

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель бюджетного учреждения  
Омской области "Комплексный центр  
социального обслуживания населения  
Полтавского района"

О.А.Давиденко

2026 года

## Положение

об отделении "Семейный многофункциональный центр"  
бюджетного учреждения Омской области "Комплексный центр социального  
обслуживания населения Полтавского района"

### I. Общие положения

1. Настоящее Положение регламентирует деятельность отделения "Семейный многофункциональный центр" бюджетного учреждения Омской области "Комплексный центр социального обслуживания населения Полтавского района" (далее - Семейный МФЦ, СМФЦ, Учреждение соответственно).

2. Семейный МФЦ реализует мероприятия по обеспечению комплексного решения проблем семей с детьми, граждан, нуждающихся в помощи, в режиме "одного окна". Семейный МФЦ – отделение Учреждения, оперативно и проактивно действующее при оказании социальных услуг семьям с детьми и иным категориям граждан в различных жизненных ситуациях в полустационарной форме социального обслуживания, а также при оказании им содействия в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам.

3. Деятельность Семейного МФЦ осуществляется в соответствии с нормами федерального законодательства, в том числе:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации";

Федеральным законом от 24 июня 1999 года №120-ФЗ "Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних";

Федеральным законом от 24 ноября 1995 года №181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации";

Федеральным законом от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации";

других федеральных законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, а также законов и иных нормативных правовых актов Омской области.

4. Семейный МФЦ руководствуется Уставом Учреждения и данным Положением.

5. Социальные услуги и социальное сопровождение осуществляется на условиях "бесшовного" межведомственного взаимодействия.

## **II. Цель и задачи Семейного МФЦ**

6. Основной целью Семейного МФЦ является качественное удовлетворение потребностей семей с детьми, граждан пожилого возраста и инвалидов в социальных услугах, предупреждение и преодоление семейного неблагополучия.

7. Основными задачами Семейного МФЦ являются:

- 1) проведение мероприятий, направленных на профилактику обстоятельств, обуславливающих нуждаемость граждан в социальном обслуживании;
- 2) информирование о возможности получения социальных услуг и мероприятий в рамках социального сопровождения;
- 3) обеспечение доступности социального обслуживания и социального сопровождения в различных жизненных ситуациях, в том числе с применением различных форм оказания социальных услуг;
- 4) предоставление комплексной помощи семьям с детьми, граждан пожилого возраста и инвалидам;
- 5) 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.

## **III. Принципы деятельности Семейного МФЦ**

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

9. Адресность и нуждаемость - непрерывное повышение качества, доступности и комфортности социальных и государственных услуг, нацеленность на удовлетворение потребностей семей с детьми.

10. Персонифицированный подход - оказание адресной помощи семьям с детьми с учетом их нуждаемости и жизненных ситуаций "от оказания услуг к решению проблем", проведение мероприятий, направленных на профилактику обстоятельств, обуславливающих нуждаемость гражданина в социальном обслуживании.

11. Принцип "одного окна" - максимально возможное исключение участия граждан в процессах сбора документов, подтверждающих права на получение услуг.

12. Единый стандарт к организации внутреннего пространства помещения по принципу комфорта, удобства для граждан, основанного на едином подходе к дизайну и решениям с учетом эстетической

привлекательности, а также требований доступной среды.

13. Клиентоцентричность – активная деятельная позиция специалиста, ориентация на сотрудничество, профилактика материалистического подхода и доминантной позиции специалиста в процессе оказания помощи.

14. Профессионализм и постоянная поддержка специалистов на рабочем месте, в том числе посредством формирования профессионального сообщества.

15. Цифровизация и оптимизация процессов сбора, обработки и передачи данных, в том числе персональных, необходимых для своевременного оказания необходимой помощи с учетом требований действующего законодательства о персональных данных.

16. Стандартизация качества социальных услуг и социального сопровождения, формирование единых "наборов готовых решений" для решения различных жизненных ситуаций.

17. Результативность – отслеживание результатов работы с клиентом, оценка эффективности достигнутых результатов и закрытие случая, сбор обратной связи получателей социальных услуг от взаимодействия со специалистами в плоскости профессионализма и личностных качеств.

18. Доказательная эффективность применяемых в работе методов и технологий оказания психолого-педагогической, социально-педагогической и социально-правовой помощи.

#### **IV. Направления деятельности Семейного МФЦ**

19. Выявление проблем обратившихся граждан, семей с детьми, анализ вопросов семьи, материнства, отцовства и детства, диагностика и определение нуждаемости членов семьи в социальных услугах. Выявление проблем семей и членов семьи осуществляется в процессе профессиональной деятельности специалистов органов и организаций, оказывающих услуги населению и предусматривает:

1) учет обратившихся граждан, организацию приема и регистрацию заявлений членов семьи, обратившихся за предоставлением социального обслуживания либо обращение в их интересах иных граждан, обращений государственных органов, органов местного самоуправления либо переданное заявление или обращение в рамках межведомственного взаимодействия;

2) проактивное информирование и мотивирование на обращение за предоставлением социального обслуживания;

3) оценку конкретной жизненной ситуации семей с детьми и иных категорий граждан, проведение диагностического обследования жизненной ситуации, в том числе направленной на выявление признаков семейного неблагополучия;

4) определение возможности активизации потенциала семьи для разрешения жизненной ситуации;

5) формирование пакета документов в целях назначения мер социальной поддержки, государственной социальной помощи, в том числе на

основании социального контракта; меры социальной поддержки гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, за счет средств областного бюджета.

20. Предоставление социальных услуг семьям с детьми, граждан пожилого возраста и инвалидам в том числе:

1) оказание комплексной социальной помощи, направленной на организацию и оказание адресной всесторонней поддержки, с учетом нуждаемости клиента в режиме "одного окна";

2) организация выездов "Мобильного офиса СМФЦ" в сельские округа Полтавского района Омской области по оказанию адресной консультационной и правовой помощи в режиме "одного окна", в том числе организации онлайн-консультаций со специалистами иных ведомств в рамках межведомственного взаимодействия;

3) организация выездов Мобильной бригады по осуществлению медицинских скринингов граждан пожилого возраста и инвалидов, проживающих в сельских поселениях района;

4) своевременное мобильное реагирование на телефонные, устные и письменные обращения граждан, представителей общественных организаций и учреждений на возможные нарушения прав ребенка по выявлению случаев развития семейного неблагополучия, оказанию экстренной социальной, психологической и иной помощи женщинам и детям, в том числе подвергшимся жестокому обращению, в рамках деятельности службы психологической помощи и экстренного реагирования;

5) восстановление внутрисемейных связей, повышение педагогической, правовой, экономической и финансовой грамотности, психолого-педагогическое сопровождение родителей при клиентоцентричном подходе;

6) присмотр за детьми во внеурочное время с проведением комплекса развивающих мероприятий в творческой лаборатории «Передышка»;

7) совместная деятельность детей и родителей, направленная на укрепление детско-родительских взаимоотношений, сохранение традиционных семейных ценностей через организацию семейных праздников;

8) оказание содействия в получении услуг в других органах и организациях, оказывающих услуги семьям с детьми;

9) повышение качества оказываемых социальных услуг, удовлетворенности граждан объемом и качеством предоставляемой помощи, прогнозирование тенденций развития системы социального обслуживания граждан;

10) оказание дополнительных социальных и платных услуг согласно условиям договора о предоставлении дополнительных социальных услуг, платных услуг, в соответствии с областным законодательством и нормативными документами Учреждения. Проведение анализа эффективности предоставления услуг;

21. Формирование информационной открытости и популяризация

деятельности Семейного МФЦ, в том числе:

1) проведение информационно-разъяснительных кампаний с семьями, воспитывающими детей, направленных на повышение уровня осведомленности граждан о возможностях Семейного МФЦ в контексте оказания различной помощи;

2) информационная открытость и популяризация деятельности Семейного МФЦ;

3) сотрудничество со средствами массовой информации и коммуникации в целях формирования позитивного общественного мнения о деятельности Семейного МФЦ;

4) тиражирование практик предоставления социальных услуг и положительных примеров разрешения трудных жизненных ситуаций.

22. Развитие и укрепление кадрового потенциала Семейного МФЦ, в том числе:

1) формирование профессионального сообщества специалистов Учреждения;

2) обучение сотрудников Семейного МФЦ по вопросам оказания информационно-разъяснительной и психологической помощи гражданам, семьям с детьми, в том числе семьям участников СВО;

3) развитие системы повышения профессиональной компетенции специалистов Семейного МФЦ и участников межведомственного взаимодействия через проведение обучающих семинаров, видеозанятий, видеосеминаров по вопросам внедрения технологий социального сопровождения семей с детьми и других категорий обслуживаемых граждан;

4) стимулирование сотрудников Семейного МФЦ к участию в проектной и грантовой деятельности, конкурсах профессионального мастерства.

## **V. Структура Семейного МФЦ**

В структуру отделения "Семейный МФЦ" включены следующие подразделения:

1. Служба первичного приема (далее - Служба).

Служба предназначена для первичного приема граждан по принципу "одного окна", оперативной обработки обращений и маршрутизации граждан, обратившихся в Семейный МФЦ.

2. Служба психологической помощи и экстренного реагирования (далее - Служба).

Служба предназначена для оказания экстренной, плановой социальной и правовой помощи несовершеннолетним, семьям с детьми, и другим категориям граждан, в том числе инвалидам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, подвергшимся различным видам насилия, угрожающего их жизни и здоровью.

3. Служба оказания социальных услуг (далее - Служба).

Служба предназначена для обеспечения доступности социального обслуживания, повышения качества жизни семей с детьми, граждан

пожилого возраста и инвалидов, оказавшихся в различных жизненных ситуациях, с применением разнообразных форм и технологий оказания социальных услуг.

4. Служба социального сопровождения и патронажа (далее - Служба).

Служба предназначена для оказания социального сопровождения семей с детьми, оказавшихся в различных жизненных ситуациях, осуществления социального патронажа семей СОП и ТЖС.

5. Служба социальной реабилитации инвалидов (далее - Служба).

Служба предназначена для оказания социальных услуг гражданам, имеющим инвалидность, в т.ч. детям-инвалидам, помощи в реализации прав и законных интересов, выхода из трудной жизненной ситуации, содействия в улучшении их социального и материального положения, а также психологического статуса, комплексной реабилитации инвалидов, детей с ограниченными возможностями здоровья, обеспечения их максимально полной и своевременной социальной адаптации к жизни в обществе, семье, обучению и труду.

Структурные подразделения осуществляют деятельность в соответствии с положениями, которые утверждаются руководителем Учреждения.

## **VI. Организация деятельности Семейного МФЦ**

1. Семейный МФЦ создан на базе Учреждения как структурное подразделение по решению Министерства труда и социального развития Омской области.

2. Общая координация и контроль деятельности Семейного МФЦ возлагается на заместителя руководителя – заведующего отделением "Семейный МФЦ" Учреждения.

3. Заместитель руководителя - заведующий отделением "Семейный МФЦ":

1) несет персональную ответственность за эффективность работы Семейного МФЦ.

2) организует работу Семейного МФЦ;

3) обеспечивает планирование деятельности Семейного МФЦ, вносит предложения по структуре и штатной численности работников, обеспечивает реализацию приказов, распоряжений и иных решений Учреждения, в части, касающейся возглавляемого им подразделения, вносит предложения по развитию Семейного МФЦ;

4) отвечает за состояние статистической отчетности в подразделении;

5) обеспечивает соблюдение требований техники безопасности и охраны труда, пожарной и экологической безопасности в Семейном МФЦ;

6) выполняет иные поручения руководителя Учреждения в рамках компетенции Семейного МФЦ.

4. Организация работы служб Семейного МФЦ.

1) общее руководство деятельностью служб Семейного МФЦ осуществляют заведующие службами, которые назначаются и

освобождаются от должности приказом руководителя Учреждения.

2) заведующие службами обеспечивают руководство, планирование, организацию, контроль и анализ работы, определяют ключевые показатели эффективности деятельности служб, принимают решения по совершенствованию деятельности работы служб, прогнозируют тенденции развития сферы социального обслуживания, а так же оценивают социальные риски.

5. Деятельность сотрудников служб регламентируется должностными инструкциями, составленными с учетом норм, указанных в профессиональных стандартах: "Специалист по работе с семьей", "Специалист по социальной работе", "Юрист", "Психолог", "Педагог-психолог", "Логопед", "Социальный педагог", "Медицинская сестра", "Медицинская сестра по массажу", "Инструктор лечебной физкультуры", "Инструктор по адаптивной физкультуре", "Швея", "Парикмахер", "Специалист по реабилитационной работе в социальной сфере".

Должностные инструкции подлежат переработке в случае изменений основных направлений деятельности служб или содержания должностных обязанностей сотрудников.

6. Работа отделения строится на основе годовых и текущих планов, составляемых в соответствии с основными направлениями работы служб и Семейного МФЦ в целом.

7. Отчет о деятельности служб представляется заместителю руководителя – заведующему отделением "Семейный МФЦ" в установленные сроки.

8. В службах ведется документация в соответствии с номенклатурой дел.

9. Режим работы отделения "Семейный МФЦ" регламентируется правилами внутреннего трудового распорядка Учреждения.