



СЕМЕЙНЫЙ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР: СОЦИАЛЬНЫЕ СЕРВИСЫ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЕ ПОМОЩЬ СЕМЬЯМ РАЗЛИЧНЫХ КАТЕГОРИЙ

Информационно-методические материалы

УДК 316.3
ББК 65.272
И74

Рецензенты:

Бахарева Елена Викторовна, министр труда и социального развития Новосибирской области.

Истюфеева Жанна Николаевна, кандидат психологических наук, руководитель центра дополнительного профессионального образования федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Новосибирский государственный педагогический университет».

И74 **Информационно-методические материалы «Семейный многофункциональный центр: социальные сервисы, обеспечивающие помощь семьям различных категорий». – Москва: Издательство «Перо», 2023. – 0,6 Мб. [Элек-тронное издание].**
ISBN 978-5-00218-948-9

В сборнике представлены эффективные социальные сервисы обеспечивающие помощь семьям различных категорий при организации социального сопровождения. Он подготовлен на основе обобщения успешных социальных практик внедренных в ходе пилотного проекта Минтруда России и Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации по созданию семейных многофункциональных центров.

Издание адресовано руководителям и специалистам органи-заций социального обслуживания, включая некоммерческие организации.

УДК 316.3
ББК 65.272



Оглавление

I. Основные положения	8
II. Социальные сервисы в структуре СМФЦ. Включенность социальных сервисов в индивидуальный маршрут помощи семьям различных категорий в соответствии с их потребностями	10
III. Условия организации эффективной деятельности социальных сервисов в СМФЦ	45
IV. Обзор эффективных социальных сервисов, применимых при организации социального сопровождения семей с детьми в рамках деятельности СМФЦ	56
1. Сервисы для семей в различных жизненных ситуациях в рамках выявления, нуждающихся в социальных услугах и социальном сопровождении, определение их потребностей и ресурсов для решения конкретных жизненных ситуаций.....	56
1.1 Выездная мобильная бригада	56
1.2 Семейная диспетчерская.....	58
1.3. Детский телефон доверия.....	60
1.4. Участковая социальная служба	62
1.5. Служба «Оценка рисков семейного неблагополучия, трудной жизненной ситуации и возможностей членов семьи в его преодолении».....	64
1.6. Кабинет диагностики и консультирования.....	65
2. Сервисы для семей с детьми, где родители не надлежащим образом исполняют свои родительские обязанности, в том числе для семей, находящихся на учете в связи с лишением или ограничением родительских прав.....	67
2.1. Служба межведомственного взаимодействия по реабилитации и сопровождению несовершеннолетних, пострадавших от насилия	67
2.2. Служба оказания экстренной помощи несовершеннолетним, пострадавшим от жестокого обращения и преступных посягательств, в том числе проживающим в труднодоступных местах.....	69
2.3. Онлайн-приемная оказания психологической помощи	71

2.4. Специализированная комната (помещение, дружественное детям: комната ожидания и комната опроса, «Зеленая комната»)	73
2.5. Игротерапевтический кабинет для несовершеннолетних, пострадавших от жестокого обращения, и родителей, не выполняющих надлежащим образом свои обязанности по отношению к детям	74
2.6. Социальная платформа для профилактики и комплексной реабилитации несовершеннолетних, переживших насилие, жестокое обращение, и несовершеннолетних, проявляющих агрессивное поведение в отношении других детей	76
2.7. Реабилитационная площадка для детей, проявляющих насилие по отношению к другим детям, и родителей, их воспитывающих.....	78
2.8. Кабинет для коррекции психоэмоционального состояния.....	80
3. Сервисы для семей, воспитывающих детей, находящихся в конфликте с законом, состоящих на различных видах профилактического учета	82
3.1. Служба реабилитации и социализации несовершеннолетних в условиях стационарного обслуживания.....	82
3.2. Открытые площадки социально полезной занятости (кабинет профориентации и профессиональной подготовки «трудовая мастерская», патриотический клуб)	84
3.3. Открытые площадки развивающей досуговой деятельности: туристический клуб, театральная студия, киновидео клуб, тренажерные залы, локации для занятий творчеством.....	87
3.4. Служба примирения.....	88
3.5. Клуб «Наставник».....	90
3.6. Школа осознанного родительства	92
4. Сервисы для семей, находящихся в различных жизненных ситуациях, имеющих низкие доходы, трудную жизненную ситуацию, социально опасное положение	94
4.1. Профориентационная зона для несовершеннолетних.....	94
4.2. Профи-парк	96

4.3. Служба «Домашний помощник»	98
4.4. Площадка по социально-психологическому сопровождению незанятых трудовой деятельностью членов малообеспеченных семей	100
4.5. Открытая площадка с обучающими и рабочими зонами для организации самозанятости членов малообеспеченных семей	102
4.6. Швейная мастерская для матерей из семей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации.....	104
4.7. Телекоммуникационная.....	106
5. Сервисы для женщин с несовершеннолетними детьми, находящихся в трудной жизненной, кризисной ситуации.....	108
5.1. Служба кризисной помощи	108
5.2. Отделение временного пребывания.....	110
5.3. Социальная гостиница с обеспечением временного проживания беременных женщин и женщин с детьми.....	112
6. Сервисы для семей, имеющих в составе инвалида или инвалидов, в том числе ребенка-инвалида или детей-инвалидов, нуждающихся в постоянном уходе, воспитывающих детей с ограниченными возможностями здоровья	115
6.1. Служба ранней помощи.....	115
6.2. Служба «Выездной микрореабилитационный центр».....	117
6.3. Служба «Домашний микрореабилитационный центр».....	119
6.4. Пункт проката развивающего и реабилитационного оборудования	121
6.5. Группа кратковременного и дневного пребывания для детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья	122
6.6. Площадка « Реабилитационный семейный интенсив»	124
6.7. Интегративная учебно-тренировочная площадка социально-бытовой адаптации.....	126

6.8. Центр дневного обучения для детей с особенностями здоровья, комната учебной полезной дневной занятости	128
6.9. Школа для родителей особых детей	129
6.10. Дистанционная служба помощи семьям, воспитывающим детей с особенностями в развитии	131
6.11. Сервис «Библиотека для родителей особых детей»	133
6.12. Служба «Социальный координатор».....	135
7. Сервисы для замещающих семей, в том числе имеющих трудности в социальной адаптации	138
7.1. Школа приемных родителей.....	138
7.2. Клуб для подростков из замещающих семей.....	140
7.3. Клуб замещающих семей.....	142
8. Сервисы для семей участников специальной военной операции (СВО)	144
8.1. Проект по реабилитации семей погибших военнослужащих	144
(санаторно-курортное лечение, программы выходного дня)	144
8.2. Проект «Поддержка участников СВО в период отпуска».....	145
8.3. Выездная приемная.....	147
8.4. Проект по привлечению членов семей участников СВО к организации долговременного ухода за участниками СВО	149

I.

ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

I. Основные положения

Одним из ключевых масштабных проектов в сфере государственной семейной политики стал **инфраструктурный проект по созданию Семейных многофункциональных центров** (далее – СМФЦ). Проект, ставший новым этапом развития системы поддержки семей с детьми, предусматривает комплексное решение в рамках организации социального сопровождения семей с детьми в режиме «одного окна», на основе объединения ресурсов и возможностей различных организаций, формирования новых профессиональных компетентностей у специалистов, развития универсальных сервисов для проявления проактивности членами семей.

Цель деятельности СМФЦ - качественное удовлетворение потребностей семей в социальных услугах, предупреждение и преодоление семейного неблагополучия.

Ключевым условием эффективности деятельности СМФЦ является выстраивание **индивидуального бесшовного маршрута помощи** семье. В связи с этим, важное значение приобретают социальные сервисы.

Социальный сервис представляет собой отдельный инфраструктурный объект (оборудованное пространство) или их совокупность, в рамках которого внедряются и реализуются конкретные социальные технологии, направленные на достижение позитивных изменений в жизни получателей социальных услуг.

Именно социальные сервисы являются основой формирования целостной социальной инфраструктуры, обеспечивающей помощь семьям различных категорий при организации социального сопровождения, с учетом принципов доступности и формирования бесшовного маршрута помощи.

II.

**СОЦИАЛЬНЫЕ СЕРВИСЫ В
СТРУКТУРЕ СМФЦ. ВКЛЮЧЕННОСТЬ
СОЦИАЛЬНЫХ СЕРВИСОВ В
ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ МАРШРУТ
ПОМОЩИ СЕМЬЯМ РАЗЛИЧНЫХ
КАТЕГОРИЙ В СООТВЕТСТВИИ С ИХ
ПОТРЕБНОСТЯМИ**

II. Социальные сервисы в структуре СМФЦ. Включенность социальных сервисов в индивидуальный маршрут помощи семьям различных категорий в соответствии с их потребностями

Формирование набора социальных сервисов в структуре СМФЦ должно осуществляться с применением управленческого подхода, включающего:

- выявление запроса, потребностей семей с детьми на определенные услуги и мероприятия на конкретной территории;
- оценку имеющихся ресурсов (финансовых, кадровых, материальных, организационно-методических) для создания и развития социального сервиса;
- выделение необходимых ресурсов для создания и развития социальных сервисов;
- формирование правовых основ для функционирования социального сервиса в структуре организации социального обслуживания. Важно обеспечить разработку и утверждение стандарта социальных услуг, набора социальных услуг и мероприятий в рамках социального сопровождения, составляющих содержание социального сервиса;
- объединение ресурсов и возможностей субъектов межведомственного взаимодействия в интересах семьи;
- организацию процесса апробации социальных сервисов;
- создание системы информирования населения с целью привлечения потенциальных получателей социальных услуг и мероприятий по социальному сопровождению;
- создание профессионального сообщества специалистов, организующих работу социальных сервисов;
- оценку и обобщение опыта внедрения и апробации социального сервиса с учетом региональных особенностей, их дальнейшее тиражирование;

- обеспечение условий устойчивости деятельности социального сервиса, отработанного в рамках проектной деятельности.

Необходимо не только создать организационные условия для эффективного функционирования социального сервиса, но обеспечить их оптимальное включение **в маршрут помощи семье.**

Построение жизненного пути семей в процессе получения социальных услуг и организации их социального сопровождения с применением ресурса социальных сервисов, включает:

- выявление и формирование целевой группы;
- проведение диагностического обследования целевых групп по оценке ситуации в семье, личностных особенностей членов семьи;
- маршрутизацию семей с учётом ресурса других организаций и отработку маршрутов с проведением промежуточных мониторинговых и оценочных мероприятий;
- проведение итоговых диагностических мероприятий с членами семьи, сравнительный анализ результатов, оценку реализации индивидуального маршрута.

Социальные сервисы должны соответствовать не только критериям актуальности и эффективности, но и должны быть возможны к тиражированию. Для этого социальные сервисы должны быть описаны и подкреплены документами, раскрывающими их содержание (нормативные правовые акты, методические разработки, рабочая документация специалистов и т. п.).

В настоящее время с учётом направлений деятельности Семейного МФЦ для стандартизации выбраны следующие социальные сервисы, доказавшие свою эффективность при организации социального сопровождения семей с детьми.

Перечень социальных сервисов, обеспечивающих помощь семьям различных категорий при организации социального сопровождения в условиях СМФЦ

Семьи в различных жизненных ситуациях в рамках выявления, нуждающиеся в социальных услугах и социальном сопровождении, определение их потребностей и ресурсов для решения конкретных жизненных ситуаций

ВЫЕЗДНАЯ МОБИЛЬНАЯ БРИГАДА

Целевая группа семей Все целевые группы

Структурное подразделение СМФЦ Отделение экстренной психологической помощи и экстренного реагирования

Формат сервиса Очный

Жизненная ситуация

- Принятие решения о рождении ребенка
- Риск отказа от ребенка
- Насилие в семье
- Конфликт в семье
- Риск лишения родительских прав (лишение родительских прав)
- Совершение преступления в отношении несовершеннолетнего
- Психотравмирующая ситуация

ДЕТСКИЙ ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ

Целевая группа семей	Все целевые группы		
Структурное подразделение СМФЦ	Отделение экстренной психологической помощи и экстренного реагирования		
Формат сервиса	Дистанционный		
Жизненная ситуация	<ul style="list-style-type: none">■ Для детей■ Рождение ребенка несовершеннолетней■ Буллинг■ Развод родителей■ Смерть родителей■ Насилие в семье■ Конфликт в семье■ Проблемы детско-родительских взаимоотношений■ Конфликт в школе■ Подростковая агрессия■ Совершение несовершеннолетним правонарушения или преступления■ Совершение преступления	<ul style="list-style-type: none">■ в отношении несовершеннолетнего■ Психотравмирующая ситуация■ Для родителей■ Потеря работы■ Малообеспеченность■ Принятие решения о рождении ребенка■ Рождение ребенка■ Опека и усыновление■ Реабилитация и социализация ребенка с инвалидностью■ Буллинг в отношении ребенка■ Развод родителей■ Смерть родителей■ Насилие в семье■ Конфликт в семье	<ul style="list-style-type: none">■ Проблемы детско-родительских взаимоотношений■ Риск отказа от ребенка■ Риск лишения родительских прав (лишение родительских прав)■ Конфликт в школе■ Подростковая агрессия■ Совершение несовершеннолетним правонарушения или преступления■ Совершение преступления в отношении несовершеннолетнего■ Психотравмирующая ситуация

СЕМЕЙНАЯ ПРИЕМНАЯ (ДИСПЕТЧЕРСКАЯ)

Целевая группа семей Все целевые группы

Структурное подразделение СМФЦ Отделение первичного приема

Формат сервиса Очный/дистанционный для семей, проживающих в отдаленных населенных пунктах

Жизненная ситуация

- Потеря работы
- Малообеспеченность
- Принятие решения о рождении ребенка
- Рождение ребенка
- Опекa и усыновление
- Реабилитация и социализация ребенка с инвалидностью
- Буллинг
- Развод родителей
- Смерть родителей
- Насилие в семье
- Конфликт в семье
- Проблемы детско-родительских взаимоотношений
- Риск отказа от ребенка
- Риск лишения родительских прав (лишение родительских прав)
- Конфликт в школе
- Подростковая агрессия
- Совершение несовершеннолетним правонарушения или преступления
- Совершение преступления в отношении несовершеннолетнего
- Психотравмирующая ситуация
- Возвращение к мирной жизни

УЧАСТКОВАЯ СОЦИАЛЬНАЯ СЛУЖБА

Целевая группа семей Все целевые группы

Структурное подразделение СМФЦ Отделение первичного приема

Формат сервиса Очный

Жизненная ситуация Все жизненные ситуации

СЛУЖБА «ОЦЕНКА РИСКОВ СЕМЕЙНОГО НЕБЛАГОПОЛУЧИЯ»

Целевая группа семей Все целевые группы

Структурное подразделение СМФЦ Отделение первичного приема. Отделение экстренной психологической помощи и экстренного реагирования.

Формат сервиса Очный в кабинетном и выездном форматах

Жизненная ситуация Все жизненные ситуации

КАБИНЕТ ДИАГНОСТИКИ И КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

Целевая группа семей Все целевые группы

Структурное подразделение СМФЦ

-

Формат сервиса

Очный/дистанционный для семей, проживающих в отдаленных населенных пунктах

Жизненная ситуация

Все жизненные ситуации

Семьи, где родители не исполняют свои родительские обязанности, проявляющих агрессивные формы поведения, в том числе для семей, находящихся на учете в связи с лишением или ограничением родительских прав

СЛУЖБА МЕЖВЕДОМСТВЕННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПО РЕАБИЛИТАЦИИ И СОПРОВОЖДЕНИЮ
НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ, ПОСТРАДАВШИХ ОТ НАСИЛИЯ

Целевая группа семей

Семьи, воспитывающие детей, пострадавших от жестокого обращения и преступных посягательств, в том числе сексуального характера

Структурное подразделение СМФЦ

Отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения

Формат сервиса

Очный

Жизненная ситуация

- Буллинг
- Насилие в семье
- Конфликт в семье
- Проблемы детско-родительских взаимоотношений
- Конфликт в школе
- Подростковая агрессия
- Совершение несовершеннолетним правонарушения или преступления
- Совершение преступления в отношении несовершеннолетнего

СЛУЖБА ОКАЗАНИЯ ЭКСТРЕННОЙ ПОМОЩИ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИМ, ПОСТРАДАВШИМ ОТ ЖЕСТОКОГО ОБРАЩЕНИЯ И ПРЕСТУПНЫХ ПОСЯГАТЕЛЬСТВ, В ТОМ ЧИСЛЕ ПРОЖИВАЮЩИМ В ТРУДНОДОСТУПНЫХ МЕСТАХ

Целевая группа семей

Семьи, где дети пострадали от насилия, преступных посягательств, в том числе сексуального характера

Структурное подразделение СМФЦ

Отделение экстренной психологической помощи и экстренного реагирования

Формат сервиса

Очный, преимущественно в выездном формате

Жизненная ситуация

- Насилие в семье
- Конфликт в семье
- Проблемы детско-родительских взаимоотношений
- Конфликт в школе
- Подростковая агрессия
- Совершение преступления в отношении несовершеннолетнего

ОНЛАЙН-ПРИЕМНАЯ ОКАЗАНИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

Целевая группа семей

Семьи с риском жестокого обращения или жестоким обращением в семье по отношению к детям

Структурное подразделение СМФЦ Отделение экстренной психологической помощи и экстренного реагирования

Формат сервиса Дистанционный

Жизненная ситуация

- Насилие в семье
- Конфликт в семье
- Проблемы детско-родительских
- взаимоотношений
- Конфликт в школе
- Подростковая агрессия
- Совершение преступления в отношении несовершеннолетнего

СПЕЦИАЛИЗИРОВАННАЯ КОМНАТА
(ПОМЕЩЕНИЕ, ДРУЖЕСТВЕННОЕ ДЕТЯМ: КОМНАТА ОЖИДАНИЯ И КОМНАТА ОПРОСА, «ЗЕЛЕНАЯ КОМНАТА»)

Целевая группа семей Семьи, где дети пострадали от насилия, преступных посягательств, в том числе сексуального характера

Структурное подразделение СМФЦ Отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения

Формат сервиса Очный

Жизненная ситуация

- Насилие в семье
- Совершение преступления в отношении несовершеннолетнего

ИГРОТЕРАПЕВТИЧЕСКИЙ КАБИНЕТ ДЛЯ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ, ПОСТРАДАВШИХ ОТ ЖЕСТОКОГО ОБРАЩЕНИЯ, И РОДИТЕЛЕЙ, НЕ ВЫПОЛНЯЮЩИХ НАДЛЕЖАЩИМ ОБРАЗОМ СВОИ ОБЯЗАННОСТИ ПО ОТНОШЕНИЮ К ДЕТЯМ

Целевая группа семей

- Семьи, где родители должным образом не исполняют свои родительские обязанности;
- Семьи, где дети пострадали от насилия, преступных посягательств, в том числе сексуального характера

Структурное подразделение СМФЦ

Отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения

Формат сервиса

Очный

Жизненная ситуация

- Насилие в семье
- Совершение преступления в отношении несовершеннолетнего
- Конфликт в семье
- Проблемы детско-родительских взаимоотношений

СОЦИАЛЬНАЯ ПЛАТФОРМА ДЛЯ ПРОФИЛАКТИКИ И КОМПЛЕКСНОЙ РЕАБИЛИТАЦИИ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ, ПЕРЕЖИВШИХ НАСИЛИЕ, ЖЕСТОКОЕ ОБРАЩЕНИЕ, И НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ, ДЕМОНИСТРИРУЮЩИХ АГРЕССИВНОЕ ПОВЕДЕНИЕ В ОТНОШЕНИИ ДРУГИХ ДЕТЕЙ

Целевая группа семей

- Семьи, где дети пострадали от насилия, преступных посягательств, в том числе сексуального характера;
- Семьи, воспитывающие несовершеннолетних, демонстрирующих агрессивные формы поведения

Структурное подразделение СМФЦ Отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения

Формат сервиса Очный

Жизненная ситуация

- Насилие в семье
- Конфликт в семье
- Проблемы детско-родительских
- взаимоотношений
- Конфликт в школе
- Подростковая агрессия
- Совершение преступления в отношении несовершеннолетнего

РЕАБИЛИТАЦИОННАЯ ПЛОЩАДКА ДЛЯ ДЕТЕЙ, ПРОЯВЛЯЮЩИХ НАСИЛИЕ ПО ОТНОШЕНИЮ К ДРУГИМ ДЕТЯМ, И РОДИТЕЛЕЙ, ИХ ВОСПИТЫВАЮЩИХ

Целевая группа семей Семьи, воспитывающие несовершеннолетних, демонстрирующих агрессивные формы поведения

Структурное подразделение СМФЦ Отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения

Формат сервиса Очный

Жизненная ситуация

- Насилие в семье
- Конфликт в семье
- Проблемы детско-родительских
- взаимоотношений
- Конфликт в школе
- Подростковая агрессия
- Совершение преступления в отношении несовершеннолетнего

КАБИНЕТ ДЛЯ КОРРЕКЦИИ ПСИХОЭМОЦИОНАЛЬНОГО СОСТОЯНИЯ

Целевая группа семей

- Семьи, воспитывающие детей, пострадавших от жестокого обращения и преступных посягательств;
- Семьи, воспитывающие несовершеннолетних, демонстрирующих агрессивные формы поведения

Структурное подразделение СМФЦ

Отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения

Формат сервиса

Очный

Жизненная ситуация

- Насилие в семье
- Конфликт в семье
- Проблемы детско-родительских
- взаимоотношений
- Конфликт в школе
- Подростковая агрессия
- Совершение преступления в отношении несовершеннолетнего

Семьи, воспитывающие детей, находящихся в конфликте с законом, состоящих на различных видах профилактического учета

СЛУЖБА РЕАБИЛИТАЦИИ И СОЦИАЛИЗАЦИИ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ В УСЛОВИЯХ СТАЦИОНАРНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Целевая группа семей

Семьи, воспитывающие детей, находящихся в конфликте с законом

Структурное подразделение СМФЦ Отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения

Формат сервиса Очный

Жизненная ситуация

- Буллинг
- Конфликт в школе
- Подростковая агрессия
- Совершение несовершеннолетним правонарушения или преступления

ОТКРЫТЫЕ ПЛОЩАДКИ СОЦИАЛЬНО ПОЛЕЗНОЙ ЗАНЯТОСТИ (КАБИНЕТ ПРОФОРИЕНТАЦИИ И ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ «ТРУДОВАЯ МАСТЕРСКАЯ», ПАТРИОТИЧЕСКИЙ КЛУБ)

Целевая группа семей Семьи, воспитывающие детей, находящихся в конфликте с законом, состоящих на различных видах профилактического учета, находящихся в группе риска по совершению правонарушений

Структурное подразделение СМФЦ Отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения

Формат сервиса Очный

Жизненная ситуация

- Буллинг
- Конфликт в школе
- Подростковая агрессия
- Совершение несовершеннолетним правонарушения или преступления

ОТКРЫТЫЕ ПЛОЩАДКИ РАЗВИВАЮЩЕЙ ДОСУГОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ (ТУРИСТИЧЕСКИЙ КЛУБ, ТЕАТРАЛЬНАЯ СТУДИЯ, КИНОВИДЕОКЛУБ, ТРЕНАЖЕРНЫЕ ЗАЛЫ, ЛОКАЦИИ ДЛЯ ЗАНЯТИЙ ТВОРЧЕСТВОМ)

Целевая группа семей	Семьи, воспитывающие детей, находящихся в конфликте с законом, состоящих на различных видах профилактического учета, находящихся в группе риска по совершению правонарушений
Структурное подразделение СМФЦ	Отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения
Формат сервиса	Очный
Жизненная ситуация	<ul style="list-style-type: none">■ Буллинг■ Конфликт в школе■ Подростковая агрессия■ Совершение несовершеннолетним правонарушения или преступления

СЛУЖБА ПРИМИРЕНИЯ

Целевая группа семей	Семьи, воспитывающие детей, находящихся в группе риска по совершению правонарушений
Структурное подразделение СМФЦ	Отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения

Формат сервиса

Очный

Жизненная ситуация

- Буллинг
 - Конфликт в школе
 - Подростковая агрессия
 - Совершение несовершеннолетним правонарушения или преступления
-

НАСТАВНИЧЕСТВО

Целевая группа семей

Семьи с несовершеннолетними, находящимися в конфликте с законом

Структурное подразделение СМФЦ

Отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения

Формат сервиса

Очный

Жизненная ситуация

Совершение несовершеннолетним правонарушения или преступления

ШКОЛА ОСОЗНАННОГО РОДИТЕЛЬСТВА

Целевая группа семей

Семьи, где родители не исполняют должным образом родительские обязанности

Структурное подразделение СМФЦ	Отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения
---------------------------------------	---

Формат сервиса	Очный/дистанционный
-----------------------	---------------------

Жизненная ситуация	<ul style="list-style-type: none">■ Буллинг■ Конфликт в школе■ Подростковая агрессия■ Совершение несовершеннолетним правонарушения или преступления
---------------------------	--

Семьи, находящиеся в различных жизненных ситуациях, имеющих низкие доходы, трудную жизненную ситуацию, социально опасное положение

ПРОФОРИЕНТАЦИОННАЯ ЗОНА ДЛЯ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ

Целевая группа семей	<ul style="list-style-type: none">■ Многодетные семьи;■ Семьи с низким уровнем дохода
-----------------------------	--

Структурное подразделение СМФЦ	Отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения
---------------------------------------	---

Формат сервиса	Очный
-----------------------	-------

Жизненная ситуация

- Потеря работы
- Малообеспеченность
- Многодетность

ПРОФИ-ПАРК

Целевая группа семей

Семьи с низким уровнем дохода

Структурное подразделение СМФЦ

Отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения

Формат сервиса

Очный

Жизненная ситуация

- Малообеспеченность
- Многодетность

СЛУЖБА «ДОМАШНИЙ ПОМОЩНИК»

Целевая группа семей

- Многодетные семьи;
- Молодые семьи;
- Семьи в социально опасном положении

Структурное подразделение СМФЦ

Отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения

Формат сервиса Очный

Жизненная ситуация ■ Малообеспеченность ■ Многодетность

ПЛОЩАДКА ПО СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОМУ СОПРОВОЖДЕНИЮ НЕЗАНЯТЫХ ТРУДОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ЧЛЕНОВ МАЛООБЕСПЕЧЕННЫХ СЕМЕЙ

Целевая группа семей ■ Семьи с низким уровнем дохода; ■ Семьи в социально опасном положении; ■ Многодетные семьи; ■ Молодые семьи

Структурное подразделение СМФЦ Отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения

Формат сервиса Очный

Жизненная ситуация ■ Малообеспеченность ■ Многодетность ■ Потеря работы

ОТКРЫТАЯ ПЛОЩАДКА С ОБУЧАЮЩИМИ И РАБОЧИМИ ЗОНАМИ ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИИ САМОЗАНЯТОСТИ ЧЛЕНОВ МАЛООБЕСПЕЧЕННЫХ СЕМЕЙ

Целевая группа семей ■ Семьи с низким уровнем дохода; ■ Семьи в социально опасном положении; ■ Многодетные семьи; ■ Молодые семьи

Структурное подразделение СМФЦ Отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения

Формат сервиса Очный

Жизненная ситуация ■ Малообеспеченность ■ Многодетность ■ Потеря работы

ШВЕЙНАЯ МАСТЕРСКАЯ ДЛЯ МАТЕРЕЙ ИЗ СЕМЕЙ,
ОКАЗАВШИХСЯ В ТРУДНОЙ ЖИЗНЕННОЙ СИТУАЦИИ

Целевая группа семей ■ Семьи с низким уровнем дохода; ■ Семьи в социально опасном положении; ■ Многодетные семьи; ■ Молодые семьи

Структурное подразделение СМФЦ Отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения

Формат сервиса Очный

Жизненная ситуация ■ Малообеспеченность ■ Потеря работы
■ Многодетность ■ Рождение ребенка

ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННАЯ

Целевая группа семей

- Семьи с низким уровнем дохода;
- Семьи в социально опасном положении;
- Многодетные семьи;
- Молодые семьи

Структурное подразделение СМФЦ

Отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения

Формат сервиса

Дистанционный

Жизненная ситуация

- Малообеспеченность
- Многодетность
- Потеря работы
- Рождение ребенка

Женщины с несовершеннолетними детьми,
находящиеся в трудной жизненной, кризисной ситуации

СЛУЖБА КРИЗИСНОЙ ПОМОЩИ

Целевая группа семей

Беременные женщины и женщины с детьми с намерением или фактом отказа от новорожденного

Структурное подразделение СМФЦ Отделение экстренной психологической помощи и экстренного реагирования

Формат сервиса Очный в выездном формате

Жизненная ситуация ■ Принятие решения о рождении ребенка ■ Рождение ребенка

ОТДЕЛЕНИЕ ВРЕМЕННОГО ПРЕБЫВАНИЯ

Целевая группа семей Беременные женщины и женщины с детьми с намерением или фактом отказа от новорожденного

Структурное подразделение СМФЦ Отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения

Формат сервиса Очный

Жизненная ситуация ■ Принятие решения о рождении ребенка ■ Рождение ребенка

СОЦИАЛЬНАЯ ГОСТИНИЦА С ОБЕСПЕЧЕНИЕМ ВРЕМЕННОГО ПРОЖИВАНИЯ БЕРЕМЕННЫХ ЖЕНЩИН И ЖЕНЩИН С ДЕТЬМИ

Целевая группа семей

- Беременные женщины и женщины с детьми с намерением или фактом отказа от новорожденного;
- Женщины с детьми, находящиеся в социально опасном положении и кризисной ситуации вследствие угрозы насилия или жестокого обращения, пострадавших от насилия в семье;
- Беременные женщины и женщины с детьми, испытывающие трудности в социальной адаптации

Структурное подразделение СМФЦ

Отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения

Формат сервиса

Очный

Жизненная ситуация

- Принятие решения о рождении ребенка
- Рождение ребенка
- Насилие в семье

Семьи, имеющие в составе инвалида или инвалидов, в том числе ребенка-инвалида или детей-инвалидов, нуждающихся в постоянном уходе, воспитывающих детей с ограниченными возможностями здоровья

СЛУЖБА РАННЕЙ ПОМОЩИ

Целевая группа семей	Семьи, воспитывающие детей раннего возраста с риском развития нарушений или выявленными нарушениями
Структурное подразделение СМФЦ	Отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения
Формат сервиса	Очный
Жизненная ситуация	Реабилитация и социализация ребенка с инвалидностью и ОВЗ, риском развития нарушений

СЛУЖБА «ВЫЕЗДНОЙ МИКРОРЕАБИЛИТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР»

Целевая группа семей	Семьи, воспитывающие детей с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья в возрасте от 0 до 18 лет
-----------------------------	---

Структурное подразделение СМФЦ Отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения

Формат сервиса Очный

Жизненная ситуация Реабилитация и социализация ребенка с инвалидностью и ОВЗ

СЛУЖБА «ДОМАШНИЙ МИКРОРЕАБИЛИТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР»

Целевая группа семей Семьи, воспитывающие детей с ТМНР

Структурное подразделение СМФЦ Отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения

Формат сервиса Очный

Жизненная ситуация Реабилитация и социализация ребенка с инвалидностью и ОВЗ

ПУНКТ ПРОКАТА РАЗВИВАЮЩЕГО И РЕАБИЛИТАЦИОННОГО ОБОРУДОВАНИЯ

Целевая группа семей	Семьи, воспитывающие детей с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья в возрасте от 0 до 18 лет
Структурное подразделение СМФЦ	Отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения
Формат сервиса	Очный
Жизненная ситуация	Реабилитация и социализация ребенка с инвалидностью и ОВЗ

ГРУППА КРАТКОВРЕМЕННОГО И ДНЕВНОГО ПРЕБЫВАНИЯ ДЛЯ ДЕТЕЙ-ИНВАЛИДОВ И ДЕТЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Целевая группа семей	Семьи, воспитывающие детей с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья в возрасте от 3 до 8 лет
Структурное подразделение СМФЦ	Отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения

Формат сервиса Очный

Жизненная ситуация Реабилитация и социализация ребенка с инвалидностью и ОВЗ

ПЛОЩАДКА «РЕАБИЛИТАЦИОННЫЙ СЕМЕЙНЫЙ ИНТЕНСИВ»

Целевая группа семей Семьи, воспитывающие детей с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья в возрасте от 3 до 10 лет

Структурное подразделение СМФЦ Отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения

Формат сервиса Очный

Жизненная ситуация Реабилитация и социализация ребенка с инвалидностью и ОВЗ

ИНТЕГРАТИВНАЯ УЧЕБНО-ТРЕНИРОВОЧНАЯ ПЛОЩАДКА СОЦИАЛЬНО-БЫТОВОЙ АДАПТАЦИИ

Целевая группа семей Семьи, воспитывающие детей с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья в возрасте от 10 до 15 лет

Структурное подразделение СМФЦ Отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения

Формат сервиса Очный

Жизненная ситуация Реабилитация и социализация ребенка с инвалидностью и ОВЗ

ЦЕНТР ДНЕВНОГО ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ДЕТЕЙ С ОСОБЕННОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ - КОМНАТА УЧЕБНОЙ ПОЛЕЗНОЙ ДНЕВНОЙ ЗАНЯТОСТИ

Целевая группа семей Семьи, воспитывающие детей с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья в возрасте от 14 до 18 лет

Структурное подразделение СМФЦ Отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения

Формат сервиса Очный

Жизненная ситуация Реабилитация и социализация ребенка с инвалидностью и ОВЗ

ШКОЛА ДЛЯ РОДИТЕЛЕЙ ОСОБЫХ ДЕТЕЙ

Целевая группа семей	Семьи, воспитывающие детей с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья в возрасте от 0 до 18 лет, в том числе с ТМНР
Структурное подразделение СМФЦ	Отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения
Формат сервиса	Очный/дистанционный
Жизненная ситуация	Реабилитация и социализация ребенка с инвалидностью и ОВЗ

ДИСТАНЦИОННАЯ СЛУЖБА ПОМОЩИ СЕМЬЯМ, ВОСПИТЫВАЮЩИМ ДЕТЕЙ С ОСОБЕННОСТЯМИ В РАЗВИТИИ

Целевая группа семей	Семьи, воспитывающие детей с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья в возрасте от 0 до 18 лет, в том числе с ТМНР
Структурное подразделение СМФЦ	Отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения

Формат сервиса Дистанционный

Жизненная ситуация Реабилитация и социализация ребенка с инвалидностью и ОВЗ

СЕРВИС «БИБЛИОТЕКА ДЛЯ РОДИТЕЛЕЙ ОСОБЫХ ДЕТЕЙ»

Целевая группа семей Семьи, воспитывающие детей с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья в возрасте от 0 до 18 лет

Структурное подразделение СМФЦ Отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения

Формат сервиса Очный/дистанционный (электронная библиотека)

Жизненная ситуация Реабилитация и социализация ребенка с инвалидностью и ОВЗ

СЛУЖБА «СОЦИАЛЬНЫЙ КООРДИНАТОР»

Целевая группа семей Семьи, воспитывающие детей с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья в возрасте от 0 до 18 лет

Структурное подразделение СМФЦ Отделение первичного приема

Формат сервиса Очный/дистанционный

Жизненная ситуация Реабилитация и социализация ребенка с инвалидностью и ОВЗ

Замещающие семьи, в том числе имеющие детей, испытывающих трудности в социальной адаптации

ШКОЛА ПРИЕМНЫХ РОДИТЕЛЕЙ

Целевая группа семей

- Семьи, готовящиеся взять на воспитание ребенка-сироту, ребенка, оставшегося без попечения родителей;
- Замещающие семьи, воспитывающие детей от 0 до 18 лет

Структурное подразделение СМФЦ Отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения

Формат сервиса Очный/дистанционный

Жизненная ситуация Опека, попечительство и усыновление

КЛУБ ДЛЯ ПОДРОСТКОВ ИЗ ЗАМЕЩАЮЩИХ СЕМЕЙ

Целевая группа семей	Замещающие семьи, воспитывающие несовершеннолетних от 14 до 18 лет
Структурное подразделение СМФЦ	Отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения
Формат сервиса	Очный
Жизненная ситуация	Опека, попечительство и усыновление

КЛУБ ЗАМЕЩАЮЩИХ СЕМЕЙ

Целевая группа семей	Замещающие семьи, воспитывающие детей от 0 до 18 лет
Структурное подразделение СМФЦ	Отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения
Формат сервиса	Очный

Жизненная ситуация Опека, попечительство и усыновление

Семьи участников специальной военной операции (СВО)

ПРОЕКТ ПО РЕАБИЛИТАЦИИ СЕМЕЙ ПОГИБШИХ ВОЕННОСЛУЖАЩИХ (САНАТОРНО-КУРОРТНОЕ ЛЕЧЕНИЕ, ПРОГРАММЫ ВЫХОДНОГО ДНЯ)

Целевая группа семей Семьи погибших военнослужащих

Структурное подразделение СМФЦ

- Отделение первичного приема в рамках межведомственного взаимодействия с ИОГВ и организациями, осуществляющими помощь и поддержку участникам СВО
- Отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения

Формат сервиса Очный

Жизненная ситуация Психотравмирующая ситуация

ПРОЕКТ «ПОДДЕРЖКА УЧАСТНИКОВ СВО В ПЕРИОД ОТПУСКА»

Целевая группа семей Семьи участников СВО

Структурное подразделение СМФЦ

- Отделение первичного приема в рамках межведомственного взаимодействия с ИОГВ и организациями, осуществляющими помощь и поддержку участникам СВО
 - Отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения
-

Формат сервиса

Очный

Жизненная ситуация

-

ВЫЕЗДНАЯ ПРИЕМНАЯ

Целевая группа семей

Семьи участников СВО, в том числе погибших в зоне СВО

Структурное подразделение СМФЦ

Отделение первичного приема в рамках межведомственного взаимодействия с ИОГВ и организациями, осуществляющими помощь и поддержку участникам СВО

Формат сервиса

Очный в выездном формате

Жизненная ситуация

- Возвращение к мирной жизни
- Психотравмирующая ситуация

ПРОЕКТ ПО ПРИВЛЕЧЕНИЮ ЧЛЕНОВ СЕМЕЙ УЧАСТНИКОВ СВО К ОРГАНИЗАЦИИ ДОЛГОВРЕМЕННОГО УХОДА
ЗА УЧАСТНИКАМИ СВО

Целевая группа семей	Семьи участников СВО, в том числе погибших в зоне СВО
Структурное подразделение СМФЦ	Отделение первичного приема в рамках межведомственного взаимодействия с ИОГВ и организациями, осуществляющими помощь и поддержку участникам СВО
Формат сервиса	Очный
Жизненная ситуация	Возвращение к мирной жизни

III.

УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ ЭФФЕКТИВНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОЦИАЛЬНЫХ СЕРВИСОВ В СМФЦ

III. Условия организации эффективной деятельности социальных сервисов в СМФЦ

Деятельность социальных сервисов должна строиться с учетом **принципов клиентоцентричности** и базироваться на модели работы «Дружелюбная организация в социальной сфере».

Требования по внедрению клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении при взаимодействии с людьми установлены **Стандартом «Государство для людей»**, направленного на достижение следующих эффектов:

- удовлетворенность людей за счет адресности деятельности государства (незаметного, когда нет потребностей, и заботливого, когда они возникают);
- привлекательность страны для жизни, посещения, работы за счет новой культуры, основанной на взаимном доверии и уважении граждан и государства.

Стандарт является обязательным для применения органами государственной власти, органами местного самоуправления, государственными и муниципальными учреждениями (предприятиями) и иными организациями, уполномоченными в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе на основании договора, предоставлять услуги клиенту.

Модели работы «Дружелюбная организация в социальной сфере» внедряется организациями, как правило, в инициативном порядке и имеет своей целью:

- повышение качества жизни граждан за счет создания более комфортной, доступной и открытой среды получения и оказания услуг в социальной сфере;
- повышение удовлетворенности граждан процессом получения услуг в социальной сфере;
- повышение мотивации и эффективности профессиональной деятельности сотрудников организаций социальной сферы.

Модель ориентирована на потребности получателя услуг в социальной сфере, бережное отношение к временному ресурсу как основной ценности за счет оптимальной логистики реализуемых процессов. Модель организуется с учетом принципов эргономики и соблюдения объема рабочего пространства, призвана создавать позитивный имидж сотрудников социальной сферы, организовать предоставление услуг в социальной сфере на основе принципов бережливого производства в целях повышения удовлетворенности получателей услуг доступностью и качеством услуг в социальной сфере, эффективного использования ресурсов системы социальной защиты.

Элементы модели включают:

Элемент	Содержание
Состояние здания и маршрут получателей услуг	<ul style="list-style-type: none">■ Внешний вид здания■ Опрятность, чистота■ Освещенность■ Вывески■ Удобная входная группа■ Условия для маломобильных групп населения■ Транспортная доступность■ Указатели от остановок общественного транспорта■ Очищенные пути к организации■ Наличие скамеек■ Урны■ Стоянка для машин■ Освещенность маршрута

Элемент	Содержание
Информированность получателей услуг	<ul style="list-style-type: none">■ Как доехать, часы приема■ Об организации и специалистах■ О формах и видах оказания услуг■ Об условиях, порядке оказания услуг■ Кому и как задать вопрос или оставить комментарий <ul style="list-style-type: none">■ Простота и доступность общения■ Наличие образцов заполнения форм документов■ Наличие каналов информирования (колл-центр, сайт, инфомат, стенды и настенная информация, печатные брошюры)
Доброжелательность и вежливость персонала	<ul style="list-style-type: none">■ Внешний вид персонала■ Бейджи■ Речевые модули, интонация, мимика <ul style="list-style-type: none">■ Быстрота реакций на просьбы■ Наличие встречающего администратора■ Помощь при пользовании инфоматом
Пунктуальность при оказании услуг	<ul style="list-style-type: none">■ Соблюдение сроков приема по записи■ Соблюдение сроков оказания услуг, предоставления ответа <ul style="list-style-type: none">■ Комфортное время ожидание приема■ Информирование о причинах задержки

Элемент	Содержание
Полноценность предоставления услуг	<ul style="list-style-type: none">■ Формирование перечня предоставляемых услуг с учетом специфики учреждения, целевой аудитории и адресных групп■ Наличие необходимых специалистов и исправного оборудования■ Уточнение запроса гражданина, его жизненной ситуации■ Предоставление услуги согласно обращению, разъяснений о порядке, условиях и сроках предоставления услуги, ее содержании <ul style="list-style-type: none">■ Разъяснение причин невозможности получения услуги■ Рекомендации, в том числе письменные, по действиям, которые получатель услуги должен выполнить для получения услуги, рекомендации по другим услугам, которые гражданин может получить для оценки трудной жизненной ситуации■ Отсутствие излишних требований к гражданину■ Предоставление возможности получения услуги в дистанционной форме
Комфортность пребывания	<ul style="list-style-type: none">■ Кулеры со стаканчиками■ Места для ожидания, желательно оборудованные холлы■ Удобные кресла■ Табло для вызова посетителя■ Демонстрация социальной рекламы, брошюры для ожидающих <ul style="list-style-type: none">■ Доступные и чистые туалетные комнаты■ Наличие колясок для маломобильных лиц, сопровождающего лица по зданию (при необходимости)■ Работающие лифты■ Организация приема на 1 этаже (желательно)

Элемент	Содержание
Управление процессами внутри организации	<ul style="list-style-type: none">■ Конфиденциальность данных получателя услуг■ Разработаны стандарты общения (включая письменную коммуникацию), в том числе с учетом различных целевых аудиторий и адресных групп. Проведение обучения сотрудников по их использованию и навыкам бесконфликтного поведения■ Обучение по бесконфликтному поведению■ Управление запасами■ Стандартизация процессов. Организация и поддержание порядка на рабочем месте.■ Вовлеченность персонала в улучшение процессов■ Внедрение механизмов бережливого производства и сервис-дизайна (реинжиниринг процессов оказания услуг, в том числе выстраивание и развитие системы межведомственного и межсекторного взаимодействия)■ Эффективность использования оборудования
Наличие системы мониторинга, оценки, обучения, обмена опытом, наставничества	<ul style="list-style-type: none">■ Наличие системы внутреннего аудита по соблюдению требований социального стандарта■ Осуществление мониторинга и оценки качества услуг на основе обратной связи от граждан■ регулярный мониторинг качества оказания услуг, с участием организаций, осуществляющим контроль за соблюдением социального стандарта, СОНКО и отраслевых экспертов■ Осуществление обмена опытом и наставничества для разработки и внедрения решений как внутри учреждения, так и в целом по отрасли

Важным условием для организации эффективного функционирования СМФЦ является **обеспечение взаимодействия** с органами и учреждениями системы профилактики при организации социального сопровождения семей с детьми, в том числе на ранней стадии семейного неблагополучия. Необходимо выработать алгоритмы взаимодействия при выявлении и оказании помощи семьям с детьми в различных жизненных ситуациях.

При организации деятельности СМФЦ необходимо различать предмет взаимодействия субъектов, обеспечивающих сопровождение семей с детьми, это:

а) взаимодействие органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних и их семей в рамках оказания комплексной помощи конкретной семье с целью минимизации условий детского и семейного неблагополучия, организация индивидуальной профилактической работы с членами семьи;

б) взаимодействие при оказании социальных услуг и мероприятий социального сопровождения конкретной семье с детьми в рамках решения различных жизненных ситуаций, которое обеспечивает специалист организации (куратор случая), закрепленный за семьей с целью оказания содействия в получении услуг в других органах и организациях, являющихся субъектами социального сопровождения. В данном случае решается основная задача по сопровождению конкретной семьи в рамках деятельности СМФЦ – максимально персонифицировать процесс социального обслуживания, исключить дублирование действий организаций социальной сферы, необходимость обращения семьи в разные ведомства для получения услуги, повысить степень доверия населения к помогающим специалистам, мотивировать семью на проактивный формат решения жизненных ситуаций.

Формирование устойчивого межведомственного и внутриотраслевого взаимодействия органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, организаций различной ведомственной принадлежности по внедрению эффективных механизмов раннего выявления и предотвращения детского и семейного неблагополучия, организации социального сопровождения семей с детьми на территории субъектов Российской Федерации в основном обеспечивает региональная комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав и / или межведомственные рабочие группы.

Как правило, в деятельность по организации социального обслуживания включены:

1) на региональном уровне:

- комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав субъекта Российской Федерации;
- орган государственной власти субъекта Российской Федерации в сфере социального обслуживания;
- орган государственной власти субъекта Российской Федерации в сфере труда и занятости населения;
- орган государственной власти субъекта Российской Федерации в сфере опеки и попечительства;
- орган государственной власти субъекта Российской Федерации в сфере образования;
- орган государственной власти субъекта Российской Федерации в сфере здравоохранения;
- орган государственной власти субъекта Российской Федерации в сфере физической культуры и спорта;
- орган государственной власти субъекта Российской Федерации в сфере культуры;
- органы внутренних дел субъекта Российской Федерации – в рамках полномочий и в формах взаимодействия с органами системы профилактики, предусмотренных Федеральным законом от 07.02.2011 № 3-ФЗ «О полиции» и ведомственными нормативными правовыми актами;

2) на уровне городских округов и муниципальных районов субъекта Российской Федерации:

- орган опеки и попечительства над несовершеннолетними (далее – орган опеки и попечительства);
- органы социальной защиты населения и организации социального обслуживания граждан;
- медицинские организации;
- органы управления образованием и организации, осуществляющие образовательную деятельность (дошкольные образовательные организации, общеобразовательные организации, профессиональные образовательные организации);
- орган, осуществляющий управление в сфере культуры и досуга, и учреждения культуры (культурно-

просветительные учреждения (клубы, библиотеки, музеи, досуговые центры и иные);

- орган, осуществляющий управление в сфере физической культуры и спорта, и учреждения физической культуры и спорта (детско-юношеские спортивные школы (секции), центры спортивной подготовки, туристические клубы и иные);
- организации, осуществляющие деятельность в сфере молодежной политики (в том числе общественные организации);
- центры занятости населения;
- муниципальные комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав (далее – муниципальные КДН и ЗП);
- территориальный орган МВД России на районном уровне, подчиненный ГУ МВД России субъекта Российской Федерации (далее – территориальный орган внутренних дел), – в рамках полномочий и в формах взаимодействия с органами системы профилактики, предусмотренных Федеральным законом от 07.02.2011 № 3-ФЗ «О полиции» и ведомственными нормативными правовыми актами;

3) на уровне сельских поселений субъекта Российской Федерации:

- администрации сельских поселений;
- медицинские организации;
- образовательные организации;
- организации социального обслуживания населения;
- организации, осуществляющие деятельность в сфере молодежной политики (советы помощи семье и детям, созданные на территории сельских поселений, иные общественные организации).

С учётом того, что деятельность СМФЦ ориентирована на оказание комплексной помощи путём привлечения организаций, предоставляющих такую помощь на основе межведомственного взаимодействия, требуется дополнительное правовое регулирование вопросов межведомственного взаимодействия органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних по раннему выявлению и

предотвращению детского и семейного неблагополучия, организации работы с несовершеннолетними и семьями по профилактике социального сиротства.

В зависимости от определения уровня сопровождения количество междисциплинарных специалистов, включенных в маршрутизацию семьи по выходу из трудной жизненной ситуации, может варьироваться от одной организации до включения всех субъектов профилактики.

В случаях, когда отсутствует угроза жизни и здоровью ребенка, координация работы обеспечивается на уровне СМФЦ.

В случаях, когда есть угроза жизни и здоровью ребенка, разработка и реализация межведомственного плана социального сопровождения координатором по его исполнению, как правило, становится территориальная (муниципальная) КДНиЗП либо межведомственный консилиум. В данном случае с участием представителей всех ведомств проектируется пошаговый алгоритм для определения необходимых элементов в рамках индивидуального маршрута, куда интегрируется деятельность специалистов разных ведомств, включенных в механизм сопровождения.

Кроме того, для выстраивания индивидуального маршрута помощи на принципах межведомственного подхода должно быть организовано **социальное картирование** ресурсов и возможностей.

Социальное картирование ресурсов и возможностей является важным условием для обеспечения деятельности по социальному сопровождению на базе СМФЦ, создающим условия для консолидации и систематизации ресурсов, оптимизации процесса получения помощи семьями с детьми, нуждающимися в социальной поддержке.

Цель создания карты ресурсов – основанное на межведомственном подходе повышение доступности помощи для семей с детьми, проживающих на территории муниципального района (городского округа), с учетом жизненной ситуации.

Задачи:

- выявление потребностей населения по услугам и видам помощи, которые позволяют им сохранять уровень благополучия, либо самостоятельно преодолевать трудности;
- выявление потребностей семей с детьми, состоящими на учете в органах и учреждениях системы профилактики в услугах, формах работы, позволяющих преодолеть кризис;
- анализ существующих форм работы, служб и услуг для семей с детьми на территории;

- составление плана по созданию дополнительных услуг, развитию форм работы для семей с детьми исходя из потребности населения.

Таким образом, технология социального картирования позволяет:

- проводить оценку основных групп населения (социальная паспортизация, обеспечивающая в том числе выявление семей с детьми, нуждающихся в поддержке, с определением потребностей семей с детьми, их запроса на услуги в социальной сфере в различных жизненных ситуациях);
- проводить оценку имеющихся социальных ресурсов территории, классификацию ресурсного потенциала для отслеживания его востребованности и актуального использования, а также выявления невостребованных и скрытых ресурсов, недостаточности ресурсов;
- создавать карту ресурсов для организации социального сопровождения граждан на территории их проживания посредством привлечения к решению их проблем органов и организаций различной ведомственной принадлежности, активных представителей гражданского сообщества, в том числе в рамках социального сопровождения (при описании ресурсов указывается сфера реализации, наименование организации, непосредственное описание ресурса организации или органа власти для оказания помощи семьям с детьми, контактное лицо, контактные данные, в оптимальном варианте – алгоритмы получения услуг, предоставляемых ресурсной организацией).

С применением межведомственного подхода при формировании карты ресурсов территории происходит планирование, разработка, перераспределение и создание собственных ресурсов на территории.

Кроме того, реестр требуемых ресурсов анализируется на уровне региона и совмещается с картой ресурсов региона, для того, чтобы удовлетворить потребность семей с детьми в услугах, используя зональные ресурсные возможности, изменяя маршруты оказания помощи, перераспределяя региональные ресурсы. По итогам социального картирования рекомендуется разработка межведомственного плана мероприятий, направленных на привлечение ресурсов и удовлетворение потребностей в ресурсах на территории муниципальных образований.

Возможна вариативность формы карты: электронная версия, размещение информации на информационных стендах, включение необходимых блоков в маршрутизацию получателей социальных услуг.

IV.

**ОБЗОР ЭФФЕКТИВНЫХ СОЦИАЛЬНЫХ
СЕРВИСОВ, ПРИМЕНИМЫХ ПРИ
ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО
СОПРОВОЖДЕНИЯ СЕМЕЙ С ДЕТЬМИ
В РАМКАХ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СМФЦ**

IV. Обзор эффективных социальных сервисов, применимых при организации социального сопровождения семей с детьми в рамках деятельности СМФЦ

1. Сервисы для семей в различных жизненных ситуациях в рамках выявления, нуждающихся в социальных услугах и социальном сопровождении, определение их потребностей и ресурсов для решения конкретных жизненных ситуаций.

1.1 ВЫЕЗДНАЯ МОБИЛЬНАЯ БРИГАДА

Целевые группы:

- семьи с детьми в различных жизненных ситуациях, разных категорий (в рамках плановых выездов);
- семьи, имеющие подтвержденные факты детского и семейного неблагополучия, а также с риском социального сиротства (в рамках плановых и экстренных выездов).

Жизненные ситуации (решаемая проблема):

- принятие решения о рождении ребенка, риск отказа от ребенка, насилие в семье, конфликт в семье, риск лишения родительских прав (лишение родительских прав), совершение преступления в отношении несовершеннолетнего, психотравмирующая ситуация, сведения (информация) о наличии признаков неблагополучия в семье.

Структурное подразделение СМФЦ, где может функционировать сервис:

- отделение экстренной психологической помощи и экстренного реагирования.

Формат работы сервиса:

- очный, выездной.

Профессиональная команда сервиса:

- заведующий отделением, специалист по социальной работе, водитель, другие специалисты в зависимости от конкретной жизненной ситуации семьи.

Партнеры:

- специалисты органов и учреждений системы профилактики безнадзорности в зависимости от конкретной жизненной ситуации семьи, по согласованию.

Цель:

- оказание комплексной адресной помощи семьям с детьми целевых групп, в том числе экстренной психологической помощи, а также срочных услуг. Обеспечение доступности и качества предоставляемой помощи семьям с детьми, преимущественно проживающим в отдаленных районах специалистами организаций различной ведомственной принадлежности.

Содержание сервиса

В рамках сервиса обеспечено выявление семей с детьми в различных жизненных ситуациях, нуждающихся в помощи и поддержке специалистов, формирование запроса семьи на предоставление социальных услуг, мероприятий по социальному сопровождению при непосредственном обращении членов семьи в СМФЦ, либо при наличии сообщения специалистов органов и организаций разной ведомственной принадлежности, работающих с семьями с детьми. Организация плановых и экстренных выездов по месту жительства семей с привлечением специалистов субъектов профилактики и социального сопровождения. Информирование членов

семьи о возможности получения мер социальной поддержки, различного вида услуг в органах и организациях разной ведомственной принадлежности, возможности получения социальных услуг в режиме «одного окна» на базе Семейного МФЦ. Оказание срочной социальной помощи в случае наличия кризисной ситуации, в том числе выдача продуктовых наборов, предметов первой необходимости.

Условия эффективности сервиса

Наличие нормативного правового акта, утверждающего типовое положение о выездной межведомственной мобильной бригаде с привлечением руководителей и специалистов органов и организаций различной ведомственной принадлежности по вопросам оказания помощи семьям с детьми, в том числе в случае выявления факторов риска детского и семейного неблагополучия и выстраивания дальнейшей работы в рамках профилактики социального сиротства.

Разработанная система информирования целевых групп о возможности получения мер социальной поддержки, различного вида услуг в органах и организациях разной ведомственной принадлежности, в том числе в рамках социального сопровождения, возможности получения социальных услуг в режиме «одного окна» на базе Семейного МФЦ, в том числе наличие печатных информационных материалов. Наличие автомобиля.

1.2. СЕМЕЙНАЯ ДИСПЕТЧЕРСКАЯ

Целевые группы:

- семьи с детьми в различных жизненных ситуациях, разных категорий;
- семьи, имеющие подтвержденные факты детского и семейного неблагополучия, а также с риском социального сиротства.

Жизненные ситуации (решаемая проблема):

- потеря работы, малообеспеченность, принятие решения о рождении ребенка, рождение ребенка, опека и усыновление, реабилитация и социализация ребенка с инвалидностью, буллинг, развод родителей, смерть родителей, насилие в семье, конфликт в семье, проблемы детско-родительских взаимоотношений, риск отказа от ребенка, риск лишения родительских прав (лишение родительских прав), конфликт в школе, подростковая агрессия, совершение несовершеннолетним правонарушения или преступления, совершение преступления в отношении несовершеннолетнего, психотравмирующая ситуация, возвращение к мирной жизни.

Структурное подразделение СМФЦ, где может функционировать сервис:

- отделение первичного приема.

Формат работы сервиса:

- очный / дистанционный для семей, проживающих в отдаленных населенных пунктах.

Профессиональная команда сервиса:

- заведующий отделением, специалист по социальной работе, психолог (педагог-психолог), другие специалисты в зависимости от конкретной жизненной ситуации семьи по согласованию и приглашению.

Партнеры:

- специалисты органов и учреждений системы профилактики безнадзорности в зависимости от конкретной жизненной ситуации семьи, по приглашению.

Цель:

- психологическая и педагогическая поддержка детей и семей с детьми, нуждающихся в создании благоприятных детско-родительских взаимоотношений, создание условий для оптимального выполнения семьей её воспитательных функций, гармонизации внутрисемейных отношений.

Содержание сервиса

Анализ жизненных ситуаций семей, определение их запросов и потребностей. Информирование о порядке и условиях предоставления социального обслуживания, получения мер социальной поддержки. Предварительная оценка потребности в социальном обслуживании и социальном сопровождении. Составление алгоритма для обращения в органы и организации разной ведомственной принадлежности. Оказание содействия семье в обращении в уполномоченный орган для признания членов семьи нуждающимися в социальном обслуживании. Оказание помощи в сборе необходимых документов. Обеспечение первичной консультативной психолого-педагогической помощи по запросу семьи.

Условия эффективности сервиса

Наличие действующего порядка взаимодействия с субъектами социального сопровождения, соглашений о сотрудничестве. Разработанная система информирования семей с детьми с применением онлайн и офлайн сервисов. Наличие инструкций по алгоритмизации семей в различных организациях с учетом выявленных потребностей.

1.3. ДЕТСКИЙ ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ

Целевые группы:

семьи с детьми в различных жизненных ситуациях, разных категорий.

Жизненные ситуации (решаемая проблема):

- Для детей: беременность или рождение ребенка несовершеннолетней, буллинг, развод родителей, смерть родителей, насилие в семье, конфликт в семье, проблемы детско-родительских взаимоотношений, конфликт в школе, проблемы во взаимоотношениях со сверстниками, суицидальные намерения, проблема контроля собственного поведения (агрессия), насилие (жестокое обращение), совершение несовершеннолетним

правонарушения или преступления, совершение преступления в отношении несовершеннолетнего, другая психотравмирующая ситуация.

- Для родителей: потеря работы, малообеспеченность, принятие решения о рождении ребенка, рождение ребенка, опека и усыновление, реабилитация и социализация ребенка с инвалидностью, буллинг в отношении ребенка, развод родителей, смерть родителей, насилие в семье, конфликт в семье, проблемы детско-родительских взаимоотношений, риск отказа от ребенка, риск лишения родительских прав (лишение родительских прав), конфликт у ребенка в школе, подростковая агрессия, совершение несовершеннолетним правонарушения или преступления, совершение преступления в отношении несовершеннолетнего, насилие (жестокое обращение), другая психотравмирующая ситуация.

Структурное подразделение СМФЦ, где может функционировать сервис:

- отделение экстренной психологической помощи и экстренного реагирования.

Формат работы сервиса:

- дистанционный.

Профессиональная команда сервиса:

- заведующий отделением, психолог-консультант.

Партнеры:

- специалисты органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в зависимости от тематики обращения и выявленной проблемы.

Цель:

- оказание экстренной бесплатной психологической помощи по телефону по различным вопросам, жизненным ситуациям, требующим консультации профессионального консультанта-психолога.

Содержание сервиса

Получение информации из различных источников (сайты, группы в социальных сетях, рекламно-информационные материалы, др.) о возможности получить бесплатную анонимную профессиональную психологическую помощь при обращении в службу по различным жизненным ситуациям, возрастным, личностным, межличностным проблемам. Получение профессиональной психологической помощи при обращении в службу. Дальнейшая маршрутизация обратившихся детей и взрослых, если решение вопроса или проблемы не ограничивается консультациями в службе.

Условия эффективности сервиса

Организация на базе СМФЦ детского телефона доверия (службы экстренной психологической помощи) с единым общероссийским номером 8 800 2000 122, а также регионального детского телефона доверия.

Наличие нормативных правовых актов, регламентирующих деятельность детского телефона доверия. Организация профессионального обучения психологов-консультантов, работающих в службе. Разработка и утверждение методического кейса (положений, порядков, инструкций по проведению консультирования, рабочей документации консультантов, информационных материалов для целевых групп и др.). Организация деятельности супервизорской группы для разбора трудных случаев, оказания профессиональной помощи консультантам. Организация информационной кампании о деятельности детского телефона доверия.

1.4. УЧАСТКОВАЯ СОЦИАЛЬНАЯ СЛУЖБА

Целевые группы:

- семьи с детьми в различных жизненных ситуациях, разных категорий.

Жизненные ситуации (решаемая проблема):

- все жизненные ситуации.

Структурное подразделение СМФЦ, где может функционировать сервис:

- отделение первичного приема.

Формат работы сервиса:

- очный.

Профессиональная команда сервиса:

- заведующий отделением, специалист по социальной работе.

Партнеры:

- специалисты органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в зависимости от выявленной проблемы.

Цель:

- выявление проблем семей с детьми для дальнейшей маршрутизации в системе социального обслуживания и социального сопровождения.

Содержание сервиса

Своевременное выявление семей с детьми в конкретных жизненных ситуациях, требующих сопровождения специалистов разной ведомственной принадлежности. Маршрутизация семей для получения необходимой помощи с привлечением специалистов различных ведомств. Реализация выявительного принципа при предоставлении социальных услуг семьям с детьми.

Условия эффективности сервиса

Наличие кадрового ресурса: участковых специалистов, осуществляющих деятельность по раннему выявлению случаев трудной жизненной ситуации семей с детьми и предоставлению своевременной и комплексной помощи.

1.5. СЛУЖБА «ОЦЕНКА РИСКОВ СЕМЕЙНОГО НЕБЛАГОПОЛУЧИЯ, ТРУДНОЙ ЖИЗНЕННОЙ СИТУАЦИИ И ВОЗМОЖНОСТЕЙ ЧЛЕНОВ СЕМЬИ В ЕГО ПРЕОДОЛЕНИИ»

Целевые группы:

- семьи с детьми в различных жизненных ситуациях, разных категорий.

Жизненные ситуации (решаемая проблема):

- все жизненные ситуации.

Структурное подразделение СМФЦ, где может функционировать сервис:

- отделение первичного приема, отделение экстренной психологической помощи и экстренного реагирования.

Формат работы сервиса:

- очный в кабинетном и выездном форматах.

Профессиональная команда сервиса:

- заведующий отделением, специалист по социальной работе, социальный педагог.

Партнеры:

- специалисты органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в зависимости от выявленной проблемы.

Цель:

- раннее выявление семейного и детского неблагополучия для дальнейшей маршрутизации в системе социального обслуживания и социального сопровождения.

Содержание сервиса

Оценка факторов риска семейного неблагополучия позволяет сделать первый шаг в социальной диагностике - отнесения семьи к определенной группе — кризисной, неблагополучной или группе социального риска.

Условия эффективности сервиса

Наличие кадрового ресурса: специалистов, осуществляющих деятельность по раннему выявлению случаев трудной жизненной ситуации семей с детьми и предоставлению своевременной и комплексной помощи.

1.6. КАБИНЕТ ДИАГНОСТИКИ И КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

Целевые группы:

- семьи с детьми в различных жизненных ситуациях, разных категорий.

Жизненные ситуации (решаемая проблема):

- все жизненные ситуации.

Структурное подразделение СМФЦ, где может функционировать сервис:

- отделение первичного приема, отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения.

Формат работы сервиса:

- очный/дистанционный для семей, проживающих в отдаленных населенных пунктах.

Профессиональная команда сервиса:

- заведующий отделением, специалист по социальной работе, социальный педагог, психолог (педагог-психолог).

Партнеры:

- специалисты органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в зависимости от жизненной ситуации.

Цель:

- оказание комплексных социальных услуг (социально-психологических, социально-педагогических), организация качественной, доступной помощи взрослым членам семьи и детям в решении различных личностных, межличностных, детско-родительских проблем непосредственно по месту их проживания.

Содержание сервиса

Проведение диагностических мероприятий с целью определения личностного потенциала, оценки родительско-детских отношений и других факторов, влияющих на качество жизнедеятельности семьи.

Разработка на основании проведенных диагностических мероприятий индивидуальных и групповых программ консультирования, направленных на коррекцию поведенческих, эмоциональных нарушений, родительско-детских отношений и отношений других членов семей.

Проведение итоговых диагностических мероприятий с целью оценки изменений, произошедших в результате работы. Оценка ситуации в семье по итогам диагностики и консультирования. Составление обобщенного резюме о проблемах ребенка и его семьи для дальнейшей маршрутизации.

Условия эффективности сервиса

Определение необходимого набора социально-психологических и социально-педагогических услуг для целевой группы. Разработка методического кейса, включающего: порядок предоставления диагностических и консультативных услуг, реестр диагностических методик, распределенных по направлениям, решающим конкретные личностные, межличностные проблемы целевых групп, формы рабочей документации специалистов. Анализ имеющихся ресурсов организации, поиск необходимых ресурсов.

2. Сервисы для семей с детьми, где родители не надлежащим образом исполняют свои родительские обязанности, в том числе для семей, находящихся на учете в связи с лишением или ограничением родительских прав

2.1. СЛУЖБА МЕЖВЕДОМСТВЕННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПО РЕАБИЛИТАЦИИ И СОПРОВОЖДЕНИЮ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ, ПОСТРАДАВШИХ ОТ НАСИЛИЯ

Целевые группы:

- семьи, воспитывающие детей, пострадавших от жестокого обращения и преступных посягательств, в том числе сексуального характера.

Жизненные ситуации (решаемая проблема):

- буллинг, жестокое обращение, конфликт в семье, проблемы детско-родительских взаимоотношений, конфликт у ребенка в школе, подростковая агрессия, совершение преступления в отношении несовершеннолетнего.

Структурное подразделение СМФЦ, где может функционировать сервис:

- отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения.

Формат работы сервиса:

- очный в стационарных условиях, возможен дистанционный в случаях отсутствия необходимости помещения ребенка в учреждение.

Профессиональная команда сервиса:

- заведующий отделением, специалист по социальной работе, социальный педагог, психолог (педагог-психолог), юрисконсульт, врач-терапевт.

Партнеры:

- специалисты органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в рамках информирования о выявленных фактах жестокого обращения с детьми, организации взаимодействия в рамках «открытого случая».

Цель:

- оказание социальной и правовой помощи несовершеннолетним, семьям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, подвергшимся различным видам насилия, угрожающего их жизни и здоровью. Профилактика семейного неблагополучия, раннего сиротства, жестокого обращения с детьми.

Содержание сервиса

При получении сигнала о факте насилия над ребёнком из различных источников информации (личное обращение; направление субъекта межведомственного взаимодействия) специалисты Службы, взаимодействуя с другими органами и учреждениями системы профилактики, принимают решение об открытии случая.

Педагогом-психологом, специалистом по социальной работе, медицинским персоналом, юрисконсультом, социальным педагогом осуществляется комплексная оценка состояния несовершеннолетнего: первичное интервью; наблюдение; снятие стрессового состояния; осуществление помощи в адаптации к учреждению; проведение индивидуальной психологической диагностики.

Во взаимодействии с органами и учреждениями системы профилактики составляется индивидуальный план психологической и социально-педагогической реабилитации несовершеннолетнего.

При необходимости осуществляется лечение, восстановление и защита правового статуса несовершеннолетнего, работа с ближайшим окружением в целях предотвращения рецидивов жестокого обращения.

В период реабилитации проводится коррекционная работа по уменьшению и ликвидации травматических переживаний, мобилизации психологических ресурсов, восстановление психологического статуса личности ребёнка, восстановление семейных связей.

Условия эффективности сервиса

Наличие условий для стационарного социального обслуживания несовершеннолетних. Наличие разработанной нормативной правовой базы, включающей соглашение о межведомственном взаимодействии с органами и учреждениями системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних. Наличие междисциплинарной команды специалистов службы. Возможность организации дистанционного сопровождения семьи.

2.2. СЛУЖБА ОКАЗАНИЯ ЭКСТРЕННОЙ ПОМОЩИ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИМ, ПОСТРАДАВШИМ ОТ ЖЕСТОКОГО ОБРАЩЕНИЯ И ПРЕСТУПНЫХ ПОСЯГАТЕЛЬСТВ, В ТОМ ЧИСЛЕ ПРОЖИВАЮЩИМ В ТРУДНОДОСТУПНЫХ МЕСТАХ

Целевые группы:

- семьи, воспитывающие детей, пострадавших от жестокого обращения и преступных посягательств, в том числе сексуального характера.

Жизненные ситуации (решаемая проблема):

- жестокое обращение, конфликт в семье, проблемы детско-родительских взаимоотношений, конфликт у ребенка в школе, подростковая агрессия, совершение преступления в отношении несовершеннолетнего.

Структурное подразделение СМФЦ, где может функционировать сервис:

- отделение экстренной психологической помощи и экстренного реагирования.

Формат работы сервиса:

- очный, преимущественно в выездном формате.

Профессиональная команда сервиса:

- заведующий отделением, специалист по социальной работе, социальный педагог, психолог (педагог-психолог), юрисконсульт, врач-терапевт.

Партнеры:

- специалисты органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в рамках отработки фактов жестокого обращения с детьми, организации совместных выездов.

Цель:

- оказание экстренной помощи несовершеннолетним, пострадавшим от жестокого обращения и преступных посягательств, профилактика жестокого обращения с детьми в семьях.

Содержание сервиса

Деятельность службы осуществляется в СМФЦ, созданных на базе социально-реабилитационных центров для несовершеннолетних, на основании запросов служб системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, выявленных признаков жестокого обращения с несовершеннолетними в ходе проведения диагностических мероприятий.

Выезды службы осуществляет междисциплинарная бригада специалистов. При выявлении признаков детского или семейного неблагополучия по согласованию в группу включаются специалисты субъектов профилактики для оценки ситуации на месте и принятия необходимых мер по защите прав и законных интересов несовершеннолетних.

Оказание экстренной психологической помощи несовершеннолетним осуществляется на основе получения результатов первичной диагностики с применением инновационных методик. По результатам проведенной

диагностики определяются воспитанники, нуждающиеся в экстренной помощи. В ходе организации комплексной реабилитации в рамках индивидуального плана работы с несовершеннолетними организованы индивидуальные и подгрупповые занятия психолога, направленные на стабилизацию психоэмоционального состояния, снижение общих симптомов дистресса.

В рамках работы по профилактике жестокого обращения с детьми проводятся консультации, семинары и тренинги для законных представителей несовершеннолетних, специалистов, оказывающих им социальные услуги.

Условия эффективности сервиса

Наличие условий для стационарного социального обслуживания несовершеннолетних. Наличие разработанной нормативной правовой базы, включающей соглашение о межведомственном взаимодействии с органами и учреждениями системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних. Наличие междисциплинарной команды специалистов службы. Наличие автомобиля для организации выездов.

2.3. ОНЛАЙН-ПРИЕМНАЯ ОКАЗАНИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

Целевые группы:

- семьи с риском жестокого обращения или жестоким обращением в семье по отношению к детям.

Жизненные ситуации (решаемая проблема):

- жестокое обращение, конфликт в семье, проблемы детско-родительских взаимоотношений, подростковая агрессия, совершение преступления в отношении несовершеннолетнего.

Структурное подразделение СМФЦ, где может функционировать сервис:

- отделение экстренной психологической помощи и экстренного реагирования.

Формат работы сервиса:

- дистанционный.

Профессиональная команда сервиса:

- заведующий отделением, психолог (педагог-психолог).

Партнеры:

- специалисты органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в качестве приглашенных для проведения консультирования целевым группам.

Цель:

- получение оперативной психологической помощи по различным вопросам воспитания и развития детей, вопросам детско-родительских отношений и др.

Содержание сервиса

Проведение профессионального психологического консультирования членов семей. Обеспечение маршрутизации семей в случае необходимости получения социальных услуг, организации мероприятий социального сопровождения.

Условия эффективности сервиса

Наличие профессиональной рабочей группы специалистов-консультантов, программного обеспечения для проведения консультирования (консультирование на специализированном форуме (клиент публикует свой вопрос в открытом доступе, все пользователи форума и интернета могут прочитать переписку); консультирование по видео или аудио связи; консультирование на специальных страницах в социальных сетях). Наличие методических рекомендаций (инструкций) для специалистов по проведению консультирования в рамках оказания психологической помощи. Возможность организации профессионального обучения специалистов-консультантов. Наличие супервизорской службы в рамках оказания профессиональной помощи консультирующим специалистам. Наличие системы информирования целевых групп о работе онлайн-приемной оказания психологической помощи.

2.4. СПЕЦИАЛИЗИРОВАННАЯ КОМНАТА (ПОМЕЩЕНИЕ, ДРУЖЕСТВЕННОЕ ДЕТЯМ: КОМНАТА ОЖИДАНИЯ И КОМНАТА ОПРОСА, «ЗЕЛЕНАЯ КОМНАТА»)

Целевые группы:

- семьи, где дети пострадали от насилия, преступных посягательств, в том числе сексуального характера.

Жизненные ситуации (решаемая проблема):

- насилие в семье, совершение преступления в отношении несовершеннолетнего.

Структурное подразделение СМФЦ, где может функционировать сервис:

- отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения.

Формат работы сервиса:

- очный.

Профессиональная команда сервиса:

- заведующий отделением, педагог-психолог.

Партнеры:

- следственные отделы (проведение следственных действий), органы внутренних дел, медицинские организации (оказание медицинской помощи детям), органы опеки и попечительства, комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав, организации социального обслуживания, обеспечивающие сопровождение семей по месту жительства.

Цель:

- оказание эффективной социально-психологической помощи и социально-правовой помощи несовершеннолетним целевым групп, членам их семей, в том числе экстренной.

Содержание сервиса

Организация сопровождения детей в ходе следственных действий педагогом-психологом. Обеспечение психологической защищенности потерпевшего ребёнка и членов его семьи (обеспечение максимально щадящей процедуры следствия и судебного разбирательства для пострадавшего ребёнка), оказание помощи следователю в устранении эмоциональных и когнитивных барьеров в ходе взаимодействия с потерпевшим ребёнком. Проведение диагностических и реабилитационных мероприятий с несовершеннолетними и их родителями (законными представителями).

Условия эффективности сервиса

Наличие порядка межведомственного взаимодействия, регламентирующего деятельность при организации следственных действий с несовершеннолетними целевой группы. Оборудованное помещение для следственных действий с несовершеннолетними (помещение, дружественное детям: комната ожидания и комната опроса). Возможность обучения педагогов-психологов, работающих с целевой группой.

2.5. ИГРОТЕРАПЕВТИЧЕСКИЙ КАБИНЕТ ДЛЯ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ, ПОСТРАДАВШИХ ОТ ЖЕСТОКОГО ОБРАЩЕНИЯ, И РОДИТЕЛЕЙ, НЕ ВЫПОЛНЯЮЩИХ НАДЛЕЖАЩИМ ОБРАЗОМ СВОИ ОБЯЗАННОСТИ ПО ОТНОШЕНИЮ К ДЕТЯМ

Целевые группы:

- семьи, где дети пострадали от насилия, преступных посягательств, в том числе сексуального характера;
- семьи, где родители должным образом не исполняют свои родительские обязанности.

Жизненные ситуации (решаемая проблема):

- насилие в семье, совершение преступления в отношении несовершеннолетнего, конфликт в семье, проблемы детско-родительских взаимоотношений.

Структурное подразделение СМФЦ, где может функционировать сервис:

- отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения.

Формат работы сервиса:

- очный.

Профессиональная команда сервиса:

- заведующий отделением, педагог-психолог, педагог дополнительного образования.

Партнеры:

- учреждения дополнительного образования в рамках проведения совместных мероприятий для детей и родителей.

Цель:

- восстановление и сохранение позитивных детско-родительских отношений, улучшение эмоциональной атмосферы в семье путем активизации внутренних ресурсов семьи, через развитие творческого потенциала членов семьи и их включения в новые формы семейного досуга.

Содержание сервиса

Новая форма реабилитации несовершеннолетних, пострадавших от жестокого обращения, и родителей, не выполняющих надлежащим образом свои обязанности по отношению к детям, через организацию работы игротерапевтического кабинета. Деятельность сервиса предполагает проведение комплекса реабилитационных мероприятий, направленных на организацию социального пространства целевой группы путем вовлечения их в

творческую и культурно-досуговую деятельность. В результате обеспечены условия для организации полезного реабилитационного досуга, улучшения психоэмоционального состояния детей и родителей, активизации внутренних ресурсов семьи, укрепления детско-родительских отношений, коррекции поведения, развития творческого потенциала. В рамках сервиса проводится обучение семей формам семейного досуга.

Условия эффективности сервиса

Наличие помещения и игрового и реабилитационного оборудования для кабинета.

2.6. СОЦИАЛЬНАЯ ПЛАТФОРМА ДЛЯ ПРОФИЛАКТИКИ И КОМПЛЕКСНОЙ РЕАБИЛИТАЦИИ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ, ПЕРЕЖИВШИХ НАСИЛИЕ, ЖЕСТОКОЕ ОБРАЩЕНИЕ, И НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ, ПРОЯВЛЯЮЩИХ АГРЕССИВНОЕ ПОВЕДЕНИЕ В ОТНОШЕНИИ ДРУГИХ ДЕТЕЙ

Целевые группы:

- семьи, где дети пострадали от насилия, преступных посягательств, в том числе сексуального характера;
- семьи, воспитывающие несовершеннолетних, демонстрирующих агрессивные формы поведения.

Жизненные ситуации (решаемая проблема):

- насилие в семье, совершение преступления в отношении несовершеннолетнего, конфликт в семье, проблемы детско-родительских взаимоотношений.

Структурное подразделение СМФЦ, где может функционировать сервис:

- отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения.

Формат работы сервиса:

- очный.

Профессиональная команда сервиса:

- заведующий отделением, педагог-психолог, социальный педагог, педагог дополнительного образования, инструктор по труду, инструктор по физической культуре и спорту.

Партнеры:

- учреждения культуры, спорта, дополнительного образования в рамках проведения совместных мероприятий для детей и родителей.

Цель:

- организация профилактической работы и комплексной реабилитации несовершеннолетних, переживших насилие, жестокое обращение, и несовершеннолетних, проявляющих агрессивное поведение в отношении других детей.

Содержание сервиса

Социальная платформа представляет собой локальную социальную инфраструктуру, включающую различные социальные площадки для организации профилактической работы и комплексной реабилитации несовершеннолетних, переживших насилие, жестокое обращение, и несовершеннолетних, проявляющих агрессивное поведение в отношении других детей. В рамках социальной платформы усовершенствован подход к проведению комплексной диагностики несовершеннолетних, в том числе за счет применения диагностического инструментария. Деятельность сервиса предусматривает применение алгоритма выявления и составления программы реабилитации несовершеннолетних, выработку дальнейшего его маршрута сопровождения и реабилитации по месту жительства. В результате организованных реабилитационных мероприятий у несовершеннолетних снижается уровень посттравматических стрессовых расстройств, психоэмоциональных нарушений, агрессивности, страхов, замкнутости и тревожности. Мероприятия способствуют развитию навыков саморегуляции, раскрытию потенциальных способностей и ресурсов несовершеннолетних.

Условия эффективности сервиса

Организация сервиса эффективна на базе стационарных отделений реабилитации несовершеннолетних и при наличии междисциплинарной команды специалистов.

2.7. РЕАБИЛИТАЦИОННАЯ ПЛОЩАДКА ДЛЯ ДЕТЕЙ, ПРОЯВЛЯЮЩИХ НАСИЛИЕ ПО ОТНОШЕНИЮ К ДРУГИМ ДЕТЯМ, И РОДИТЕЛЕЙ, ИХ ВОСПИТЫВАЮЩИХ

Целевые группы:

- семьи, воспитывающие несовершеннолетних, демонстрирующих агрессивные формы поведения.

Жизненные ситуации (решаемая проблема):

- насилие в семье, совершение преступления в отношении несовершеннолетнего, конфликт в семье, проблемы детско-родительских взаимоотношений, агрессивное поведение.

Структурное подразделение СМФЦ, где может функционировать сервис:

- отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения.

Формат работы сервиса:

- очный.

Профессиональная команда сервиса:

- заведующий отделением, педагог-психолог, социальный педагог, педагог дополнительного образования, инструктор по труду, инструктор по физической культуре и спорту.

Партнеры:

- учреждения культуры, спорта, дополнительного образования в рамках проведения совместных мероприятий для детей и родителей.

Цель:

- коррекционно-профилактическое воздействие на несовершеннолетних целевой группы, включающее диагностику агрессивности и конфликтности, коррекцию поведенческих и эмоциональных нарушений, а также формирование альтернативных способов поведения несовершеннолетних.

Содержание сервиса

В рамках площадки специалисты организуют выявление несовершеннолетних, относящихся к целевой группе. Проводят первичную диагностику несовершеннолетних с целью определения их уровня агрессивности и конфликтности. Разрабатывают на основании проведенных диагностических мероприятий программы индивидуальной профилактической работы с несовершеннолетними, направленные на коррекцию поведенческих и эмоциональных нарушений несовершеннолетних, а также формирование альтернативных способов поведения.

Реализация планов индивидуальной профилактической работы в отношении несовершеннолетних целевой группы и их ближайшего социального окружения (семьи) предусматривает:

- организацию и проведение клубной и кружковой работы для формирования и развития позитивных интересов;
- привлечение несовершеннолетних и их родителей к регулярным занятиям в тренажерном зале;
- оказание социально-психологических услуг (диагностика, индивидуальные и групповые консультации, психологические тренинги);
- оказание социально-педагогических услуг;
- организацию реабилитационного досуга и проведение культурно-массовых мероприятий.

Условия эффективности сервиса

Наличие оборудования (спортивные тренажёры, комплексы диагностического и коррекционного оборудования, инвентарь для эстафет и настольные игры). Наличие автомобиля для возможности перевозки и использования оборудования в рамках выездных мероприятий в отдаленных сельских территориях для целевых групп несовершеннолетних и активного включения их родителей.

2.8. КАБИНЕТ ДЛЯ КОРРЕКЦИИ ПСИХОЭМОЦИОНАЛЬНОГО СОСТОЯНИЯ

Целевые группы:

- семьи, воспитывающие детей, пострадавших от жестокого обращения и преступных посягательств;
- семьи, воспитывающие несовершеннолетних, демонстрирующих агрессивные формы поведения.

Жизненные ситуации (решаемая проблема):

- насилие в семье, совершение преступления в отношении несовершеннолетнего, конфликт в семье, проблемы детско-родительских взаимоотношений, агрессивное поведение.

Структурное подразделение СМФЦ, где может функционировать сервис:

- отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения.

Формат работы сервиса:

- очный.

Профессиональная команда сервиса:

- заведующий отделением, психолог (педагог-психолог), социальный педагог.

Партнеры:

- органы и организации разной ведомственной принадлежности в рамках информирования семей о деятельности кабинета.

Цель:

- стабилизация эмоционального состояния, минимизация уровня стрессовых проявлений, стабилизация и развитие уровня коммуникативных навыков несовершеннолетних целевой группы.

Содержание сервиса

Сервис обеспечивает создание условий для проведения психологической диагностики и коррекции, ускорения восстановительных процессов после психологических и физических травм несовершеннолетних, пострадавших от жестокого обращения и преступных посягательств, коррекции поведения несовершеннолетних, проявляющих насилие по отношению к другим детям.

В результате организованной деятельности у несовершеннолетних формируются навыки конструктивного поведения в различных жизненных ситуациях. Повышается уровень самооценки, уровень коммуникативных навыков, стрессоустойчивости.

Условия эффективности сервиса

Наличие нормативных правовых документов, регламентирующих деятельность сервиса. Обеспечение деятельности сервиса методическими ресурсами (рабочая программа, формы рабочей документации). Наличие программного диагностического оборудования.

3. Сервисы для семей, воспитывающих детей, находящихся в конфликте с законом, состоящих на различных видах профилактического учета

3.1. СЛУЖБА РЕАБИЛИТАЦИИ И СОЦИАЛИЗАЦИИ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ В УСЛОВИЯХ СТАЦИОНАРНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Целевые группы:

- семьи, воспитывающие детей, находящихся в конфликте с законом.

Жизненные ситуации (решаемая проблема):

- совершение несовершеннолетним правонарушения или преступления.

Структурное подразделение СМФЦ, где может функционировать сервис:

- отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения.

Формат работы сервиса:

- очный.

Профессиональная команда сервиса:

- заведующий отделением, специалист по социальной работе, педагог-психолог, социальный педагог, педагог дополнительного образования, инструктор по труду, инструктор по физической культуре и спорту.

Партнеры:

- организации разной ведомственной принадлежности в рамках организации социально продуктивной деятельности несовершеннолетних.

Цель:

- создание условий для комплексной реабилитации несовершеннолетних, находящихся в конфликте с законом, в условиях стационарного обслуживания.

Содержание сервиса

Деятельность реабилитационной группы осуществляется в условиях стационарного обслуживания (круглосуточного пребывания), возраст воспитанников составляет от 14 до 18 лет, максимальное количество человек, проживающих в группе, - 8-9 несовершеннолетних мужского пола. Срок реабилитации в группе - 2-3 месяца (в случае необходимости период реабилитации пролонгируется).

Зачисление в отделение проводится при наличии оснований (несовершеннолетний относится к целевой группе) при наличии медицинских справок, свидетельствующих о соматическом и психическом здоровье, а также справки от нарколога, подтверждающих факт отсутствия употребления психоактивных веществ.

В период адаптационного периода в группе организована интенсивная работа педагога-психолога, социального педагога по сопровождению несовершеннолетних посредством проведения мероприятий, способствующих знакомству несовершеннолетних друг с другом, с педагогическим коллективом, распределения ролей в группе, групповой сплоченности. Проводятся диагностические мероприятия по установлению причин и условий, способствующих совершению противоправных действий, изучаются условия семейного воспитания, устанавливается контакт с семьей, организуется взаимодействие с субъектами профилактики безнадзорности и правонарушений муниципального района, где проживает несовершеннолетний.

По завершении адаптационного периода составляется конкретный план действий психолого-педагогической реабилитации подростков, план мероприятий в рамках реализации технологии «Реабилитационный досуг», план работы с родителями.

Реабилитационный процесс включает гибкое содержание в соответствии с индивидуальными личностными ресурсами воспитанников и психолого-педагогические технологии, обеспечивающие индивидуальное, личностно-ориентированное развитие.

По завершении реабилитационного периода педагогом-психологом проводится итоговое диагностическое обследование, сравнение диагностических показателей и формируются рекомендации для специалистов и родителей по дальнейшему сопровождению несовершеннолетних с целью минимизации риска совершения повторных противоправных действий.

Условия эффективности сервиса

Оборудованные помещения для размещения стационара, организации индивидуальной и групповой работы, досуговой и физкультурно-оздоровительной деятельности. Уличные площадки на территории для проведения досуговых, физкультурно-оздоровительных и спортивных мероприятий.

Оборудование для создания реабилитационной среды для подростков и реализации технологии «Реабилитационный досуг».

Наличие обученной работать с целевой группой междисциплинарной команды.

3.2. ОТКРЫТЫЕ ПЛОЩАДКИ СОЦИАЛЬНО ПОЛЕЗНОЙ ЗАНЯТОСТИ (КАБИНЕТ ПРОФОРИЕНТАЦИИ И ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ «ТРУДОВАЯ МАСТЕРСКАЯ», ПАТРИОТИЧЕСКИЙ КЛУБ)

Целевые группы:

- семьи, воспитывающие детей, находящихся в конфликте с законом.

Жизненные ситуации (решаемая проблема):

- буллинг, конфликт в школе, подростковая агрессия, совершение несовершеннолетним правонарушения или преступления.

Структурное подразделение СМФЦ, где может функционировать сервис:

- отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения.

Формат работы сервиса:

- очный.

Профессиональная команда сервиса:

- заведующий отделением, педагог-психолог, социальный педагог, педагог дополнительного образования, инструктор по труду, инструктор по физической культуре и спорту.

Партнеры:

- организации разной ведомственной принадлежности в рамках организации социально продуктивной деятельности несовершеннолетних.

Цель:

- организация полезной занятости несовершеннолетних, склонных к совершению правонарушений, состоящих на различных видах профилактического учета, в условиях неформального содружества детей и взрослых, в том числе, с привлечением ресурсов по месту их обучения и проживания.

Содержание сервиса

Открытые площадки социально полезной занятости, являясь низкопороговым сервисом, обеспечивают возможность их посещения подростками в удобное время с учетом режима школьных занятий. Еще одним преимуществом такой деятельности является его модульность, которая позволяет эффективно встраивать сервис в систему комплексной реабилитации несовершеннолетних правонарушителей, а также применять, как отдельный модуль в рамках выездных мероприятий на базе других организаций. Специалисты в рамках площадки имеют возможность использовать вариативные формы деятельности в соответствии с интересами и потребностями участников (индивидуальные и групповые занятия, соревнования, мастер-классы, семейные игротеки).

При организации деятельности площадок предусмотрены следующие этапы:

- разработка нормативных правовых актов, регламентирующих деятельность площадки;

- создание реабилитационной среды на базе организаций, обеспечивающей для несовершеннолетних доступность сервиса в течение дня; рациональное размещение оборудования для проведения как индивидуальных, так и групповых занятий с целевой группой; организация гибкого графика работы специалистов для проведения мероприятий с несовершеннолетними в вечернее время;
- организация информирования родителей, подростков, специалистов субъектов профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних о деятельности сервиса;
- формирование целевой группы несовершеннолетних с учетом возможности постоянного изменения списочного состава, включения новых участников;
- проведение анкетирования (опроса), диагностических мероприятий с участниками с целью выявления их интересов, предпочтений в досуговой деятельности, распределение участников по локациям (робототехника, проектирование, конструирование, активная игровая деятельность);
- организация проведения занятий для несовершеннолетних на базе площадок по гибкому графику посещения в индивидуальном и групповом формате, мероприятий с участием родителей;
- проведение периодического мониторинга деятельности площадок с целью дальнейшего планирования мероприятий, внесения изменений в планы мероприятий, разработки рекомендаций по организации досуговой деятельности несовершеннолетних.

Условия эффективности сервиса

Оборудованные помещения для организации индивидуальной и групповой работы, досуговой и физкультурно-оздоровительной деятельности. Уличные площади на территории для проведения досуговых, физкультурно-оздоровительных и спортивных мероприятий.

Оборудование для создания реабилитационной среды для подростков и реализации технологии «Реабилитационный досуг».

Наличие обученной работать с целевой группой междисциплинарной команды.

3.3. ОТКРЫТЫЕ ПЛОЩАДКИ РАЗВИВАЮЩЕЙ ДОСУГОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ: ТУРИСТИЧЕСКИЙ КЛУБ, ТЕАТРАЛЬНАЯ СТУДИЯ, КИНОВИДЕОКЛУБ, ТРЕНАЖЕРНЫЕ ЗАЛЫ, ЛОКАЦИИ ДЛЯ ЗАНЯТИЙ ТВОРЧЕСТВОМ

Целевые группы:

- семьи, воспитывающие детей, находящихся в конфликте с законом.

Жизненные ситуации (решаемая проблема):

- буллинг, конфликт в школе, подростковая агрессия, совершение несовершеннолетним правонарушения или преступления.

Структурное подразделение СМФЦ, где может функционировать сервис:

- отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения

Формат работы сервиса:

- очный, возможно выездной.

Профессиональная команда сервиса:

- заведующий отделением, педагог-психолог, социальный педагог, педагог дополнительного образования, инструктор по труду, инструктор по физической культуре и спорту.

Партнеры:

- организации разной ведомственной принадлежности в рамках организации досуговой деятельности несовершеннолетних.

Цель:

- организация развивающего досуга несовершеннолетних, склонных к совершению правонарушений, состоящих на различных видах профилактического учета, в условиях неформального содружества детей и взрослых, в том числе, с привлечением ресурсов по месту их обучения и проживания.

Содержание сервиса

Открытые площадки социально полезной занятости, являясь низкопороговым сервисом, обеспечивают возможность их посещения подростками в удобное время с учетом режима школьных занятий. Еще одним преимуществом такой деятельности является его модульность, которая позволяет эффективно встраивать сервис в систему комплексной реабилитации несовершеннолетних правонарушителей, а также применять, как отдельный модуль в рамках выездных мероприятий на базе других организаций. Специалисты в рамках площадки имеют возможность использовать вариативные формы деятельности в соответствии с интересами и потребностями участников (индивидуальные и групповые занятия, соревнования, мастер-классы, семейные игротеки).

Условия эффективности сервиса

Оборудованные помещения для организации индивидуальной и групповой работы, досуговой и физкультурно-оздоровительной деятельности. Уличные площадки на территории для проведения досуговых, физкультурно-оздоровительных и спортивных мероприятий.

Оборудование для создания реабилитационной среды для подростков и реализации технологии «Реабилитационный досуг».

Наличие обученной работать с целевой группой междисциплинарной команды.

3.4. СЛУЖБА ПРИМИРЕНИЯ

Целевые группы:

- семьи, воспитывающие детей, находящихся в конфликте с законом.

Жизненные ситуации (решаемая проблема):

- буллинг, конфликт в школе, подростковая агрессия, совершение несовершеннолетним правонарушения или преступления.

Структурное подразделение СМФЦ, где может функционировать сервис:

- отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения.

Формат работы сервиса:

- очный.

Профессиональная команда сервиса:

- заведующий отделением, педагог-психолог, социальный педагог.

Партнеры:

- организации разной ведомственной принадлежности в рамках проведения примирительных встреч.

Цель:

- коррекция и предупреждение жестокого обращения среди несовершеннолетних, вовлечение членов семьи в продуктивную совместную работу по минимизации деструктивных проявлений у несовершеннолетних, создание благоприятной среды для повышения родительской компетентности и гармонизации детско-родительских отношений.

Содержание сервиса

Проведение диагностических мероприятий, в том числе направленных на выявление уровня агрессивности и конфликтности несовершеннолетних.

Проведение примирительных встреч с участниками споров, конфликтов и противоправных ситуаций.

Проведение индивидуальных и групповых занятий с детьми, направленных на снижение уровня тревожности и агрессии.

Проведение досуговых мероприятий для родителей и детей, направленных на содействие в гармонизации детско-родительских отношений.

Условия эффективности сервиса

Оборудованные помещения для организации индивидуальной и групповой работы и досуговой деятельности.

Наличие обученной работать с целевой группой междисциплинарной команды.

3.5. КЛУБ «НАСТАВНИК»

Целевые группы:

- семьи, воспитывающие детей, находящихся в конфликте с законом.

Жизненные ситуации (решаемая проблема):

- совершение несовершеннолетним правонарушения или преступления.

Структурное подразделение СМФЦ, где может функционировать сервис:

- отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения.

Формат работы сервиса:

- очный.

Профессиональная команда сервиса:

- заведующий отделением, педагог-психолог, социальный педагог, граждане из числа наставников.

Партнеры:

- организации разной ведомственной принадлежности в рамках выявления детей, нуждающихся в поддержке, привлечения наставников для работы.

Цель:

- профилактика девиантного поведения подростков, находящихся в трудной жизненной ситуации, в том числе в конфликте с законом, посредством внедрения института наставничества.

Содержание сервиса

Реализация сервиса включает три основных этапа: **подготовительный, основной, заключительный.**

1. Подготовительный этап включает в себя мероприятия по формированию пакета нормативных правовых актов, регламентирующих деятельность сервиса, разработке и утверждению документов по методическому сопровождению деятельности, форм рабочих документов специалистов, формированию рабочей и целевой группы, подбору наставников, составлению планов работы и планов обучения наставников, организацию взаимодействия с руководством учреждений-партнеров, обозначенных в целевой группе с целью выявления детей, нуждающихся в поддержке.

2. Основной этап ориентирован на:

- обучение наставников;
- организацию работы с семьями и подростками целевой группы;
- формирование пар ребенок – наставник;
- составление индивидуальных планов работы пар, сопровождение пар, мониторинг эффективности и корректировка индивидуальных программ;
- сплочение команды наставников и подопечных детей;
- формирование блока социально значимых мероприятий, проведение игр, квестов, походов, слетов, профильных смен, занятий в компьютерном кабинете.

3. Заключительный этап включает в себя проведение итоговых диагностических мероприятий, анализа деятельности.

Условия эффективности сервиса

Наличие обучающей программы для наставников.

3.6. ШКОЛА ОСОЗНАННОГО РОДИТЕЛЬСТВА

Целевые группы:

- семьи, воспитывающие детей, находящихся в конфликте с законом.

Жизненные ситуации (решаемая проблема):

- совершение несовершеннолетним правонарушения или преступления.

Структурное подразделение СМФЦ, где может функционировать сервис:

- отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения.

Формат работы сервиса:

- дистанционный.

Профессиональная команда сервиса:

- заведующий отделением, педагог-психолог, социальный педагог.

Партнеры:

- организации разной ведомственной принадлежности в рамках проведения встреч различной тематической направленности для родителей.

Цель:

- профилактика социального сиротства в кровных кризисных семьях, профилактика правонарушений несовершеннолетних посредством организации психолого-педагогической работы с родителями.

Содержание сервиса

Организация дистанционного обучения проводится в форме самостоятельного изучения видеоматериалов. Записи семинарских занятий располагаются в сети Интернет по утвержденному расписанию. Для поиска и просмотра видеоматериалов в сети Интернет родителям-слушателям предоставляется соответствующая ссылка, используя которую они могут получить необходимый доступ. Общее число учебных часов, получаемых каждым участником в процессе дистанционного обучения, составляет 16. В конце обучения слушатели заполняют итоговый тест, по результатам которого высылаются сертификаты о прохождении цикла обучения.

Организованная деятельность способствует мотивированию родителей на восстановление детско-родительских отношений, осознанию родителями их возможности выполнять родительские обязанности и приводит к созданию наиболее эффективных условий для предотвращения помещения несовершеннолетнего в специализированное учреждение для несовершеннолетних.

Несомненным преимуществом проведения Школы в дистанционном формате является предоставление возможности участия в обучении семьям, проживающим в отдаленных сельских районах. Таким образом обеспечивается доступность психолого-педагогических услуг для родителей целевой группы и возможность получения консультативной помощи педагогов-психологов в режиме онлайн.

Условия эффективности сервиса

Наличие обучающей программы для родителей. Наличие программного обеспечения для организации дистанционного обучения.

4. Сервисы для семей, находящихся в различных жизненных ситуациях, имеющих низкие доходы, трудную жизненную ситуацию, социально опасное положение

4.1. ПРОФОРИЕНТАЦИОННАЯ ЗОНА ДЛЯ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ

Целевые группы:

- многодетные семьи;
- семьи с низким уровнем дохода.

Жизненные ситуации (решаемая проблема):

- потеря работы, малообеспеченность, многодетность.

Структурное подразделение СМФЦ, где может функционировать сервис:

- отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения.

Формат работы сервиса:

- очный.

Профессиональная команда сервиса:

- заведующий отделением, психолог, социальный педагог.

Партнеры:

- центры занятости населения в рамках проведения мероприятий по профориентации.

Цель:

- реализация программ профессионального самоопределения в сфере востребованных профессий, трудового воспитания и трудовой адаптации несовершеннолетних, включение родителей в профориентационную деятельность.

Содержание сервиса

Сервис предполагает реализацию мероприятий с несовершеннолетними по следующим направлениям.

Профпросвещение проводится с целью информирования о мире профессий, личностных и профессионально важных качествах, существенных для самоопределения, о системе учебных заведений и путях получения профессии, о потребностях общества в профессиональных работниках.

Диагностика и консультирование выявляет способности, склонности и интересы, способствует профессиональному и личностному самоопределению несовершеннолетних.

Психологическое консультирование направлено на оказание помощи в познании своего «Я», в формировании ценностно-мотивационных установок, адекватной самооценки, в преодолении эмоциональной неустойчивости, в повышении психологической компетентности, в том числе родителей или лиц, их заменяющих, в вопросах профессиональной ориентации.

Маршрут несовершеннолетнего в рамках сервиса.

1. Проведение диагностического обследования несовершеннолетнего, направленного на выявление склонностей и интересов в рамках профессионального самоопределения.

2. Выбор в качестве одной из форм досуговой занятости - участие в работе временной группы профессионального ориентирования.

3. Разработка индивидуальных рекомендаций в рамках профессионального самоопределения (выбора будущей профессии).

С несовершеннолетними проведена психолого-педагогическая диагностика, направленная на выявление способностей, склонностей и интересов в рамках профессионального самоопределения. По итогам проведения диагностического обследования и сформированных рекомендаций родители приглашаются на консультацию для информирования.

Условия эффективности сервиса

Наличие соглашений о сотрудничестве с центрами занятости населения, другими организациями, осуществляющими профориентационную работу с несовершеннолетними, для включения специалистов по профориентации в работу сервиса.

Наличие оборудованных кабинетов (зон) для реализации профориентационных программ и технологий (программы виртуальной реальности, проектная деятельность по самостоятельному созданию VR-контента, обучение ландшафтному и интерьерному дизайну, 3-D - моделирование, обучение созданию / верстке web-сайтов и др.

4.2. ПРОФИ-ПАРК

Целевые группы:

- многодетные семьи;
- семьи с низким уровнем дохода.

Жизненные ситуации (решаемая проблема):

- малообеспеченность, многодетность.

Структурное подразделение СМФЦ, где может функционировать сервис:

- отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения.

Формат работы сервиса:

- очный.

Профессиональная команда сервиса:

- заведующий отделением, психолог, социальный педагог.

Партнеры:

- центры занятости населения в рамках проведения с членами семей мероприятий по профориентации.

Цель:

- создание условий для успешной социализации в обществе несовершеннолетних из малообеспеченных семей, раскрытия их личностных возможностей посредством организации системных мероприятий по формированию мотивации к успеху, навыков трудовой деятельности, самостоятельной жизни.

Содержание сервиса

Механизм реализации сервиса включает:

- обучение специалистов использованию специализированного оборудования и образовательных программ в разных локациях;
- формирование целевой группы (сбор информации, составление банка данных семей подростков целевой группы);
- составление плана работы профи-парка, разработка рабочей документации;
- организация и проведение первичной профориентационной диагностики несовершеннолетних целевой группы;
- формирование индивидуальной образовательной траектории подростков из малообеспеченных семей (разработка индивидуальных развивающих программ) с целью развития познавательного интереса, содействия гармоничному развитию, осознанию своих склонностей к будущей профессии путем профессиональных проб;
- организация деятельности локаций различной тематической направленности;

- проведение мероприятий с применением цифровых технологий – виртуальной и дополненной реальности, а также технологий проектной деятельности;
- проведение итоговой диагностики несовершеннолетних;
- анализ проделанной работы, оценка результатов деятельности, составление отчетов, рекомендаций по дальнейшему образовательному маршруту несовершеннолетних.

Условия эффективности сервиса

Наличие кабинета и специализированного ПО и компьютерного оборудования для организации пространства профи-парка.

Организация обучения специалистов для проведения занятий в профи-парке.

4.3. СЛУЖБА «ДОМАШНИЙ ПОМОЩНИК»

Целевые группы:

- семьи с низким уровнем дохода, в том числе малообеспеченные семьи с молодыми родителями, недостаточная родительская компетентность которых стала причиной нарушения прав детей в этой семье; малообеспеченные неполные семьи с двумя и более детьми, в которых родители неспособны самостоятельно обеспечить детям уход, соответствующий их минимальным возрастным потребностям; семьи с детьми с ограниченными возможностями здоровья, где родителям необходима поддержка по организации ухода за детьми (для временного высвобождения времени для решения актуальных проблем семьи).

Жизненные ситуации (решаемая проблема):

- проблемы социальной адаптации.

Структурное подразделение СМФЦ, где может функционировать сервис:

- отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения, возможно на базе отделения экстренной психологической помощи и экстренного реагирования.

Формат работы сервиса:

- очный.

Профессиональная команда сервиса:

- заведующий отделением, психолог, социальный педагог, медицинская сестра, обученные специалисты в рамках сервиса «Домашний помощник».

Партнеры:

- организации разной ведомственной принадлежности в рамках организации информационно-консультационных мероприятий для родителей.

Цель:

- обучение родителей навыкам и умениям, необходимым для осуществления ухода за детьми, ведения домашнего хозяйства для минимизации рисков возникновения трудной жизненной ситуации.

Содержание сервиса

Реализация программы сервиса включает подбор кандидатур для выполнения функций домашнего помощника. Домашним помощником может быть специально обученная женщина среднего возраста с положительным опытом воспитания собственных детей.

По утвержденному графику домашний помощник посещает семью и обучает родителя по принципу «делай как я», «делай вместе со мной».

Ее возможные действия: оказание родителям помощи в бытовых делах, в освоении навыков ухода и воспитания

детей, услуги няни на короткий срок, оказание психологической поддержки через обсуждение трудностей.

Эффективность услуги проявляется в увеличении бытовой самостоятельности родителей, их способности замечать и адекватно реагировать на потребности ребенка, в уменьшении случаев проявления агрессии в отношении детей со стороны родителей, улучшении бытовых условий проживания семьи.

Условия эффективности сервиса

Наличие разработанной нормативной правовой базы, регламентирующей деятельность службы. Наличие обучающей программы и обучающей команды «Домашний помощник».

4.4. ПЛОЩАДКА ПО СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОМУ СОПРОВОЖДЕНИЮ НЕЗАНЯТЫХ ТРУДОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ЧЛЕНОВ МАЛООБЕСПЕЧЕННЫХ СЕМЕЙ

Целевые группы:

- семьи с низким уровнем дохода.

Жизненные ситуации (решаемая проблема):

- малообеспеченность, безработица, потеря работы.

Структурное подразделение СМФЦ, где может функционировать сервис:

- отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения.

Формат работы сервиса:

- очный.

Профессиональная команда сервиса:

- заведующий отделением, психолог, социальный педагог.

Партнеры:

- центры занятости населения в рамках организации информационно-консультационных мероприятий для родителей по профориентации.

Цель:

- создание просветительского и профессионально - ориентированного пространства, организация деятельности по социально-психологическому сопровождению незанятых трудовой деятельностью членов малообеспеченных семей.

Содержание сервиса

Содержание сервиса включает:

- Проведение профориентационной диагностики по выявлению личностных, профессиональных и мотивационных особенностей, потенциала к предпринимательской деятельности членов семей.
- Организация и проведение индивидуальных консультаций с целью гармонизации психоэмоционального состояния и снятия барьеров, препятствующих успешному трудоустройству.
- Организация и проведение групповых занятий по профессиональной ориентации и психологической поддержке с применением компьютерных программ, направленных на приобретение навыков, необходимых при поиске работы и открытии собственного дела.
- Составление рекомендаций по поиску работы и открытию собственного дела.

Условия эффективности сервиса

Наличие программных компьютерных комплексов, включающих диагностический и обучающий блоки, цифровых кейсов: видеоуроков, профориентационных фильмов. Наличие специалистов, обученных навыкам работы на программном обеспечении.

4.5. ОТКРЫТАЯ ПЛОЩАДКА С ОБУЧАЮЩИМИ И РАБОЧИМИ ЗОНАМИ ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИИ САМОЗАНЯТОСТИ ЧЛЕНОВ МАЛООБЕСПЕЧЕННЫХ СЕМЕЙ

Целевые группы:

- семьи с низким уровнем дохода.

Жизненные ситуации (решаемая проблема):

- малообеспеченность, безработица, потеря работы.

Структурное подразделение СМФЦ, где может функционировать сервис:

- отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения.

Формат работы сервиса:

- очный.

Профессиональная команда сервиса:

- заведующий отделением, психолог, социальный педагог, инструктор по труду.

Партнеры:

- центры занятости населения в рамках организации информационно-консультационных мероприятий для родителей по открытию собственного дела.

Цель:

- создание условий для предотвращения бедности семей с детьми и улучшение условий жизнедеятельности детей в таких семьях, через создание открытых площадок с обучающими и рабочими зонами для организации самозанятости членов малоимущих семей.

Содержание сервиса

Основные направления деятельности.

Информационно-просветительское. Информирование семей целевой группы о создании открытой площадки, размещение информации на стендах, официальном сайте учреждения и в средствах массовой информации.

Коррекционно-профилактическое. Социально-педагогическая реабилитация направлена на формирование личностных качеств, значимых для жизнедеятельности членов семей, активной жизненной позиции, интеграцию в общество; на овладение положительными социальными ролями, на получение необходимых навыков для открытия собственного дела.

Досуговое. Создание условий для реализации эстетических потребностей несовершеннолетних, через организацию альтернативных видов досуга.

Сервис предусматривает внедрение локаций, создающих условия для приобретения новых трудовых и профессиональных навыков родителями и несовершеннолетними.

Пример Новосибирской области. На базе Муниципального казенного учреждения Сузунского района «Комплексный центр социального развития населения» организована деятельность:

- локации «Сувениры своими руками» - оказание помощи несовершеннолетним и их родителям в освоении навыков работы на лазерно-гравировальном станке для изготовления домашней утвари, детских игрушек, сувенирной продукции и других изделий, в том числе с помощью термопресса;
- локации «Зеленый свет» - повышение компетенций несовершеннолетних и их родителей в области правил дорожного движения, знаний по эксплуатации автомобильной техники, навыков вождения автомобильного транспорта, а также безопасного поведения в дорожно-транспортной среде;
- локации «Компьютерный класс» - оказание помощи несовершеннолетним и их родителям (законным представителям) в изучении использования компьютера как инструмента для самостоятельной работы в повседневной жизни, повышения компьютерной грамотности семей целевой группы и обеспечения свободного доступа к информационным ресурсам;

- «Швейная мастерская» - оказание помощи участникам целевой группы посредством использования швейной машины и швейных инструментов для самостоятельной работы в повседневной жизни, а также моделирования, конструирования и изготовления одежды и изделий для домашнего использования при минимальном затрачивании личных средств.

Условия эффективности сервиса

Наличие помещений и оборудования для создания площадки, наличие обученного персонала для работы на оборудовании.

4.6. ШВЕЙНАЯ МАСТЕРСКАЯ ДЛЯ МАТЕРЕЙ ИЗ СЕМЕЙ, ОКАЗАВШИХСЯ В ТРУДНОЙ ЖИЗНЕННОЙ СИТУАЦИИ

Целевые группы:

- семьи с низким уровнем дохода; семьи в социально опасном положении, многодетные семьи; молодые семьи.

Жизненные ситуации (решаемая проблема):

- малообеспеченность, безработица, потеря работы, рождение ребенка.

Структурное подразделение СМФЦ, где может функционировать сервис:

- отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения.

Формат работы сервиса:

- очный.

Профессиональная команда сервиса:

- заведующий отделением, инструктор по труду.

Партнеры:

- учебные организации (обучение швейному делу) и швейные предприятия в рамках взаимодействия по профессиональному обучению и трудоустройству.

Цель:

- создание условий для снижения бедности семей с детьми посредством семейно ориентированных технологий предоставления социальных услуг нуждающимся семьям с детьми; увеличение количества семей с детьми, вышедших на уровень самообеспечения, с учётом внедрения и развития эффективных технологий оказания социальной помощи малоимущим семьям.

Содержание сервиса

Обеспечивается создание рабочего пространства, в котором женщины осуществляют пошивочные работы для обеспечения собственных нужд или реализации готовой. Возможность заниматься швейным делом и использование результатов своего труда для таких направлено на укрепление экономического положения семьи.

Во время работы в мастерской женщины, как правило, изготавливают простые и востребованные швейные изделия – постельное белье, полотенца, детские вещи, детские подушки, фартуки, прихватки, домашние тапки. Большую часть вещей, изготовленных в швейной мастерской, женщины забирают для самостоятельной реализации.

Организация работы швейных мастерских способствует обеспечению кратковременной занятости матерей из семей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации.

Условия эффективности сервиса

Наличие помещений и оборудования для создания площадки, наличие обученного персонала для работы на оборудовании.

4.7. ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННАЯ

Целевые группы:

- семьи в различных жизненных ситуациях, требующих сопровождения специалистов; семьи, находящиеся в социально опасном положении.

Жизненные ситуации (решаемая проблема):

- малообеспеченность, безработица, потеря работы, рождение ребенка, др.

Структурное подразделение СМФЦ, где может функционировать сервис:

- отделение первичного приема или отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения.

Формат работы сервиса:

- дистанционный.

Профессиональная команда сервиса:

- заведующий отделением, специалист по социальной работе.

Партнеры:

- органы и организации различной ведомственной принадлежности в рамках проведения телеконсультаций по различным вопросам поддержки семьям целевых групп.

Цель:

оказание индивидуальной консультационной помощи семьям специалистами органов и организаций различной ведомственной принадлежности по решению конкретных жизненных ситуаций семей (поиск работы, оформление различных выплат, оформление ребенка в ДОО и т. д.).

Содержание сервиса

Телекоммуникационная обеспечивает дистанционную связь членов семей со специалистами органов и организаций различной ведомственной принадлежности по вопросам социальной поддержки, как при обращении в учреждение, так и на дому. Обеспечивает коммуникацию родителей, воспитывающих несовершеннолетних детей, со специалистами помогающих служб, сократив время помощи семье и обеспечив приближение услуг непосредственно к месту проживания семьи, к месту ее обращения за социальными услугами, соединив семьи с помогающими ресурсами территории.

После получения необходимой консультации специалистами Семейного МФЦ совместно с семьей разрабатывается маршрут с учетом организации самостоятельной проактивной деятельности по использованию различных мер социальной поддержки, поиску работы, оформлению необходимых документов, по решению других вопросов.

Условия эффективности сервиса

Обязательно наличие соглашений о сотрудничестве с органами и организациями, предоставляющими консультативную помощь в рамках работы телекоммуникационной. Наличие отдельного помещения и оборудования для организации качественной видеосвязи.

5. Сервисы для женщин с несовершеннолетними детьми, находящихся в трудной жизненной, кризисной ситуации

5.1. СЛУЖБА КРИЗИСНОЙ ПОМОЩИ

Целевые группы:

- беременные женщины и матери, изъявляющие устное или письменное намерение отказаться от новорожденного ребенка;
- женщины, не неуверенные в решении воспитывать новорожденного ребенка;
- женщины с малолетними детьми, находящиеся в социально опасном положении и кризисной ситуации.

Жизненные ситуации (решаемая проблема):

- принятие решения о рождении ребенка, высказанное намерение отказаться от новорожденного.

Структурное подразделение СМФЦ, где может функционировать сервис:

- отделение экстренной психологической помощи и экстренного реагирования.

Формат работы сервиса:

- выездной.

Профессиональная команда сервиса:

- заведующий отделением, специалист по социальной работе, психолог, юрист-консульт.

Партнеры:

- органы и организации здравоохранения (женские консультации, учреждения родовспоможения) в рамках информирования специалистов службы о выявленных женщинах, другие органы и организации, осуществляющие сопровождение женщин целевой группы.

Цель:

- профилактика и предотвращение отказа от новорожденного ребенка, организация поддержки женщин, направленная на сохранение ребенка в семье, организация комплекса мер, направленных на защиту прав новорожденного ребенка в кровной семье.

Содержание сервиса

В рамках соглашений о сотрудничестве с организациями здравоохранения специалисты СМФЦ выявляют женщин целевой группы. Организуют меры по выяснению ситуации и мотивов отказа женщины от ребенка, проводят оценки жизненного потенциала женщины и ресурсов ее ближайшего окружения. Обеспечивают бесплатное социальное обслуживание женщин целевой группы. Совместно с женщиной составляют индивидуальный маршрут женщины в службе. Вовлекают субъекты межведомственного, межсекторного и внутриотраслевого взаимодействия к решению жизненных проблем женщины. Проводят индивидуальную консультативную работу по сохранению ребенка в семье с ближайшим окружением по оказанию поддержки. Проводят итоговую оценку ресурсов женщины и осуществляют посткризисный патронаж женщин.

Условия эффективности сервиса

Наличие разработанной модели сопровождения женщин целевой группы. Наличие соглашений о сотрудничестве с партнерами в рамках организации социального сопровождения матерей с детьми и беременных женщин. Наличие междисциплинарной команды специалистов и возможности проводить супервизорскую поддержку.

5.2. ОТДЕЛЕНИЕ ВРЕМЕННОГО ПРЕБЫВАНИЯ

Целевые группы:

- беременные женщины и женщины с детьми с намерением или фактом отказа от новорожденного;
- женщины с детьми, находящиеся в социально опасном положении и кризисной ситуации вследствие угрозы насилия или жестокого обращения, пострадавших от насилия в семье.

Жизненные ситуации (решаемая проблема):

- принятие решения о рождении ребенка, намерение отказаться от новорожденного, угроза насилия или жестокого обращения, насилие в семье.

Структурное подразделение СМФЦ, где может функционировать сервис:

- отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения.

Формат работы сервиса:

- очный (в условиях стационарного социального обслуживания).

Профессиональная команда сервиса:

- заведующий отделением, специалист по социальной работе, социальный педагог, психолог, дежурный по режиму, юрисконсульт, специалисты медицинского профиля (врач-терапевт, медицинская сестра).

Партнеры:

- органы и организации разной ведомственной принадлежности, осуществляющие сопровождение женщин целевой группы.

Цель:

- предоставление места временного проживания женщинам целевой группы и оказание им комплексной социальной помощи.

Содержание сервиса

Организация выявления женщин целевой группы путем взаимного информационного обмена специалистов отделения с партнерами.

Обеспечение поддержки женщин в решении проблем их самообеспечения, реализации собственных возможностей по преодолению сложных жизненных ситуаций.

Предоставление, в зависимости от степени и характера нуждаемости, различных видов социальных услуг, в том числе временного проживания на базе отделения.

Предоставление или оказание содействия в предоставлении женщинам медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи в рамках социального сопровождения до разрешения трудной жизненной ситуации.

Организация пролонгированного сопровождения.

Условия эффективности сервиса

Наличие специально приспособленного благоустроенного помещения, оснащенного всеми видами коммунальных услуг (отопление, водопровод, канализация, электричество, телефон), соответствующего санитарно-гигиеническим нормам, противопожарным требованиям.

Наличие разработанной модели сопровождения женщин целевой группы. Наличие соглашений о сотрудничестве с партнерами в рамках организации социального сопровождения женщин целевой группы. Наличие междисциплинарной команды специалистов и возможности проводить их супервизорскую поддержку.

5.3. СОЦИАЛЬНАЯ ГОСТИНИЦА С ОБЕСПЕЧЕНИЕМ ВРЕМЕННОГО ПРОЖИВАНИЯ БЕРЕМЕННЫХ ЖЕНЩИН И ЖЕНЩИН С ДЕТЬМИ

Целевые группы:

- беременные женщины и женщины с детьми с намерением или фактом отказа от новорожденного;
- женщины с детьми, находящиеся в социально опасном положении и кризисной ситуации вследствие угрозы насилия или жестокого обращения, пострадавших от насилия в семье;
- беременные женщины и женщины с детьми, испытывающие трудности в социальной адаптации.

Жизненные ситуации (решаемая проблема):

- принятие решения о рождении ребенка, намерение отказаться от новорожденного, угроза насилия или жестокого обращения, насилие в семье, кризисные ситуации, требующие комплексного сопровождения специалистов.

Структурное подразделение СМФЦ, где может функционировать сервис:

- отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения.

Формат работы сервиса:

- очный (в условиях стационарного социального обслуживания).

Профессиональная команда сервиса:

- заведующий отделением, специалист по социальной работе, психолог, дежурный по режиму, юристконсульт.

Партнеры:

- органы и организации разной ведомственной принадлежности, осуществляющие сопровождение женщин целевой группы.

Цель:

- организация помощи женщинам в кризисной ситуации, связанной с беременностью и рождением ребёнка; предоставление социальных услуг беременным женщинам и матерям, имеющим новорожденных детей, попавшим в трудную жизненную ситуацию; создание необходимых условий для обеспечения максимально полной социально-психологической реабилитации и адаптации в обществе, семье; профилактика девиантного родительского поведения; защита гражданских прав и законных интересов матери и ребёнка.

Содержание сервиса

Реабилитация женщин целевой группы осуществляется междисциплинарной командой специалистов отделения. Работу с женщинами ведёт вся команда в целом, что позволяет формировать единый подход в оказании помощи, увидеть сильные стороны клиента, планировать комплексную программу реабилитации. Программа реабилитации утверждается на заседании межведомственного консилиума с приглашением специалистов, сопровождение которых необходимо женщине в решении ее жизненной ситуации.

Матери получают квалифицированные консультации по уходу за детьми. Проводится просветительская работа по формированию здорового образа жизни и медицинским аспектам. Осуществляется деятельность, направленная на социальную адаптацию женщин, подготовку к семейной жизни. Реализуются мероприятия по формированию ответственного родительства, повышению компетентности родителей по вопросам ухода за детьми и их воспитания, профилактике жестокого обращения.

Женщинам с детьми предоставляется временный приют сроком, не превышающим момента достижения детьми возраста 3 лет, компенсация за питание (продукты питания для самостоятельного приготовления), предметы личной гигиены, инвентарь для детей (коляски зимние и летние, ходунки, манежи, пеленальные столы).

Условия эффективности сервиса

Наличие специально приспособленного благоустроенного помещения, оснащенного всеми видами коммунальных услуг (отопление, водопровод, канализация, электричество, телефон), соответствующего санитарно-гигиеническим нормам, противопожарным требованиям.

Наличие разработанной модели сопровождения женщин целевой группы. Наличие соглашений о сотрудничестве с партнерами в рамках организации социального сопровождения женщин целевой группы. Наличие междисциплинарной команды специалистов и возможности проводить их супервизорскую поддержку.

6. Сервисы для семей, имеющих в составе инвалида или инвалидов, в том числе ребенка-инвалида или детей-инвалидов, нуждающихся в постоянном уходе, воспитывающих детей с ограниченными возможностями здоровья

6.1. СЛУЖБА РАННЕЙ ПОМОЩИ

Целевые группы:

- семьи, воспитывающие детей раннего возраста с риском развития нарушений или выявленными нарушениями.

Жизненные ситуации (решаемая проблема):

- абилитация, реабилитация и социализация ребенка с инвалидностью и ОВЗ, риском развития нарушений.

Структурное подразделение СМФЦ, где может функционировать сервис:

- отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения.

Формат работы сервиса:

- очный.

Профессиональная команда сервиса:

- заведующий отделением, специалист по социальной работе, педагог-психолог, дефектолог, логопед, музыкальный работник, инструктор по лечебной физической культуре, массажист, врач-терапевт, медицинская сестра, др.

Партнеры:

- органы и организации разной ведомственной принадлежности, осуществляющие сопровождение семей целевой группы.

Цель:

- предоставление услуг ранней помощи целевой группе для содействия оптимальному развитию и формированию физического и психического здоровья, речевых и коммуникационных функций, а также благополучия детей, нормализации жизни семьи, повышению компетентности родителей (законных представителей), включению детей в среду сверстников и жизнь сообщества, профилактике инвалидности и сохранению кровной семьи для ребёнка-инвалида.

Содержание сервиса

В рамках деятельности службы обеспечивается:

- своевременное выявление детей и семей, нуждающихся в ранней помощи; взаимодействие с учреждениями здравоохранения, образования и социальной защиты для организации своевременного выявления, направления детей и семей в службу;
- проведение первичной и углубленной междисциплинарной оценки развития и функционирования ребенка и влияющих на развитие и функционирование факторов;
- разработка индивидуальной программы ранней помощи для ребенка и семьи (ИПРП);
- реализация ИПРП, включая развитие у родителей компетентности в вопросах обеспечения ухода за ребенком и его оптимального развития, в том числе в вопросах использования специального оборудования, необходимого ребенку с нарушением мобильности и / или коммуникации;
- поддержка семьи с целью мобилизации ее ресурсов и обеспечения связей с другими ресурсами в сообществе и их ближайшем окружении;
- осуществление консультативной помощи родителям (законным представителям) детей;
- поддержка перехода ребенка в дошкольную образовательную организацию, включая консультирование родителей по выбору дальнейшего образовательного маршрута, а также консультирования специалистов образовательной организации по запросу;

- оценка эффективности реализации ИПРП;
- завершение обслуживания ребенка и семьи в службе;
- информирование профессионального сообщества и общественности о деятельности службы, включая просветительскую деятельность в сфере ранней помощи.

Условия эффективности сервиса

Необходимость анализа содержания стандартов предоставления социальных услуг семьям целевой группы для инициирования при необходимости внесения изменений в существующие стандарты с учетом потребностей семей.

Наличие нормативных правовых документов, регламентирующих деятельность сервиса.

Наличие обученной междисциплинарной команды и возможности ее супервизорской поддержки.

Наличие помещений для проведения индивидуальных и групповых занятий с детьми и родителями, оборудованных реабилитационным и игровым оборудованием с учетом возрастных особенностей детей.

6.2. СЛУЖБА «ВЫЕЗДНОЙ МИКРОРЕАБИЛИТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР»

Целевые группы:

- семьи, воспитывающие детей с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья в возрасте от 0 до 18 лет, преимущественно с тяжелыми множественными нарушениями развития.

Жизненные ситуации (решаемая проблема):

- абилитация, реабилитация ребенка с инвалидностью и ОВЗ.

Структурное подразделение СМФЦ, где может функционировать сервис:

- отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения.

Формат работы сервиса:

- очный и дистанционный в рамках пролонгированного сопровождения семей, проживающих в отдаленных населенных пунктах.

Профессиональная команда сервиса:

- заведующий отделением, специалист по социальной работе, педагог-психолог, дефектолог, логопед, музыкальный работник, инструктор по лечебной физической культуре, массажист, врач-терапевт, медицинская сестра, др.

Партнеры:

- комплексные центры социального обслуживания населения в рамках формирования целевой группы и предоставления помещения для работы междисциплинарной работы специалистов на выезде, органы и организации разной ведомственной принадлежности, осуществляющие сопровождение семей целевой группы, для привлечения на выезде.

Цель:

- предоставление комплексной реабилитационной помощи детям с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью и их семьям, проживающим в отдаленных районах, и не имеющим возможности посещения реабилитационных центров, посредством организации выездов междисциплинарной бригады специалистов.

Содержание сервиса

Работа организована по следующим направлениям:

- диагностика функционального состояния ребёнка, детско-родительских взаимоотношений;
- оказание квалифицированной социально-психологической, социально-педагогической и социально-

- медицинской помощи в рамках выездов семьям, воспитывающим детей-инвалидов;
- обучение родителей приемам ухода за детьми, методам обучения и воспитания;
- формирование у родителей активной жизненной позиции, включение их в процесс обучения и воспитания ребенка.

Выезды осуществляются по утвержденному графику с привлечением специалистов других ведомств для организации диагностической и консультационной работы.

Условия эффективности сервиса

Налаживание взаимодействия с организациями социального обслуживания, оказывающими услуги семьям целевой группы, при реализации выездной формы работы. Формирование междисциплинарной команды специалистов. Возможность обеспечения непрерывной дистанционной поддержки семьи до и после реализации выездов.

6.3. СЛУЖБА «ДОМАШНИЙ МИКРОРЕАБИЛИТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР»

Целевые группы:

- семьи, воспитывающие детей с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья в возрасте от 0 до 18 лет, преимущественно с тяжелыми множественными нарушениями развития.

Жизненные ситуации (решаемая проблема):

- абилитация, реабилитация ребенка с инвалидностью и ОВЗ.

Структурное подразделение СМФЦ, где может функционировать сервис:

- отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения.

Формат работы сервиса:

- очный и дистанционный в рамках пролонгированного сопровождения семей.

Профессиональная команда сервиса:

- заведующий отделением, специалист по социальной работе, педагог-психолог, дефектолог, логопед, музыкальный работник, инструктор по лечебной физической культуре, массажист, врач-терапевт, медицинская сестра, др.

Партнеры:

- органы и организации разной ведомственной принадлежности, осуществляющие сопровождение семей целевой группы, для привлечения проведения реабилитационных мероприятий на дому.

Цель:

- предоставление комплексной реабилитационной помощи детям с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью и их семьям, не имеющим возможности посещения реабилитационных центров, в форме обслуживания на дому.

Содержание сервиса

Работа организована по следующим направлениям:

- диагностика функционального состояния ребёнка, детско-родительских взаимоотношений;
- оказание квалифицированной социально-психологической, социально-педагогической и социально-медицинской помощи в рамках выездов семьям, воспитывающим детей - инвалидов;
- обучение родителей приемам ухода за детьми, методам обучения и воспитания;
- формирование у родителей активной жизненной позиции, включение их в процесс обучения и воспитания ребёнка.

Выходы осуществляются по утвержденному графику с привлечением специалистов других ведомств для организации диагностической и консультационной работы с семьями.

Условия эффективности сервиса

Организация взаимодействия с организациями социального обслуживания, оказывающими услуги семьям целевой группы. Формирование междисциплинарной команды специалистов. Возможность обеспечения непрерывной дистанционной поддержки семьи до и после реализации программ реабилитации.

6.4. ПУНКТ ПРОКАТА РАЗВИВАЮЩЕГО И РЕАБИЛИТАЦИОННОГО ОБОРУДОВАНИЯ

Целевые группы:

- семьи, воспитывающие детей с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья в возрасте от 0 до 14 лет, преимущественно с тяжелыми множественными нарушениями развития.

Жизненные ситуации (решаемая проблема):

- абилитация, реабилитация ребенка с инвалидностью и ОВЗ.

Структурное подразделение СМФЦ, где может функционировать сервис:

- отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения.

Формат работы сервиса:

- очный (выездной).

Профессиональная команда сервиса:

- заведующий отделением, специалист по социальной работе, медицинская сестра.

Партнеры:

- органы и организации социальной сферы в рамках информирования целевых групп о деятельности пункта проката.

Цель:

- повышение степени эффективности реабилитационного и абилитационного процесса детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья в домашних условиях, повышение качества жизни семей, воспитывающих детей с особенностями развития.

Содержание сервиса

Обеспечение развивающим и реабилитационным оборудованием семей целевой группы на безвозмездной основе. Содействие проведению реабилитационных и абилитационных мероприятий в домашних условиях эффективному использованию предоставленного оборудования. Обеспечение внутриведомственного и межведомственного взаимодействия в рамках информирования семей целевой группы об услугах проката. Обеспечение доступности реабилитационного, игрового, развивающего оборудования для семей, проживающих в сельской местности, в рамках выездной работы.

Условия эффективности сервиса

Наличие системы взаимодействия с партнерами по информированию целевых групп о деятельности проката, обеспечение доступности оборудования, в том числе в рамках выездной работы, наличие реабилитационного, игрового, развивающего оборудования для абилитации / реабилитации в домашних условиях.

6.5. ГРУППА КРАТКОВРЕМЕННОГО И ДНЕВНОГО ПРЕБЫВАНИЯ ДЛЯ ДЕТЕЙ-ИНВАЛИДОВ И ДЕТЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Целевые группы:

- семьи, воспитывающие детей с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья в возрасте от 3 до 8 лет.

Жизненные ситуации (решаемая проблема):

- абилитация, реабилитация и социализация ребенка с инвалидностью и ОВЗ.

Структурное подразделение СМФЦ, где может функционировать сервис:

- отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения.

Формат работы сервиса:

- очный.

Профессиональная команда сервиса:

- заведующий отделением, специалист по социальной работе, педагог-психолог, социальный педагог, музыкальный работник, дефектолог, логопед, медицинская сестра.

Партнеры:

- органы и организации социальной сферы в рамках информирования целевых групп о деятельности групп кратковременного и дневного пребывания.

Цель:

- повышение качества жизни семей, сохранение семейного воспитания для детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья через организацию присмотра и ухода за ними в условиях кратковременного и дневного пребывания на базе организаций социального обслуживания.

Содержание сервиса

Проведение медико-психолого-педагогического диагностического обследования детей целевой группы и их семей. Оказание комплексной коррекционно-развивающей помощи детям и психолого-педагогической поддержки их семьям посредством проведения индивидуальных и групповых занятий междисциплинарной командой специалистов по адаптации, социализации и интеграции детей в среду сверстников и образовательную среду. Формирование

рекомендаций для родителей по проведению коррекционно-развивающих занятий с ребёнком в домашних условиях. Определение дальнейшего реабилитационного и образовательного маршрута ребёнка.

Формат деятельности групп кратковременного пребывания зависит от целей абилитации и реабилитации, поставленных междисциплинарной командой специалистов. Общая особенность при организации групп - обеспечение пребывания ребёнка в группе не более 3-х часов без предоставления горячего питания и дневного сна.

Условия эффективности сервиса

Анализ имеющихся ресурсов организации, поиск необходимых ресурсов, планирование и оборудование помещений для организации деятельности групп. Определение формата деятельности групп. Обеспечение реализации практики методическими ресурсами (рабочие обучающие программы, формы рабочей документации специалистов, информационные материалы для семей).

6.6. ПЛОЩАДКА « РЕАБИЛИТАЦИОННЫЙ СЕМЕЙНЫЙ ИНТЕНСИВ»

Целевые группы:

- семьи, воспитывающие детей с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья в возрасте от 3 до 10 лет.

Жизненные ситуации (решаемая проблема):

- абилитация, реабилитация и социализация ребенка с инвалидностью и ОВЗ, поддерживающая помощь семьям.

Структурное подразделение СМФЦ, где может функционировать сервис:

- отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения.

Формат работы сервиса:

- очный.

Профессиональная команда сервиса:

- заведующий отделением, специалист по социальной работе, педагог–психолог, социальный педагог, музыкальный работник, дефектолог, логопед, медицинская сестра.

Партнеры:

- органы и организации социальной сферы в рамках информирования целевых групп о деятельности сервиса.

Цель:

- проведение для детей и родителей краткосрочного комплекса экспресс-обучающих мероприятий и закрепления в интерактивной форме необходимых знаний по воспитанию и социализации детей с инвалидностью и ОВЗ, а также погружение детей целевой группы в развивающую, обучающую и коррекционную деятельность, направленную на развитие их личностных навыков, укрепление детско-родительских отношений.

Содержание сервиса

Основные направления работы:

- разработка и реализация индивидуальных программ для детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья в рамках внедрения новой формы работы;
- -обучение родителей (других членов семьи), воспитывающих детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья, теоретическим и практическим основам формирования общения и речи детей, социализации детей во время сенсорно-коммуникативных интенсивов.

Формат проведения интенсива может быть различным в зависимости от целей абилитационной и реабилитационной работы с детьми целевой группы:

1. Тематический реабилитационный семейный интенсив предполагает разработку и реализацию краткосрочной программы для семей, воспитывающих детей-инвалидов и детей с ОВЗ, в рамках определенного направления абилитации/реабилитации, либо коррекции конкретных нарушений развития ребёнка и отработки определенных несформированных или недостаточно сформированных навыков.

2. Досуговой реабилитационный семейный интенсив направлен на развитие навыков конструктивного взаимодействия в триаде «специалист, родитель, ребенок». Программа интенсива наполняется мероприятиями, предполагающими активное взаимодействие всех участников (совместные реабилитационные занятия, творческие мастер-классы, семейные досуговые мероприятия).

Условия эффективности сервиса

Анализ имеющихся ресурсов организации, поиск необходимых ресурсов. Определение формата деятельности группы. Обеспечение реализации практики методическими ресурсами (рабочие обучающие программы, формы рабочей документации специалистов, информационные материалы для семей).

6.7. ИНТЕГРАТИВНАЯ УЧЕБНО-ТРЕНИРОВОЧНАЯ ПЛОЩАДКА СОЦИАЛЬНО-БЫТОВОЙ АДАПТАЦИИ

Целевые группы:

- семьи, воспитывающие детей с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья в возрасте от 10 до 15 лет.

Жизненные ситуации (решаемая проблема):

- абилитация, реабилитация и социализация ребенка с инвалидностью и ОВЗ, поддерживающая помощь семьям.

Структурное подразделение СМФЦ, где может функционировать сервис:

- отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения.

Формат работы сервиса:

- очный.

Профессиональная команда сервиса:

- заведующий отделением, специалист по социальной работе, социальный педагог.

Партнеры:

- органы и организации социальной сферы в рамках информирования целевых групп о деятельности сервиса.

Цель:

- формирование и закрепление на практике социально-бытовых навыков, навыков планирования бюджета, организации режима дня, ведения домашнего хозяйства; постепенное увеличение самостоятельности; развитие навыков самообслуживания; адаптация и социализация детей с ограниченными возможностями здоровья; реализация комплекса реабилитационных мероприятий, направленных на социально-бытовую реабилитацию, а также адаптацию с учетом современных технологий.

Содержание сервиса

Основные направления деятельности: информационно-просветительское, диагностическое, коррекционное, профилактическое, консультативное; просветительно-обучающая деятельность.

Формы работы: диагностика коммуникативных и социально-бытовых навыков, групповая и индивидуальная работа, совместная деятельность в триаде «специалист, ребенок, родитель»; консультирование родителей.

Для реализации сервиса формируется социальное пространство по типу тренировочной квартиры, имитирующей жилую квартиру для учебной и самостоятельной отработки на практике социально-бытовых и коммуникативных навыков. В учебно-тренировочной площадке оборудуются обучающие зоны: прихожая; санитарно-гигиеническая зона/санузел; кухонная зона; гостиная; комната/спальня/кабинет.

На площадке дети под руководством специалистов овладевают доступными навыками самообслуживания, предметно-практической деятельностью, (пользование электроприборами, приготовление блюд, наведение уборки в доме, уход за своими вещами, обучаются пользоваться компьютером, ориентироваться во времени, развивают коммуникативные навыки и усваивают культурные нормы поведения в различных жизненных ситуациях).

Для каждого родителя проводятся занятия в триаде «специалист, ребёнок, родитель» по передаче психолого-педагогического опыта обучения ребёнка.

Условия эффективности сервиса

Наличие оборудованного помещения для проведения занятий, обучающей программы для детей и родителей.

6.8. ЦЕНТР ДНЕВНОГО ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ДЕТЕЙ С ОСОБЕННОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ, КОМНАТА УЧЕБНОЙ ПОЛЕЗНОЙ ДНЕВНОЙ ЗАНЯТОСТИ

Целевые группы:

- семьи, воспитывающие детей с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья в возрасте от 10 до 15 лет.

Жизненные ситуации (решаемая проблема):

- абилитация, реабилитация и социализация ребенка с инвалидностью и ОВЗ, поддерживающая помощь семьям.

Структурное подразделение СМФЦ, где может функционировать сервис:

- отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения.

Формат работы сервиса:

- очный.

Профессиональная команда сервиса:

- заведующий отделением, специалист по социальной работе, социальный педагог.

Партнеры:

- органы и организации социальной сферы в рамках информирования целевых групп о деятельности сервиса.

Цель:

- создание реабилитационных условий для удовлетворения интересов и потребностей детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья в возрасте от 10 до 15 лет посредством проведения комплекса реабилитационных и интеграционных мероприятий, направленных на самореализацию детей, создание условий для их взаимодействия с разными людьми в разных формах, стимулирование целенаправленного развития и воспитания детей с разными видами нарушений, преодоление социальной исключенности семей, их воспитывающих.

Содержание сервиса

Обучение детей целевой группы навыкам самообслуживания, самоконтроля и общения, а также другим формам жизнедеятельности посредством проведения занятий в созданном пространстве.

Создание специальной реабилитационной среды и интeгративного пространства для проведения занятий с целевой группой: помещений для организации дневной занятости детей, оборудованных с учетом потребностей детей с особенностями здоровья и оснащенных необходимым дидактическим, реабилитационным, развивающим и игровым оборудованием и инвентарем. Формирование междисциплинарной команды специалистов. Разработка программы занятий с целевой группой с учётом ресурсных возможностей организации.

Условия эффективности сервиса

Наличие оборудованного помещения для проведения занятий, обучающей программы для детей.

6.9. ШКОЛА ДЛЯ РОДИТЕЛЕЙ ОСОБЫХ ДЕТЕЙ

Целевые группы:

- семьи, воспитывающие детей с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья в возрасте от 0 до 18 лет, в том числе с ТМНР.

Жизненные ситуации (решаемая проблема):

- абилитация, реабилитация и социализация ребенка с инвалидностью и ОВЗ, поддерживающая помощь семьям.

Структурное подразделение СМФЦ, где может функционировать сервис:

- отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения.

Формат работы сервиса:

- очный/дистанционный.

Профессиональная команда сервиса:

- заведующий отделением, специалист по социальной работе, психолог, социальный педагог, дефектолог, логопед, медицинские работники.

Партнеры:

- органы и организации социальной сферы в рамках проведения лекционных и дискуссионных встреч с семьями целевой группы.

Цель:

- повышение психолого-педагогической компетентности родителей в вопросах воспитания, развития и реабилитации и социальной адаптации детей-инвалидов, детей с ограниченными возможностями здоровья посредством психолого-педагогического просвещения.

Содержание сервиса

Занятия в школе проводятся в форме тренингов, групповых консультаций, практических занятий, составляющих в целом комплекс необходимых знаний и умений для самостоятельной работы родителей с детьми-инвалидами в домашних условиях в области медицины, психологии, логопедии, дефектологии, социальной педагогики, а также оказывается правовая поддержка и содействие в реализации и защите прав родителей и детей с нарушением развития.

Занятия обучающего и просветительского характера проводятся в очной групповой форме с возможностью выхода на последующее индивидуальное очное или дистанционное консультирование с узкопрофильным специалистом (психологом, дефектологом, логопедом и др.).

Условия эффективности сервиса

Сочетание реабилитационных, коррекционно-развивающих и досуговых мероприятий для детей целевой группы с параллельным обучением родителей в рамках организованной индивидуальной и групповой работы, направленной на формирование новых коммуникативных навыков общения в семье, в воспитании ребенка, укреплению семейных отношений, решению конфликтных ситуаций и прочее. Доступность получения адресной помощи от специалистов учреждения разного профиля в рамках конкретного запроса родителей / семьи.

6.10. ДИСТАНЦИОННАЯ СЛУЖБА ПОМОЩИ СЕМЬЯМ, ВОСПИТЫВАЮЩИМ ДЕТЕЙ С ОСОБЕННОСТЯМИ В РАЗВИТИИ

Целевые группы:

- семьи, воспитывающие детей с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья в возрасте от 0 до 18 лет, в том числе с ТМНР.

Жизненные ситуации (решаемая проблема):

- абилитация, реабилитация и социализация ребенка с инвалидностью и ОВЗ, поддерживающая помощь семьям.

Структурное подразделение СМФЦ, где может функционировать сервис:

- отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения.

Формат работы сервиса:

- дистанционный.

Профессиональная команда сервиса:

- заведующий отделением, специалист по социальной работе, психолог, социальный педагог, дефектолог, логопед, медицинские работники.

Партнеры:

- органы и организации социальной сферы в рамках проведения занятий и консультаций с семьями целевой группы.

Цель:

- получение оперативной информации и консультации специалистов по вопросам медико-социальной реабилитации и психолого-педагогической помощи в режиме онлайн, обучения методам реабилитации на дому, что способствует преодолению социальной беспомощности и изолированности семьи, повышению уровня доступности социальных услуг.

Содержание сервиса

Дистанционное консультирование и предоставление реабилитационных услуг в онлайн-режиме с помощью сети Интернет основано на принципах семейно-ориентированной направленности и межведомственного взаимодействия, которые предполагают сотрудничество и партнерские отношения с родителями, специалистами и включает в свою деятельность мероприятия по оказанию помощи ребёнку-инвалиду, членам его семьи.

Данная форма работы предусматривает консультирование по вопросам развития и коррекции ребёнка, по вопросам адаптации семьи.

Консультирование может быть, как первичным, так и повторным (последующим).

Консультирование проводится с применением специальных программ, например, Skype. Возможно применение видеоконференцсвязи, а также использование электронной почты. В случае отсутствия технической возможности

для консультирования с использованием сети Интернет (низкая скорость передачи данных в сети) дистанционное консультирование проводится в форме телефонного консультирования.

Работа с клиентами проводится в режиме реального времени: при контакте клиента со специалистом – беседы, консультации, обучение каким-либо умениям и навыкам.

В режиме электронной почты: специалисты подготавливают методические рекомендации, консультационный материал для семьи и отправляют по электронной почте в режиме «вопрос–ответ».

В режиме онлайн-общения и на начальной стадии осуществляется диагностика семей специалистами с целью определения уровня, на котором они находятся в плане умений и навыков работы с компьютером, а также тех направлений реабилитационного маршрута, в отношении которых будет проводиться дистанционное оказание услуг.

Запрос на дистанционное консультирование возможен как со стороны семьи, воспитывающей ребёнка с ОВЗ, так и со стороны специалистов социальных служб.

Эффективность сервиса обеспечивается комплексной работой разных специалистов с семьёй; возможностью при необходимости одновременного консультирования семьи двумя и более специалистами; своевременностью оказания помощи; доступностью предлагаемой услуги для семей, проживающих в отдалённых населённых пунктах.

Условия эффективности сервиса

Наличие оборудования для организации консультирования в дистанционном формате. Наличие профессиональной междисциплинарной команды специалистов.

6.11. СЕРВИС «БИБЛИОТЕКА ДЛЯ РОДИТЕЛЕЙ ОСОБЫХ ДЕТЕЙ»

Целевые группы:

- семьи, воспитывающие детей с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья в возрасте от 0 до 18 лет.

Жизненные ситуации (решаемая проблема):

- абилитация, реабилитация и социализация ребенка с инвалидностью и ОВЗ, поддерживающая помощь семьям.

Структурное подразделение СМФЦ, где может функционировать сервис:

- отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения.

Формат работы сервиса:

- очный/дистанционный (электронная библиотека).

Профессиональная команда сервиса:

- заведующий отделением, специалист по социальной работе, психолог, социальный педагог, медицинские работники.

Партнеры:

- органы и организации социальной сферы в рамках информирования о сервисе семей целевой группы.

Цель:

- организация психолого-педагогической помощи семьям, воспитывающих детей с инвалидностью и ОВЗ.

Содержание сервиса

Организация просветительской работы, которая предполагает ознакомление родителей с современной практически-значимой литературой, доступной для понимания. Специалистами составляется и периодически обновляется список полезной литературы, которая рекомендуется в помощь для решения ряда воспитательных задач, вопросов организации досуга, построения межличностных отношений в семье, снятия психоэмоционального напряжения, сохранения репродуктивного здоровья.

Полезным ресурсом для родителей являются обучающие видеоролики для проведения занятий с детьми в домашних условиях.

Информация о сервисе размещена на информационных стендах, распространяется в виде флаеров и на официальном сайте учреждения в разделе «Электронная библиотека для родителей».

Условия эффективности сервиса

Наличие оборудования для качественной съемки видеороликов.

6.12. СЛУЖБА «СОЦИАЛЬНЫЙ КООРДИНАТОР»

Целевые группы:

- семьи, воспитывающие детей с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья в возрасте от 0 до 18 лет.

Жизненные ситуации (решаемая проблема):

- абилитация, реабилитация и социализация ребенка с инвалидностью и ОВЗ, поддерживающая помощь семьям.

Структурное подразделение СМФЦ, где может функционировать сервис:

- отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения.

Формат работы сервиса:

- дистанционный.

Профессиональная команда сервиса:

- заведующий отделением, специалисты по социальной работе.

Партнеры:

- органы и организации разной ведомственной принадлежности в рамках информирования о сервисе семей целевой группы.

Цель:

- обеспечение доступной, оперативной, полной консультативной помощи семьям, воспитывающим ребенка с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью в возрасте от 0 до 18 лет.

Содержание сервиса

Социальный координатор консультирует семьи и информирует об организациях, оказывающих разностороннюю и разно-профильную помощь, подбирает возможные пути решения сложных жизненных ситуаций, возникающих в семье, воспитывающей ребенка с инвалидностью.

Социальный координатор представляет собой коммуникационный сервис онлайн и офлайн-консультаций.

Алгоритм получения оперативной консультации адаптирован под современный стиль удаленных видов помощи и предполагает обработку входящего обращения родителя или законного представителя в виде звонка, электронного письма, содержащих суть запроса.

Деятельность сервиса направлена на:

- организацию целостного процесса оказания помощи семьям, воспитывающим детей с инвалидностью в возрасте от 0 до 18 лет;
- своевременное выявление трудноразрешимых случаев в семьях, воспитывающих детей с инвалидностью;
- определение и создание необходимого маршрута помощи семьям, воспитывающих детей с инвалидностью;
- оказание оперативной, своевременной консультативной помощи семьям, воспитывающим детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью для решения актуальных (проблемных) ситуаций;
- организацию взаимодействия семей со структурами и учреждениями, в том числе социально ориентированными некоммерческими организациями, заинтересованными в улучшении качества услуг, предоставляемых семьям указанной категории.

Условия эффективности сервиса

Наличие возможности организации индивидуальной формы работы с семьей (онлайн-консультации, офлайн-консультации) посредством телефонной связи, электронной почты, обращения на официальном сайте учреждения.

7. Сервисы для замещающих семей, в том числе имеющих трудности в социальной адаптации

7.1. ШКОЛА ПРИЕМНЫХ РОДИТЕЛЕЙ

Целевые группы:

- семьи, готовящиеся взять на воспитание ребенка-сироту, ребенка, оставшегося без попечения родителей;
- замещающие семьи, воспитывающие детей от 0 до 18 лет.

Жизненные ситуации (решаемая проблема):

- опека, попечительство и усыновление.

Структурное подразделение СМФЦ, где может функционировать сервис:

- отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения.

Формат работы сервиса:

- очный.

Профессиональная команда сервиса:

- заведующий отделением, специалист по социальной работе, психолог.

Партнеры:

- органы и организации социальной сферы в рамках привлечения специалистов для проведения консультаций и занятий.

Цель:

- подготовка граждан, желающих принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей.

Содержание сервиса

Деятельность школы направлена на:

- выявление и формирование у граждан, выразивших желание стать опекунами, воспитательных компетенций, а также родительских навыков и ресурсов семьи для содержания и воспитания ребенка, в том числе для соблюдения его прав и поддержания здоровья, создания безопасной среды, обеспечение успешной социализации, предоставление образования и условий для развития;
- помощь гражданам, выразившим желание стать опекунами, в определении своей готовности к приему на воспитание ребенка, оставшегося без попечения родителей, в выборе формы устройства ребенка на воспитание в семью, в осознании реальных проблем, трудностей и рисков, с которыми им предстоит встретиться в процессе воспитания приемного ребенка;
- ознакомление граждан, выразивших желание стать опекунами, с основами законодательства Российской Федерации в сфере защиты прав детей, оставшихся без попечения родителей, правами и обязанностями родителей, усыновителей, опекунов (попечителей), существующими формами профессиональной помощи, поддержки и сопровождения семей, принявших на воспитание детей, оставшихся без попечения родителей.

Условия эффективности сервиса

Наличие специалистов, имеющих профессиональный опыт в подготовке и сопровождении усыновительских и опекунских семей, прошедших обучение по специальным программам подготовки и сопровождения приемных родителей и усыновителей.

7.2. КЛУБ ДЛЯ ПОДРОСТКОВ ИЗ ЗАМЕЩАЮЩИХ СЕМЕЙ

Целевые группы:

- замещающие семьи, воспитывающие детей от 14 до 18 лет.

Жизненные ситуации (решаемая проблема):

- опека, попечительство и усыновление.

Структурное подразделение СМФЦ, где может функционировать сервис:

- отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения.

Формат работы сервиса:

- очный.

Профессиональная команда сервиса:

- заведующий отделением, специалист по социальной работе, психолог, социальный педагог.

Партнеры:

- органы и организации социальной сферы в рамках привлечения специалистов для проведения консультаций и занятий для подростков.

Цель:

- развитие детско-родительских отношений, кругозора, навыков социальной адаптации подростков.

Содержание сервиса

Клубное объединение организуется для группы воспитанников замещающих семей и их друзей, одноклассников, проживающих в своих биологических семьях. Подростки приглашаются на пробные встречи-занятия в течение месяца. По окончании месяца формируется группа подростков, пожелавших посещать занятия клубного объединения на регулярной основе в период учебного года.

Работу объединения открывают занятия, направленные на знакомство, сплочение участников объединения и анонсирование программы дальнейших встреч.

Следующие занятия посвящены символическому и практическому закреплению полученных знаний.

В ходе занятий, используя наблюдение и общение с детьми, ведущие составляют индивидуальные карты ребенка с информацией о его знаниях, умениях и навыках, особенностях, сильных и слабых сторонах. Это позволяет отследить в дальнейшем динамику развития детей, скорректировать программу с учетом особенностей детей в группе, определить индивидуальные задачи работы с каждым участником.

В течение курса проводятся открытые занятия с участием родителей и приглашенных гостей. На заключительном открытом занятии участникам выдаются свидетельства об окончании курса.

Для мониторинга развития социальных навыков участников объединения, выявления ожиданий подростков от курса и корректировки программы занятий проводятся сеансы анкетирования участников – входной, промежуточный, итоговый.

Условия эффективности сервиса

Наличие профессиональной междисциплинарной команды специалистов. Наличие рабочей программы клубного объединения.

7.3. КЛУБ ЗАМЕЩАЮЩИХ СЕМЕЙ

Целевые группы:

- замещающие семьи, воспитывающие детей от 14 до 18 лет.

Жизненные ситуации (решаемая проблема):

- опека, попечительство и усыновление.

Структурное подразделение СМФЦ, где может функционировать сервис:

- отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения.

Формат работы сервиса:

- очный.

Профессиональная команда сервиса:

- заведующий отделением, специалист по социальной работе, психолог, социальный педагог.

Партнеры:

- органы и организации социальной сферы в рамках привлечения специалистов для проведения консультаций и занятий для родителей.

Цель:

- оказание регулярной методической помощи замещающим семьям, развитие родительских компетенций, профилактика вторичных отказов в замещающих семьях.

Содержание сервиса

Организация занятий для родителей с включением детей подросткового возраста с применением различных методов как групповой, так и индивидуальной работы:

- работа в микро-группах (родитель и ребенок) – это способствует укреплению детско-родительских отношений с опорой на доверие и эмоциональную близость, а также в макро-группах (раздельная параллельная работа с родителями и подростками). Это продиктовано важностью для детей и взрослых взаимодействовать, разговаривать о наболевшем, снимать напряжение в кругу «своих»;
- групповая консультация в родительской подгруппе. Ее цель – выявление актуальных проблем и трудностей, с которыми сталкиваются родители при воспитании детей-подростков. По итогам мозгового штурма в ходе групповой консультации создается чек-лист проблем и трудностей, по которым специалист дает рекомендации;
- шеринг – индивидуально-групповая форма работы, направленная на осознание своих чувств и внутренних процессов, анализ и закрепление опыта, постановку цели на будущее;
- релаксация – используется в процессе проведения занятия по профилактике эмоционального выгорания. Релаксация проводится с целью поиска безопасного внутреннего пространства, к ресурсам которого приемные родители смогут обращаться в ситуации стресса.

Клуб является эффективным способом профилактики эмоционального выгорания родителей, диагностики и мягкой коррекции детско-родительских отношений.

Условия эффективности сервиса

Наличие профессиональной междисциплинарной команды специалистов. Наличие рабочей программы клубного объединения.

8. Сервисы для семей участников специальной военной операции (СВО)

8.1. ПРОЕКТ ПО РЕАБИЛИТАЦИИ СЕМЕЙ ПОГИБШИХ ВОЕННОСЛУЖАЩИХ (САНАТОРНО-КУРОРТНОЕ ЛЕЧЕНИЕ, ПРОГРАММЫ ВЫХОДНОГО ДНЯ)

Целевые группы:

- семьи погибших участников СВО, воспитывающие несовершеннолетних детей.

Жизненные ситуации (решаемая проблема):

- психотравмирующая ситуация.

Структурное подразделение СМФЦ, где может функционировать сервис:

- отделение первичного приема в рамках межведомственного взаимодействия с ИОГВ и организациями, осуществляющими помощь и поддержку участникам СВО, отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения.

Формат работы сервиса:

- очный.

Профессиональная команда сервиса:

- заведующий отделением, специалист по социальной работе, социальный координатор Государственного фонда «Защитники Отечества».

Партнеры:

- СО НКО, получившая субсидию из средств регионального бюджета на реализацию проекта; организации, осуществляющие санаторно-курортное лечение, комплексные центры социального обслуживания населения в рамках выявления и информирования целевой группы о сервисе.

Цель:

- предоставление семьям погибших участников СВО, воспитывающих несовершеннолетних детей, путевок на санаторно-курортное лечение.

Содержание сервиса

Сервис включает:

- организацию межведомственного взаимодействия всех исполнителей;
- выявление семей целевой группы, информирование о сервисе;
- предоставление информации СО НКО для финансирования путевки в организацию, осуществляющую санаторно-курортное лечение.

Условия эффективности сервиса

Организация эффективного межведомственного взаимодействия со всеми партнерами в рамках реализации сервиса.

8.2. ПРОЕКТ «ПОДДЕРЖКА УЧАСТНИКОВ СВО В ПЕРИОД ОТПУСКА»

Целевые группы:

- участники СВО, находящиеся в отпуске по месту жительства, члены их семей.

Жизненные ситуации (решаемая проблема):

- реабилитация.

Структурное подразделение СМФЦ, где может функционировать сервис:

- отделение первичного приема в рамках межведомственного взаимодействия с ИОГВ и организациями, осуществляющими помощь и поддержку участникам СВО, отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения.

Формат работы сервиса:

- очный.

Профессиональная команда сервиса:

- заведующий отделением, специалист по социальной работе, социальный координатор Государственного фонда «Защитники Отечества».

Партнеры:

- медицинские, образовательные, культурно-досуговые, спортивные организации; комплексные центры социального обслуживания населения в рамках выявления и информирования целевой группы о сервисе.

Цель:

- организация отдыха для участников СВО, членов их семей с включением медицинского и социального обслуживания, посещений культурно-досуговых и спортивных мероприятий, встреч со школьниками и молодежью, общественными объединениями.

Содержание сервиса

Набор услуг по программе отпуска формируется с учетом пожеланий участников СВО и членов их семей, возможностями территории. Мероприятия в рамках маршрута: стоматологическая помощь; предоставление возможности посещения с семьей культурно-досуговых и спортивных мероприятий; участие в проведении патриотических мероприятий.

Обеспечение предоставления отпуска жене военнослужащего в период отпуска мужа.

Условия эффективности сервиса

Организация эффективного межведомственного взаимодействия со всеми партнерами в рамках реализации сервиса.

8.3. ВЫЕЗДНАЯ ПРИЕМНАЯ

Целевые группы:

- участники СВО, члены их семей, проживающие в муниципальных районах региона.

Жизненные ситуации (решаемая проблема):

- конкретные жизненные ситуации, требующие вмешательства специалистов различных ведомств, осуществляющих деятельность по поддержке участников СВО и членов их семей.

Структурное подразделение СМФЦ, где может функционировать сервис:

- отделение экстренной психологической помощи и экстренного реагирования.

Формат работы сервиса:

- очный выездной.

Профессиональная команда сервиса:

- заведующий отделением, специалист по социальной работе, социальный координатор Государственного фонда «Защитники Отечества»

Партнеры:

- Комитет семей воинов Отечества, военный комиссариат, медицинские организации, оказывающие психологическую и психотерапевтическую помощь, органы исполнительной власти, филиал Государственного фонда «Защитники Отечества», др. организации по согласованию в зависимости от запроса целевой группы.

Цель:

- оказание адресной консультативной помощи участникам СВО и членам их семей по различным вопросам социальной поддержки, решение конкретных жизненных ситуаций.

Содержание сервиса

В рамках сервиса обеспечено:

- формирование междисциплинарной / межведомственной команды специалистов для проведения выездных приемов, консультаций участников СВО, членов и семей;
- выявление целевой группы, формирование списка граждан для участия в работе приемной;
- решение организационных вопросов: согласование даты и времени работы выездной приемной, определение помещения для приема;
- проведение приема граждан, консультирование, при возможности решение проблемных вопросов граждан на месте;
- формирование проблематики, вопросов, требующих решения на региональном уровне, передача информации о «трудных случаях» в организации для решения по компетентности.

Условия эффективности сервиса

Организация эффективного межведомственного взаимодействия со всеми партнерами в рамках реализации сервиса.

8.4. ПРОЕКТ ПО ПРИВЛЕЧЕНИЮ ЧЛЕНОВ СЕМЕЙ УЧАСТНИКОВ СВО К ОРГАНИЗАЦИИ ДОЛГОВРЕМЕННОГО УХОДА ЗА УЧАСТНИКАМИ СВО

Целевые группы:

- трудоспособные члены семей участников СВО.

Жизненные ситуации (решаемая проблема):

- сохранение семейных связей;
- снижение психоэмоционального напряжения у членов семей, имеющих в своем составе участников СВО, нуждающихся в постороннем уходе.

Структурное подразделение СМФЦ, где может функционировать сервис:

- отделение первичного приема.

Формат работы сервиса:

- очный.

Профессиональная команда сервиса:

- заведующий отделением, специалист по социальной работе, социальный координатор Государственного фонда «Защитники Отечества».

Партнеры:

- медицинские организации, в том числе службы паллиативного ухода, отделы социального обслуживания.

Цель:

- профилактика нарушений семейных связей, профилактика снижения уровня дохода семьи при трудоустройстве члена семьи в качестве сиделки для участника СВО, нуждающегося в постороннем уходе.

Содержание сервиса

В рамках сервиса обеспечено:

- выявление участников СВО, нуждающихся в постороннем уходе, трудоспособных членов их семей, желающих трудоустроиться в качестве сиделки в рамках долговременного ухода;
- содействие в оформлении трудоустройства, признании нуждающимся в социальных услугах участника СВО;
- привлечение к обеспечению качественного ухода организаций-партнеров в рамках межведомственного взаимодействия.

Оформление родственника в качестве сиделки не лишает гражданина права получения услуг в рамках надомного социального обслуживания.

Условия эффективности сервиса

Организация эффективного межведомственного взаимодействия со всеми партнерами в рамках реализации сервиса.



**Информационно-методические материалы
«Семейный многофункциональный центр: социальные сервисы,
обеспечивающие помощь семьям различных категорий»**

Издательство «Перо»

109052, Москва, Нижегородская ул., д. 29-33, стр. 27, ком. 105

Тел.: (495) 973-72-28, 665-34-36

Подписано к использованию 07.12.2023.

Объем 0,6 Мбайт. Электрон. текстовые данные. Заказ 1153.