведомственной подчиненности, в том числе субъектами системы профилактики безнадзорности правонарушений несовершеннолетних, членами межведомственных муниципальных команд, благотворительными, религиозными организациями и объединениями, фондами и иными организациями различных форм собственности, с целью решения вопросов предоставления гражданам социальных услуг и социального сопровождения.

## **2. Основные цели и задачи Отделения**

2.1. Цель Отделения:

- организация доступной и своевременной квалифицированной комплексной помощи семьям, нуждающимся в оказании социальных услуг и социальном сопровождении, содействие в преодолении трудностей, минимизация негативных последствий или полное решение проблем получателя социальных услуг.

2.2. Задачи Отделения:

2.2.1. Проведение углубленной диагностики, оценка рисков семейного неблагополучия, трудной жизненной ситуации и возможностей получателя социальных услуг в ее преодолении;

2.2.2. Предоставление квалифицированных услуг специалистами других органов и организаций, оказывающих услуги получателю социальных услуг, в порядке межведомственного взаимодействия;

2.2.3. Социальное сопровождение получателя социальных услуг, на основании межведомственного плана индивидуальной программы сопровождения получателя социальных услуг;

2.2.4. Информирование и консультирование получателя социальных услуг о мерах социальной поддержки, порядке и условиях их предоставления, перечне оказываемых социальных услуг и мероприятиях в рамках социального сопровождения в зависимости от конкретной жизненной ситуации;

2.2.5. Проведение профилактических и просветительских мероприятий для получателей социальных услуг (организация видеостудии, проведение

семейных праздников, фестивалей и конкурсов, другое), направленных на преодоление трудной жизненной ситуации;

2.2.6. Организация деятельности родительских объединений (родительские клубы, группы само- и взаимопомощи, школы для родителей, другое);

2.2.7. Проведение анализа работы с получателем социальных услуг;

2.2.8. Внедрение в деятельность Отделения инновационных форм, методов и технологий социальной работы;

2.2.9. Ведение документации в рамках полномочий специалистов Отделения, в соответствии с требованиями к отчетности в бумажном и электронном виде.

### **3. Структура и организация деятельности Отделения**

3.1. Штатная численность Отделения утверждается директором Учреждения.

3.2. В состав Отделения могут входить: заведующий Отделением, специалисты по работе с семьей.

3.3. Руководство деятельностью Отделения осуществляет заведующий Отделением, который назначается на должность и освобождается от должности приказом директора Учреждения.

3.4. Заведующий отделением подчиняется непосредственно заместителю директора - руководителю центра Семейного МФЦ.

3.5. Заместитель директора - руководитель центра Семейного МФЦ координирует работу Отделения, осуществляет контроль над его деятельностью, оказывает организационно-методическую и практическую помощь.

3.6. Сотрудники Отделения:

- своевременно предоставляют заведующему Отделением отчетность в рамках своей деятельности;

- фиксируют все обращения в электронной баз АИС «Адресная социальная помощь»;

- ведут отчетную документацию в рамках своих полномочий в соответствии с установленными требованиями;

3.7. Должностные обязанности сотрудников Отделения определяются должностными инструкциями, утвержденными директором Учреждения.

### **4. Перечень обязательной документации Отделения**

Журнал – реестр личных дел;

Журнал входящих/исходящих документов;

Журнал учёта профессионального обучения сотрудников;

Журнал контроль деятельности отделения оказания социальных услуг и социального сопровождения;

Другая документация, необходимая для обеспечения в том числе учетно-отчетной деятельности Отделения.

## **5. Права и обязанности Отделения**

5.1. Отделение в соответствии с возложенными на него задачами имеет право:

- на ознакомление с документами для выполнения возложенных на Отделение задач;
- на запрос и получение в установленном порядке необходимой информации от структурных подразделений Семейного МФЦ, учреждений и организаций независимо от форм их собственности;
- на ведение переписки с организациями по вопросам, входящим в компетенцию Отделения;
- на внесение и рассмотрение предложений по деятельности Отделения, в том числе по совершенствованию работы Семейного МФЦ.

5.2. Отделение в соответствии с возложенными на него задачами обязано:

- обеспечивать качественное и своевременное осуществление деятельности по направлениям, предусмотренным настоящим Положением;
- обеспечивать конфиденциальность персональных данных руководителей учреждений и предприятий, находящихся в ведении министерства.

## **6. Ответственность Отделения**

6.1. Ответственность за качественное и своевременное выполнение возложенных на Отделение задач несет заведующий Отделением.

6.2. Каждый сотрудник Отделения несет персональную ответственность:

6.2.1. За качество предоставленных услуг (видов помощи) и своевременность выполнения своих должностных обязанностей.

6.2.2. За действия (бездействия), повлекшие за собой опасные для жизни и здоровья получателя социальных услуг последствия или иное нарушение его прав.

6.2.3. За разглашение сведений о получателе социальных услуг, ставших известными сотруднику в процессе трудовой деятельности в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

6.2.4. За достоверность предоставляемой информации, качество и своевременность выполнения должностных обязанностей.

## **Положение об информационно-методическом отделении Семейного многофункционального центра**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящее положение об информационно-методическом отделении Семейного многофункционального центра (далее - положение) определяет цели, задачи, структуру, права, обязанности и ответственность отделения оказания социальных услуг и социального сопровождения Семейного многофункционального центра (далее - Отделение, Семейный МФЦ).

1.2. Отделение является структурным подразделением Семейного МФЦ.

1.3. В своей деятельности Отделение руководствуется Конвенцией ООН о правах ребенка; Конституцией Российской Федерации, Гражданским Кодексом Российской Федерации, Семейным Кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 24.11.1995. № 181 ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федерального закона от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних», Федерального закона от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации», приказом Минтруда России от 21.02.2023 № 97 «О реализации в 2023 - 2024 гг. в отдельных субъектах Российской Федерации пилотного проекта по созданию семейных многофункциональных центров», постановлением Правительства Амурской области от 05.07.2021 № 442 «Об утверждении Порядка межведомственного взаимодействия по вопросам профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних», приказом министерства социальной защиты населения Амурской области от 22.07.2024 № 586 «О создании Семейных МФЦ в Амурской области», Уставом ГАУ АО «Благовещенский КЦСОН» (далее - Учреждение) и настоящим Положением.

1.4. Отделение создается с целью осуществления информационно разъяснительной, профилактической и методической деятельности, направленной на профилактику семейного неблагополучия, восстановление и укрепление семейных ценностей семей.

1.5. Отделение располагается в кабинете, оснащённом телефонной и интернет связью.

1.6. Отделение создается, реорганизуется и ликвидируется приказом директора Учреждения по согласованию с министерством социальной защиты населения Амурской области и осуществляет свою деятельность в порядке, определенном Уставом Учреждения и настоящим положением.

1.7. Режим работы Отделения определяется Учреждением в соответствии с Уставом, правилами внутреннего распорядка, утвержденным графиком работы специалистов.

1.8. Отделение осуществляет свою деятельность во взаимодействии со всеми отделениями Учреждения и Семейного МФЦ, а также входящими в них службами, с различными органами и учреждениями разной ведомственной подчиненности, в том числе субъектами системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, членами межведомственных муниципальных команд, благотворительными, религиозными организациями и объединениями, фондами и иными организациями различных форм собственности, с целью решения вопросов предоставления гражданам социальных услуг и социального сопровождения.

## **2. Основные цели, задачи и направления деятельности Отделения**

### **2.1. Цель Отделения:**

- осуществление информационно-разъяснительной, профилактической и методической деятельности, направленной на профилактику семейного неблагополучия, восстановление и укрепление семейных ценностей семей.

### **2.2. Задачи Отделения:**

2.2.1. Организация и проведение информационно-разъяснительной и профилактической работы с населением;

2.2.2. Проведение супервизий работы специалистов и повышение уровня их компетентности;

2.2.3. Обобщение эффективных практик работы помощи семьям, (по профилю работы Семейного МФЦ);

2.2.4. Организационно-методическая деятельность;

2.2.5. Ведение документации в рамках полномочий специалистов Отделения, в соответствии с требованиями к отчетности в бумажном и электронном виде.

### **2.3 Направления деятельности Отделения:**

2.3.1. Организация и проведение информационной кампании по повышению общественного престижа семейного образа жизни, многодетности и многопоколенной семьи;

2.3.2. Изготовление, распространение информационной продукции, подготовка публикаций в СМИ, в сети Интернет и других информационных ресурсах;

2.3.3. Информирование граждан о возможности получения комплекса услуг в связи с возникновением различных жизненных ситуаций (рождение ребенка, инвалидность ребенка, многодетность, другое);

2.3.4. Проведение информационной кампании, направленной на информирование семей о возможности получения комплексной помощи на базе Семейного МФЦ;

2.3.5. Ведение мониторинга социальной и демографической ситуации, уровня социально-экономического благополучия семей и детей на территории обслуживания, а также качества и доступности предоставляемых социальных услуг на территории обслуживания Семейного МФЦ (опросы, анкетирование населения);

2.3.6 Проведение мероприятий по увеличению объема предоставляемых социальных услуг и улучшению качества на территории обслуживания;

2.3.7 Обмен информацией с государственными, общественными и иными организациями и учреждениями по вопросам, касающимся семей и детей, проживающих на обслуживаемой территории;

2.3.8 Выявление перспективной потребности в социальных услугах у семей с детьми, подготовка предложений по совершенствованию системы социального обслуживания семей с детьми;

2.3.9 Информирование граждан, проживающих на территории обслуживания, о видах и перечне социальных услуг, оказываемых Семейным МФЦ и Учреждением, мероприятиях, проводимых в Семейном МФЦ для семей с детьми, специалистов, работающих с семьями и детьми;

2.3.10 Подготовка предложений по разработке социальных программ и проектов, материалов, направленных на повышение эффективности социального обслуживания семей, пропаганды традиционных российских семейных ценностей;

2.3.11 Проведение анализа эффективности деятельности отделений семейного МФЦ и внесение предложений по повышению качества работы;

2.3.12 Ведение учета и систематизация статистической информации о деятельности Семейного МФЦ;

2.3.13 Организация и проведение методических мероприятий (супервизий, семинаров, круглых столов) для специалистов Семейного МФЦ с целью повышения уровня их профессиональной компетенции.

2.3.14 Ведение документации в рамках полномочий специалистов Отделения, в соответствии с требованиями к отчетности в бумажном и электронном виде.

### **3. Структура и организация деятельности Отделения**

3.1. Штатная численность Отделения утверждается директором Учреждения.

3.2. В состав Отделения могут входить: заведующий отделением-заместитель руководителя Семейного МФЦ, специалисты по социальной работе, социальный педагог, программисты.

3.3. Руководство деятельностью Отделения осуществляет заведующий Отделением, который назначается на должность и освобождается от должности приказом директора Учреждения.

3.4. Заведующий отделением подчиняется непосредственно заместителю директора - руководителю Семейного МФЦ.

3.5. Заместитель директора - руководитель Семейного МФЦ координирует работу Отделения, осуществляет контроль над его деятельностью, оказывает организационно-методическую и практическую помощь.

3.6. Сотрудники Отделения:

- своевременно предоставляют заведующему Отделением отчетность в рамках своей деятельности;
- фиксируют все обращения в Журнале регистрации обращений;
- ведут отчетную документацию в рамках своих полномочий в соответствии с установленными требованиями.

3.7. Должностные обязанности сотрудников Отделения определяются должностными инструкциями, утвержденными директором Учреждения.

#### **4. Права и обязанности Отделения**

4.1. Отделение в соответствии с возложенными на него задачами имеет право:

- на ознакомление с документами для выполнения возложенных на Отделение задач;
- на запрос и получение в установленном порядке необходимой информации от структурных подразделений Семейного МФЦ, учреждений и организаций независимо от форм их собственности;
- на ведение переписки с организациями по вопросам, входящим в компетенцию Отделения;
- на внесение и рассмотрение предложений по деятельности Отделения, в том числе по совершенствованию работы Семейного МФЦ.

4.2. Отделение в соответствии с возложенными на него задачами обязано: - обеспечивать качественное и своевременное осуществление деятельности по направлениям, предусмотренным настоящим Положением;

- обеспечивать конфиденциальность персональных данных руководителей учреждений и предприятий, находящихся в ведении министерства.

#### **5. Ответственность сотрудников Отделения**

5.1. Ответственность за качественное и своевременное выполнение возложенных на Отделение задач несет заведующий Отделением.

5.2. Каждый сотрудник Отделения несет персональную ответственность:

- 5.2.1. За качество предоставленных услуг (видов помощи) и своевременность выполнения своих должностных обязанностей.

5.2.2. За действия (бездействия), повлекшие за собой опасные для жизни и здоровья получателя социальных услуг последствия или иное нарушение его прав.

5.2.3. За разглашение сведений о получателе социальных услуг, ставших известными сотруднику в процессе трудовой деятельности в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

5.2.4. За достоверность предоставляемой информации, качество и своевременность выполнения должностных обязанностей.