

Приложение № 1
к приказу Министерства труда
и социальной защиты
Российской Федерации

от 21 февраля 2023 г. № 97

Модель создания семейного многофункционального центра

I. Общие положения

1. Семейный многофункциональный центр – организация или структурное подразделение организации социального обслуживания, предоставляющая комплексную социальную помощь, социальные услуги и услуги по социальному сопровождению семьям, в том числе с детьми, находящимся в трудной жизненной ситуации, социально опасном положении, молодым семьям, семьям участников специальной военной операции, другим категориям семей (далее соответственно – Семейный МФЦ, семьи).

2. Деятельность Семейного МФЦ осуществляется в соответствии с нормами Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 442-ФЗ), Федерального закона от 24 июня 1999 г. № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних», Федерального закона от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федерального закона от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации», других федеральных законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, законов и иных нормативных правовых актов субъектов Российской Федерации, а также положениями настоящей Модели.

3. Цель деятельности Семейного МФЦ – качественное удовлетворение потребностей семей в социальных услугах, предупреждение и преодоление семейного неблагополучия.

4. Основные понятия, используемые в настоящей Модели:

несовершеннолетний – лицо, не достигшее возраста восемнадцати лет;

несовершеннолетний, находящийся в социально опасном положении, – лицо, которое вследствие безнадзорности или беспризорности находится в обстановке, представляющей опасность для его жизни или здоровья либо не отвечающей требованиям к его воспитанию или содержанию, либо совершает правонарушение или антиобщественные действия;

семья, находящаяся в социально опасном положении, – семья, имеющая несовершеннолетних, находящихся в социально опасном положении, а также семья, где родители или иные законные представители несовершеннолетних не исполняют своих обязанностей по их воспитанию, обучению и(или) содержанию и(или) отрицательно влияют на их поведение либо жестоко обращаются с ними;

индивидуальная профилактическая работа – деятельность по своевременному выявлению несовершеннолетних и семей, находящихся в социально опасном положении, а также по их социально-педагогической реабилитации и(или) предупреждению совершения ими правонарушений и антиобщественных действий;

трудная жизненная ситуация – обстоятельство или обстоятельства, которые ухудшают условия жизнедеятельности гражданина и последствия которых он не может преодолеть самостоятельно;

дети, находящиеся в трудной жизненной ситуации, – дети-сироты; дети, оставшиеся без попечения родителей; дети-инвалиды; дети с ограниченными возможностями здоровья, то есть имеющие недостатки в физическом и(или) психическом развитии; дети – жертвы вооруженных и межнациональных конфликтов, экологических и техногенных катастроф, стихийных бедствий; дети из семей беженцев и вынужденных переселенцев; дети, оказавшиеся в экстремальных условиях; дети – жертвы насилия; дети, отбывающие наказание в виде лишения свободы в воспитательных колониях; дети, находящиеся в образовательных организациях для обучающихся с девиантным (общественно опасным) поведением, нуждающихся в особых условиях воспитания, обучения и требующих специального педагогического подхода (специальных учебно-воспитательных учреждений открытого и закрытого типа); дети, проживающие в малоимущих семьях; дети с отклонениями в поведении; дети, жизнедеятельность которых объективно нарушена в результате сложившихся обстоятельств и которые не могут преодолеть данные обстоятельства самостоятельно или с помощью семьи;

профилактика обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании, – система мер, направленных на выявление и устранение причин, послуживших основанием ухудшения условий жизнедеятельности граждан, снижения их возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности;

социальное сопровождение – содействие в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам;

«окна приема» – специально оборудованные для сотрудников отделения первичного приема семей рабочие места для приема граждан (в отдельном помещении или в отгороженном пространстве отделения первичного приема внутри помещения).

5. Семейные МФЦ создаются путем:

перепрофилирования действующих организаций социального обслуживания;
реорганизации действующих организаций социального обслуживания (открытие на базе организации социального обслуживания отделения «Семейный МФЦ» или филиала организации социального обслуживания «Семейный МФЦ»);

создания Семейных МФЦ на базе профильных некоммерческих организаций, обладающих необходимыми материально-техническими, кадровыми ресурсами, включенных в реестр поставщиков социальных услуг субъекта Российской Федерации не менее 1 года.

II. Задачи, принципы и направления деятельности Семейного МФЦ

6. Задачи Семейного МФЦ:

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

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

обеспечение доступности для семей социальных услуг и социального сопровождения;

предоставление комплексной помощи семьям;

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

7. Принципы деятельности Семейного МФЦ:

проактивность:

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

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

адресность и нуждаемость:

непрерывное повышение качества, доступности и комфортности получения социальных и государственных услуг, нацеленность на удовлетворение потребностей семей;

персонифицированный подход, оказание адресной помощи семьям с учетом их нужд и жизненных ситуаций («от оказания услуг к решению проблем»);

принцип «одного окна»: исключение или максимально возможное ограничение участия граждан в процессах сбора документов, подтверждающих права на получение различных услуг.

8. Деятельность Семейного МФЦ осуществляется по следующим направлениям:

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

определение проблемных жизненных ситуаций, в том числе составление (при необходимости) акта обследования жилищно-бытовых условий проживания семьи;

предоставление социальных услуг;

организация социального сопровождения семей, оказание содействия в получении различных услуг в других органах и организациях;

информационно-просветительская и профилактическая работа с населением, разработка материалов, обеспечивающих данную работу;

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

III. Требования к Семейным МФЦ

9. Требования к расположению Семейных МФЦ:

наличие уличной навигационной системы указателей и наружной рекламы Семейных МФЦ;

наличие на входе в здание вывески с полным и сокращенным наименованием Семейных МФЦ, а также информацией о режиме работы;

возможность парковки автотранспортных средств обратившихся граждан.

10. Общие требования к зданиям и помещениям Семейных МФЦ:

соответствие условиям доступности для инвалидов и маломобильных групп населения;

необходимость предусмотреть наличие:

зоны для хранения инвалидных и детских колясок;

аппаратов (аппарата) для раздачи охлажденной питьевой воды в стаканы (кулеры);

доступных мест общественного пользования (туалетов) и мест для хранения верхней одежды;

отделение первичного приема семей должно располагаться на первом этаже здания, площадь и размещение помещений отделения определяются с учетом необходимости наличия функциональных зон (зоны информирования и ожидания граждан, зоны первичного приема граждан, детского уголка, зоны цифровых сервисов для граждан) в пределах одного помещения, а также требований к эргономике и комфортности условий оказания услуг.

11. В здании Семейного МФЦ может быть выделен зал групповых занятий (конференц-зал) – специально оборудованное помещение для проведения групповых занятий, информационных, обучающих и иных мероприятий с семьями, а также оборудованное системой видео-конференц-связи для проведения дистанционных занятий, консультаций и других мероприятий.

IV. Общие требования к организационной структуре Семейного МФЦ

12. В структуру Семейного МФЦ включаются:

отделение первичного приема семей;

отделение экстренной психологической помощи и экстренного реагирования;

отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения.

13. Отделение первичного приема семей включает в себя следующие функциональные зоны:

зона информирования и ожидания граждан, в которой должны быть:

специально оборудованное рабочее место (стойка) администратора/консультанта, предназначенное для оказания помощи в пользовании справочно-информационными ресурсами, помощи в сопровождении инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и/или не имеющих возможности самостоятельного передвижения по территории Семейного МФЦ, оптимизации потока граждан и маршрутизации семей;

зона первичного приема граждан, в которой оборудованы окна приема, в том числе для семей участников специальной военной операции;

детская комната или детский уголок;

комната, предназначенная для проведения гигиенических процедур и кормления грудных детей;

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

14. Отделение первичного приема семей обеспечивает:

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

сбор документов для назначения мер социальной поддержки (при необходимости);

осуществление консультирования, в том числе онлайн-консультирования;

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

передачу информации в уполномоченный орган субъекта Российской Федерации или уполномоченную организацию для принятия решения о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании либо об отказе в социальном обслуживании, разработки индивидуальной программы предоставления социальных услуг (далее – ИПСУ) в соответствии с Федеральным законом № 442-ФЗ.

15. Отделение экстренной психологической помощи и экстренного реагирования обеспечивает:

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

предоставление срочных социальных услуг (обеспечение бесплатным горячим питанием или наборами продуктов, одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости; содействие в получении временного жилого помещения; содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг; содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей);

осуществление деятельности по организации выездов и оказанию экстренной помощи на дому;

осуществление информационно-просветительской работы о возможности получения экстренной психологической помощи по единому детскому телефону доверия по номеру 8-800-2000-122.

16. Отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения обеспечивает:

непосредственное предоставление социальных услуг в стационарной или полустационарной форме социального обслуживания, а также в форме социального обслуживания на дому в соответствии с ИПСУ и срочных социальных услуг (при необходимости);

проведение мероприятий для семей (организация видеостудии, проведение семейных праздников, фестивалей и конкурсов, другое);

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

проведение информационно-разъяснительной и профилактической работы с населением в части возможности получения комплекса услуг в связи с возникновением различных жизненных ситуаций (рождение ребенка, инвалидность ребенка, многодетность и т.д.);

осуществление деятельности, направленной на поддержку, укрепление и защиту семьи как фундаментальной основы российского общества, сохранение традиционных семейных ценностей, повышение роли семьи в жизни общества, повышение авторитета родительства в семье и обществе, профилактику и преодоление семейного неблагополучия;

диагностику и оценку рисков семейного неблагополучия, трудной жизненной ситуации и возможностей членов семьи в ее преодолении;

социальное сопровождение семей.

17. В целях проведения консультаций, предоставления отдельных видов социальных услуг в отделении оказания социальных услуг и социального сопровождения могут быть выделены зоны индивидуальной работы с гражданами (специально выделенные секторы или отдельные кабинеты).