

Министерство социальной защиты Алтайского края
КГБУСО «Краевой кризисный центр для мужчин»



СЕМЕЙНЫЙ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР

опыт Алтайского края



Барнаул
2024

Информационно-методические материалы «Семейный многофункциональный центр: опыт Алтайского края». / КГБУСО «Краевой кризисный центр для мужчин». – Барнаул, 2024, – 99 с.

Составители:

Эдокова Лариса Александровна,
директор КГБУСО «Краевой кризисный центр для мужчин»

Басова Виктория Юрьевна,
методист КГБУСО «Краевой кризисный центр для мужчин»

Тимофеева Анна Викторовна,
методист КГБУСО «Краевой кризисный центр для мужчин»

Информационно-методические материалы разработаны в рамках реализации комплекса мер по созданию семейных многофункциональных центров «Курс на семью. Объединяя ресурсы» в Алтайском крае на 2023- 2024 годы и предназначены для руководителей и специалистов социальных учреждений, планирующих открытие на своей базе семейные многофункциональные центры. Данное пособие составлено на основании материалов, предоставленных КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Каменского района» и КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Барнаула».

Выражаем искреннюю признательность Оксане Евгеньевне Кондрух, заместителю директора КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Каменского района» за предоставление актуальной информации, отражающей работу Семейных МФЦ в Алтайском крае, за активное сотрудничество и содействие в развитии инновационных практик социальной помощи в регионе.

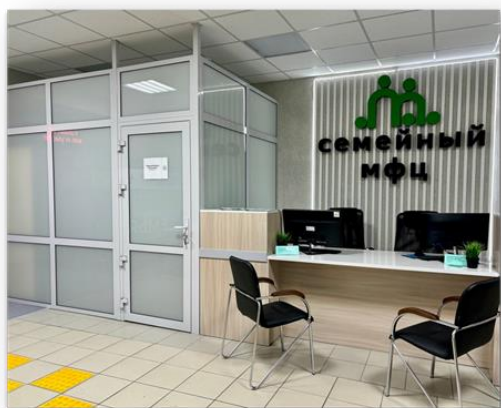
Содержание

Глава I. Комплексный подход к социальному обслуживанию и социальному сопровождению семей с детьми	5
1.1. Нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность СМФЦ г. Барнаула и Каменского района	7
1.2. Использование единого стиля в организации пространства Семейного МФЦ Алтайского края.....	12
1.3. Роль межведомственного взаимодействия в комплексном решении проблем семей с детьми.....	15
1.4. Сложности межведомственного взаимодействия и пути их решений	21
1.5. Информационное продвижение деятельности Семейного МФЦ как форма внедрения новой социальной услуги населению.....	23
1.6. Рекомендации по организации информационного сопровождения с участниками межведомственного взаимодействия	24
1.7. Работа Семейного МФЦ в цифрах.....	25
1.8. Реестр сервисов, практик и технологий, используемых в Семейном МФЦ на территории Алтайского края.....	28
1.9. Паспорта социальных практик, реализуемых в Семейных МФЦ Алтайского края.....	33
Глава II. Приложения.....	72
Приложение 1. Базовая схема бесшовной маршрутизации СМФЦ Каменского района	73
Приложение 2. Карта индивидуального бесшовного маршрута семьи.....	74
Приложение 3. Направление (СМФЦ г. Барнаула)	75
Приложение 4. Алгоритм работы специалистов отделения первичного приема с очными обращениями граждан	76
Приложение 5. Алгоритм работы с обращениями по телефону специалистов, выполняющих диспетчерскую функцию	78
Приложение 6. Карточка клиента СМФЦ г. Барнаул.....	80
Приложение 7. Карточка обращения	82
Приложение 8. Карта-опросник семьи.....	83
Приложение 9. Карта первичной психологической консультации	84

Приложение 10.	
Чек-лист «Потребность в ТСП»	85
Приложение 11.	
Чек-лист «Необходимость социализации ребенка»	86
Приложение 12.	
Чек-лист «Потеря работы родителем»	87
Приложение 13.	
Алгоритм действий специалистов отделения СМФЦ в случаях отсутствия возможности проведения планового обследования условий жизнедеятельности семьи, находящийся в СОП.....	88
Приложение 14.	
Чек-лист выезда мобильной бригады.....	89
Приложение 15.	
Журнал приема граждан.....	90
Приложение 16.	
Журнал регистрации обращений граждан.....	92
Приложение 17.	
Журнал регистрации экстренных выездов мобильной бригады	94
Приложение 18.	
Журнал учета приема граждан психологом.....	96
Приложение 19.	
Анкета удовлетворенности получателей услуг.....	98
Приложение 20.	
Скрипт ответа заявителю	99

ДЛЯ ЧЕГО СОЗДАНЫ СЕМЕЙНЫЕ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ЦЕНТРЫ?

Создание Семейных многофункциональных центров (далее – СМФЦ или Семейный МФЦ) представляет собой новый этап в развитии системы поддержки семей с детьми и предлагает комплексный подход к организации социального сопровождения в формате «одного окна». Он основан на интеграции ресурсов различных организаций, формировании новых профессиональных навыков у специалистов и развитии универсальных сервисов. Основная миссия Семейных МФЦ – реализация комплексного подхода к социальному обслуживанию и социальному сопровождению семей с детьми, нуждающихся в помощи и поддержке.



Важной составляющей эффективной деятельности СМФЦ является выстраивание индивидуального бесшовного маршрута помощи семье, в связи с этим существенную ценность приобретают социальные сервисы.

Социальный сервис предстает как самостоятельный элемент инфраструктуры или их гармоничное множество, где воплощаются разнообразные социальные технологии, устремленные к позитивным преобразованиям для тех, кто пользуется услугами. Эти сервисы составляют целостную структуру социальной инфраструктуры, обеспечивая поддержку семьям различных категорий, с акцентом на доступность и безупречность предоставления услуг. Они служат важным связующим звеном в обществе, содействуя минимизации социальных барьеров и улучшению качества жизни. Создавая пространство для взаимодействия и взаимопомощи, социальные сервисы превращают абстрактные идеи о благополучии в реальность, о которой мечтают многие. В их основе лежит стремление к гармонии и поддержке, что позволяет каждому человеку обрести надежду и уверенность.

Глава I. КОМПЛЕКСНЫЙ ПОДХОД К СОЦИАЛЬНОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ И СОЦИАЛЬНОМУ СОПРОВОЖДЕНИЮ СЕМЕЙ С ДЕТЬМИ

Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации совместно с Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, продолжают работу по открытию Семейных многофункциональных центров. В 2023 году по итогам конкурсного отбора грантовую поддержку на реализацию проектов по созданию таких служб получили 32 российских региона, в том числе и Алтайский край.

В настоящий момент на территории Алтайского края функционируют два Семейных МФЦ. На базе КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Каменского района» СМФЦ был открыт 22 декабря 2023 года, на базе КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Барнаула» СМФЦ был открыт 25 декабря 2023 года. Открытие состоялось в рамках реализации комплекса мер по созданию семейных многофункциональных центров «Курс на семью. Объединяя ресурсы» в Алтайском крае на 2023 – 2024 годы». Выбор территорий не случаен, он обусловлен территориальным фактором, так как реализация пилотного проекта должна быть апробирована в условиях городской и малой городской агломерации (с сельскими муниципальными образованиями).

Административным центром Каменского района является город Камень-на-Оби, численностью населения чуть более 40 тыс. человек, в городе проживает 78% населения, остальные жители – в 34 населенных пунктах, объединенных в 13 сельских поселений.

Город Барнаул – административный центр Алтайского края, имеет общую численность населения более 620 тыс. человек, а вся городская агломерация насчитывает более 860 тыс. человек. В состав агломерации входит г. Новоалтайск и 3 сельских муниципальных образования.

Актуальность создания Семейных МФЦ обусловлена существующими потребностями населения в решении имеющихся трудностей, которые могут быть закрыты в формате «одного окна», объединяя межведомственные ресурсы. Например, жители сельских территорий, несмотря на свои природные преимущества, сталкиваются с проблемой территориальной удаленности от государственных учреждений, которые предоставляют социальные услуги и оказывают социальную помощь. Жители городских территорий испытывают социально-экономические проблемы, которые, конечно же, могут быть актуальны вне зависимости от места проживания.

В этих условиях система социальной помощи должна быть адаптирована к особенностям «реальной» среды, где потребности населения и уровень поддержки должны иметь доступность для всех территориальных единиц.

Поэтому основная миссия СМФЦ – реализация комплексного подхода к социальному обслуживанию и социальному сопровождению семей с детьми, нуждающихся в помощи и поддержке. Высокое качество и доступность социальных услуг, максимальное внимание к потребностям конкретной семьи – основные приоритеты в работе СМФЦ. На квалифицированную всестороннюю поддержку может рассчитывать любая семья с детьми, обратившаяся в службу. Именно в интересах семьи – не детей или родителей, а всей семьи, как единого сообщества близких людей – строят свою работу специалисты Семейного МФЦ города Барнаула и Каменского района. Поводы для обращения в Семейный МФЦ могут быть разные: вопросы, касающиеся воспитания, обучения и развития детей, оказание психологической или юридической помощи, организация программы реабилитации или социальной

адаптации для ребенка, содействие в поиске работы и прочие трудные жизненные ситуации, которые могут возникнуть у любой семьи. С любой затруднительной для семьи ситуацией специалисты команды новой службы работают до полного ее разрешения. При обращении в СМФЦ не требуется собирать какие-либо дополнительные справки, главным свидетельством того, что семья нуждается в социальных услугах консультативного или иного характера, является проблема, которую предстоит решить. Но в тоже время важна готовность всех членов семьи включиться в процесс преодоления трудной жизненной ситуации.

1.1. НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ АКТЫ, РЕГУЛИРУЮЩИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СМФЦ г. БАРНАУЛА И КАМЕНСКОГО РАЙОНА

Для того чтобы семейные многофункциональные центры, созданные на базе КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Каменского района» и КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Барнаула» отвечали требованиям модели, утвержденной Приказом Минтруда РФ №97 от 21.02.2023 г. «О реализации в 2023-2024 гг. в отдельных субъектах Российской Федерации пилотного проекта по созданию семейных многофункциональных центров» в учреждениях проделана большая работа и в первую очередь это касается правового регулирования деятельности центров.

На основании Приказа Министерства социальной защиты Алтайского края №27/Пр/255 от 01.09.2023 «О создании семейных многофункциональных центров» в учреждении проведена работа по подготовке и утверждению локальных документов:

На основании Приказа №138–П от 28.09.2023 внесены изменения в структуру и штатное расписание учреждения Семейного МФЦ на базе КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Каменского района».

На основании Приказа №190 от 29.09.2023 внесены изменения в структуру и штатное расписание учреждения Семейного МФЦ на базе КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Барнаула».

В комплексных центрах разработано оптимальное штатное расписание, в которое включено отделение «Семейный многофункциональный центр», созданное путем реорганизации имеющихся в комплексном центре отделений. Каждый сотрудник реформируемых отделений получил уведомление о предстоящих изменениях, в конечном итоге которые в том же численном составе, но уже в новом формате, вошли в новую структурную единицу.

На основании Приказа №139-П от 29.09.2023 утверждено положение о Семейном МФЦ на базе КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Каменского района», которое включает в себя цель,



задачи, принципы и основные направления деятельности Семейного МФЦ, структуру отделения.

На основании Приказа №190 от 29.09.2023 утверждено положение об отделении «Семейный многофункциональный центр», на базе КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Барнаула», которое включает в себя цель, задачи, принципы и основные направления деятельности семейного МФЦ, структуру отделения.

В рамках создания отделения Семейного МФЦ предусмотрена работа трёх секторов:

- первичного приема семей;
- экстренной психологической помощи и экстренного реагирования;
- оказания социальных услуг и социального сопровождения.

На основании Приказа №20–П от 08.02.2024 утверждены должностные инструкции отделения «Семейный многофункциональный центр» по должностям, предусмотренным штатным расписанием, на основании Приказа №22–П от 19.02.2024 утверждены Положения о секторах отделения «Семейный многофункциональный центр» в КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Каменского района».

На основании Приказа №190 от 29.09.2023 утверждено положение о секторах отделения «Семейный многофункциональный центр» в КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Барнаула», где также утверждены должностные инструкции отделения «Семейный многофункциональный центр» по должностям, предусмотренным штатным расписанием.

Основная задача специалистов всех трех секторов – организовать мероприятия по социальному сопровождению семьи до полного разрешения ситуации, которая привела в центр. В настоящее время команда Семейного МФЦ на территории Алтайского края располагает различными возможностями, чтобы оказать любой обратившейся семье всю необходимую поддержку. В рамках деятельности трех секторов работают следующие социальные сервисы и технологии:

«Межведомственная мобильная бригада»

Своевременное выявление семей с детьми, в которых возможно нарушаются законные права и интересы детей, а также экстренное реагирование и оказание помощи семьям, женщинам с детьми, подвергающимся разным формам семейного насилия;

«Семейная приемная»

Организация консультирования, социального сопровождения семей, проживающих в отдаленных и малонаселенных пунктах;

«Кабинет диагностики и консультирования»

Экспресс диагностика при первом обращении семьи в Семейный МФЦ или углубленной диагностики, необходимой для составления и уточнения

индивидуальных маршрутов, индивидуальных программ реабилитации или индивидуальных программ предоставления социальных услуг;

«Всегда рядом»

Обеспечение возможности получения неотложной помощи членами семей участников СВО (юридическая, психологическая помощь, присмотр за детьми на дому);

«Социальный пункт проката»

Развитие семейно-ориентированной формы социальной помощи, адресованной семьям, находящимся в трудной жизненной ситуации, после рождения ребенка, в том числе многодетным семьям, семьям участников СВО или иной социально уязвимой категории;

«Онлайн-психологический кабинет»

Обеспечение населения доступной психологической помощью, которую оказывают специалисты краевых кризисных центров;

«Портативный мультибокс»

Технология направлена на повышение уровня и качества жизни семей, воспитывающих детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья, развитие абилитационного и реабилитационного потенциала детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья;

«Вместе с мамой»

Создание условий для организации позитивного семейного досуга женщин и детей, проживающих в социальной гостинице, в условиях неформального содружества специалистов СМФЦ и получателей социальных услуг;

«Индивидуальный бесшовный маршрут семьи»

Внедрение адресного и максимально беспрепятственного пути получения конкретной семьей социальной помощи. Наличие социальных инфраструктурных сервисов дает возможность построить маршрут семьи как внутри Семейного МФЦ, так и за его пределами.

В целях обеспечения качественной деятельности данных социальных сервисов разработаны социальные паспорта сервисов и практик, которые утверждены приказом директора №30/1 – П от 24.04.2024 г. на базе КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Каменского района», на базе КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания города Барнаула» перечисленные позиции утверждены приказом директора №81 от 24.05.2024 г.

Положения о сервисах утверждены отдельными приказами Министерства социальной защиты Алтайского края и Комплексными центрами социального обслуживания, на базе которых функционирует отделение СМФЦ. Также в целях реализации индивидуального маршрута семей с детьми разработан Порядок организации комплексного решения вопросов семей с детьми в режиме «одного окна» в отделении «Семейный многофункцио-

нальный центр», утвержденный Приказом Министерства социальной защиты Алтайского края №27/Пр/94 от 22.03.2024 г.

Для преодоления семейных проблем, сотрудники Семейного МФЦ организуют не только помощь специалистов самого семейного центра, но и мобилизуют имеющиеся на территории муниципалитета ресурсы различных организаций социального обслуживания, образования, здравоохранения и других ведомств. С этой целью учреждениями подписаны соглашения о межведомственном взаимодействии, которые призваны улучшить качество межведомственного взаимодействия в рамках деятельности Семейного МФЦ и обеспечить принцип работы «одного окна».

КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Каменского района». На территории Каменского района заключено восемь Соглашений:

1. КГКУ «УСЗН по Каменскому, Крутихинскому и Баевскому районам»;
2. КГБУЗ «Каменская межрайонная больница»;
3. Управлением образования Администрации Каменского района Алтайского края;
4. Комитетом Администрации Каменского района по физической культуре и спорту;
5. Комитетом Администрации Каменского района Алтайского края по культуре и делам молодежи;
6. МУП «Каменская редакция газеты «Каменские известия»;
7. ООО «Информационное агентство Камень22»;
8. КАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Алтайского края».

КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Барнаула». На территории города Барнаула в целях повышения эффективности предоставления помощи семьям с детьми в рамках реализации комплекса мер по созданию семейных многофункциональных центров в Алтайском крае заключено двадцать три Соглашения о межведомственном взаимодействии:

1. КГКУ «Управление социальной защиты населения по городу Барнаулу»;
2. КГБУСО «Краевой социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнышко»;
3. АРОО «Рубикон»;
4. Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации»;
5. КГБУЗ «Городская поликлиника № 14, г. Барнаул»;
6. КГБУЗ «Городская поликлиника № 1, г. Барнаул»;
7. КГБУЗ «Городская поликлиника № 9, г. Барнаул»;
8. КАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Алтайского края»;
9. Алтайская краевая общественная организация «Сообщество многодетных и приемных семей Алтая «Много деток - хорошо!»;

10. КГБУСО «Краевой кризисный центр для женщин»;
11. КГБУСО «Краевой кризисный центр для мужчин»;
12. Комитет по физической культуре и спорту города Барнаула;
13. Комитет по социальной поддержке населения города Барнаула;
14. Комитет по образованию города Барнаула;
15. КГБУСО «Краевой реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Журавлики»;
16. Православная религиозная организация Барнаульская епархия Русской Православной Церкви;
17. МБДОУ «Детский сад № 134»;
18. КГБУЗ «Детская городская поликлиника № 3, г. Барнаул»;
19. КГБУЗ «Детская городская поликлиника № 5, г. Барнаул»;
20. КГБУЗ «Детская городская поликлиника № 7, г. Барнаул»;
21. КГБУЗ «Детская городская поликлиника № 9, г. Барнаул»;
22. КГБУЗ «Городская больница № 5, г. Барнаул»;
23. АНО ЦРСП «Вектор».

Обязательным мероприятием, завершающим процесс оказания социального сопровождения семьи, с участием межведомственного взаимодействия или собственными ресурсами центра является оценка эффективности работы. На основании рекомендаций Министерства социальной защиты Алтайского края по оценке качества и эффективности деятельности СМФЦ разработана Методика оценки эффективности деятельности отделения «Семейный многофункциональный центр», которая утверждена Приказом директора №42-П от 31.05.2024 об утверждении методики оценки эффективности деятельности отделения СМФЦ в КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания Каменского района». Положение по оценке качества и эффективности деятельности отделения «Семейный многофункциональный центр» разработанное на основе рекомендаций Министерства социальной защиты Алтайского края утверждено Приказом директора КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Барнаула» от 24.05.2024 №81.

Оценка осуществляется специалистами с целью сбора актуальной информации о качестве предоставляемых услуг и эффективности деятельности Семейного МФЦ при оказании комплексной помощи семье в рамках индивидуального маршрута, в котором учтены потребности каждого ее члена. Оценка осуществляется на основании разработанного нормативного документа, являющегося обязательным для функционирования Семейного МФЦ – «Методика оценки эффективности деятельности семейного многофункционального центра». Методика предполагает количественную и качественную оценку таких критериев, как:

- удовлетворенность клиентов по решению их социальных и психологических проблем;
- качество, оперативность и адресность предоставления социальных услуг;
- информированность клиентов о деятельности Семейного МФЦ;
- компетентность специалистов, доброжелательность и вежливость.

В качестве методов оценки используется анкета удовлетворенности получателей социальных услуг в Семейном МФЦ, которая заполняется каждым обратившимся в отделение после получения услуг и опросный лист удовлетворенности получателей услуг в Семейном МФЦ, который заполняется в формате гугл-опроса, размещенного в социальных сетях учреждения или на печатном носителе.

1.2. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ЕДИНОГО СТИЛЯ В ОРГАНИЗАЦИИ ПРОСТРАНСТВА СЕМЕЙНОГО МФЦ АЛТАЙСКОГО КРАЯ

Современные социальные учреждения играют ключевую роль в жизни общества, предоставляя необходимые услуги и поддержку различным категориям граждан. Одним из важнейших аспектов функционирования таких учреждений является создание комфортной и гармоничной атмосферы.

Использование единого стиля в организации пространства становится неотъемлемой частью этого процесса. Единый стиль позволяет формировать целостное восприятие учреждения, что способствует повышению доверия со стороны посетителей и сотрудников. Эстетически оформленные интерьеры, выполненные в соответствии с концепцией учреждения, создают приятную и способствующую взаимодействию обстановку. Особенно значимым является использование цветовой палитры, материалов и текстур, отражающих миссию и ценности социального учреждения. Кроме того, единый стиль в пространственном оформлении способствует организации функциональных зон, облегчая навигацию по учреждению. Это особенно актуально для учреждений, где обратившиеся за помощью могут испытывать стресс или растерянность. Создание гармоничного пространства не только улучшает визуальное восприятие, но и повышает общую удовлетворенность клиентов и работников. Фирменный стиль проекта привлекает, вызывает доверие, заставляет возвращаться вновь. Поэтому работа над созданием Семейного многофункционального центра на территории Алтайского края была активизирована задолго до его открытия, а именно на этапе формирования заявки на конкурс Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации.

Где удобнее и доступнее организовать зону первичного приема? Как сделать комфортным время ожидания не только в помещении, но и на улице?

Как обеспечить понятную и доступную уличную навигацию? Как обустроить привычное внутреннее пространство так, чтобы оно стало удобным, мобильным для оказания услуг всем категориям семей? Как создать единый стиль, привлекающий внимание и взрослых, и детей?

Эти и многие другие вопросы стояли перед командой специалистов на старте комплекса мер «Курс на семью. Объединяя ресурсы».

В рамках проекта разработан единый для всех регионов страны бренд, ставший отражением существующих возможностей и особенностей новой организации системы предоставления государственных и муниципальных услуг в Семейном МФЦ. Создано руководство по использованию единого фирменного стиля, описывающее единые навигационные стандарты, правила использования идентификации бренда и оформления носителей бренда в рамках деятельности центров и офисов государственных и муниципальных услуг с учетом их различия по видам и размерам, в том числе, наружное и внутреннее оформление помещений, фасадов зданий, транспорта, дорожных знаков, корпоративной одежды, деловой документации, рекламных и маркетинговых материалов, сувенирной продукции, а также принципы присутствия бренда в цифровой среде, в сети Интернет.

Организация пространств Семейного МФЦ на территории Алтайского края соответствуют всем требованиям, представленным в Приказе Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 21 февраля 2023 года №97 «О реализации в 2023-2024 гг. в отдельных субъектах Российской Федерации пилотного проекта по созданию семейных многофункциональных центров». Согласно Приказу в СМФЦ г. Барнаула и СМФЦ Каменского района присутствует уличная навигационная система указателей и наружной рекламы Семейных МФЦ, наличие на входе в здание вывески с полным и сокращенным наименованием, а также информацией о режиме работы.

Присутствует возможность парковки автотранспортных средств обратившихся граждан. Выполнение требования к зданиям и помещениям Семейных МФЦ, отражено в доступности для всех групп населения, в том числе для инвалидов и маломобильных групп населения. Имеется зона 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 располагается 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 с выполнением требований к эргономике и комфортности условий оказания услуг.



В зданиях Семейного МФЦ 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.

В КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Каменского района», на базе которого и открыт СМФЦ три входа, что при планировании давало три разных варианта размещения зоны первичного приема. В итоге был выбран главный вход в здание, наиболее комфортный и привычный для посетителей. Находившийся ранее прямо на входе архив и помещение для хранения ТСР демонтировали, что позволило расширить существующую площадь и обустроить удобную, современную зону приема посетителей. Появилось место для приема в «одном окне» специалистами смежных ведомств, место для самостоятельной работы посетителей, совмещенное с зоной цифровых сервисов. Также здесь удалось оборудовать мини-гардероб и отдельные кабинеты для приема юрисконсультантом и психологом.

Фирменный стиль Семейного МФЦ обеспечивается сочетанием цвета брендбука в баннерах, установленных в зоне первичного приема, информационных табличках, а также поддерживается в текстиле и других дополнительных элементах мебели, техники.

В зоне первичного приема, оформленного в стиле брендбука Семейного МФЦ появились:

- комфортная и просторная зона ожидания с зелеными креслами, телевизором, на котором транслируются видеоролики о Семейном МФЦ и комплексном центре, информационный ролл ап, оформленный в едином стиле с баннерами зоны первичного приема, стойка-буклетница, наполненная полезной информацией для семей, объемные буквы и логотип на стене;

- игровая зона для детей посетителей, с настенной развивающей панелью, которая также выдержана в сочетающихся с брендбуком цветах;

- зона для различных активностей: для проведения спортивных тренировок, игры в теннис, для плетения маскировочных сетей и формирования посылок на СВО и многое другое. В этих активностях участвуют как сотрудники, так и семьи с детьми в рамках работы различных сервисов.

Дополнительное освещение, перекраска стен холла в цвет, сочетающийся с брендбуком и оснащение дверей кабинетов прозрачными табличками из оргстекла, придали законченный вид всему фирменному стилю Семейного МФЦ. А оформление холла занавесом и мобильность описанных зон позволяют при необходимости в течение считанных минут превратить его в концертный зал для проведения больших массовых мероприятий и праздников с семьями, получателями услуг Семейного МФЦ.

И, наконец, в деталях кроется истина, способная изменить многое. Чтобы Семейный МФЦ обрёл заслуженное признание и привлечение людей, была предпринята смелая попытка создать поистине семейную атмосферу, пронизывающую всё вокруг. Визуальный стиль был унифицирован, охватывая как величественные объекты, так и мелкие штрихи, например, в униформе специалистов. По всему городу, в местах скопления людей и на автобусных остановках, были установлены понятные навигационные таблички. Каждая из них содержит QR-код, открывающий маршрут от текущего местоположения до Семейного МФЦ. Этот детально продуманный подход обеспечивает не только удобство, но и ощущение заботы о каждом человеке, стремящемся

к поддержке и помощи. Брендированный автомобиль ежедневно возит специалистов или мобильную бригаду по городу Барнаулу и Камню-на-Оби, а также селам Каменского района, что в свою очередь привлекает внимание к себе. Штендер при въезде на территорию центра, вывески и баннеры на здании и внутри него, яркая и притягивающая взгляд посетителей символика Семейного МФЦ на стенах коридора и кабинетов специалистов, лаконичные таблички на дверях кабинетов, даже настенные часы и фирменная одежда специалистов имеют символику Семейного МФЦ.

Все это формирует желаемый образ семейного центра, создаёт собственный отличительный код и рассказывает о себе. Фирменный стиль помогает семьям узнавать бренд Семейного МФЦ «в лицо» и создает вокруг него особую атмосферу центра, в котором обязательно помогут. Каждое мгновение взаимодействия с Семейным МФЦ становится шагом к созданию теплой и дружеской атмосферы, что поддерживает дух семьи и единства.



1.3. РОЛЬ МЕЖВЕДОМСТВЕННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ В КОМПЛЕКСНОМ РЕШЕНИИ ПРОБЛЕМ СЕМЕЙ С ДЕТЬМИ

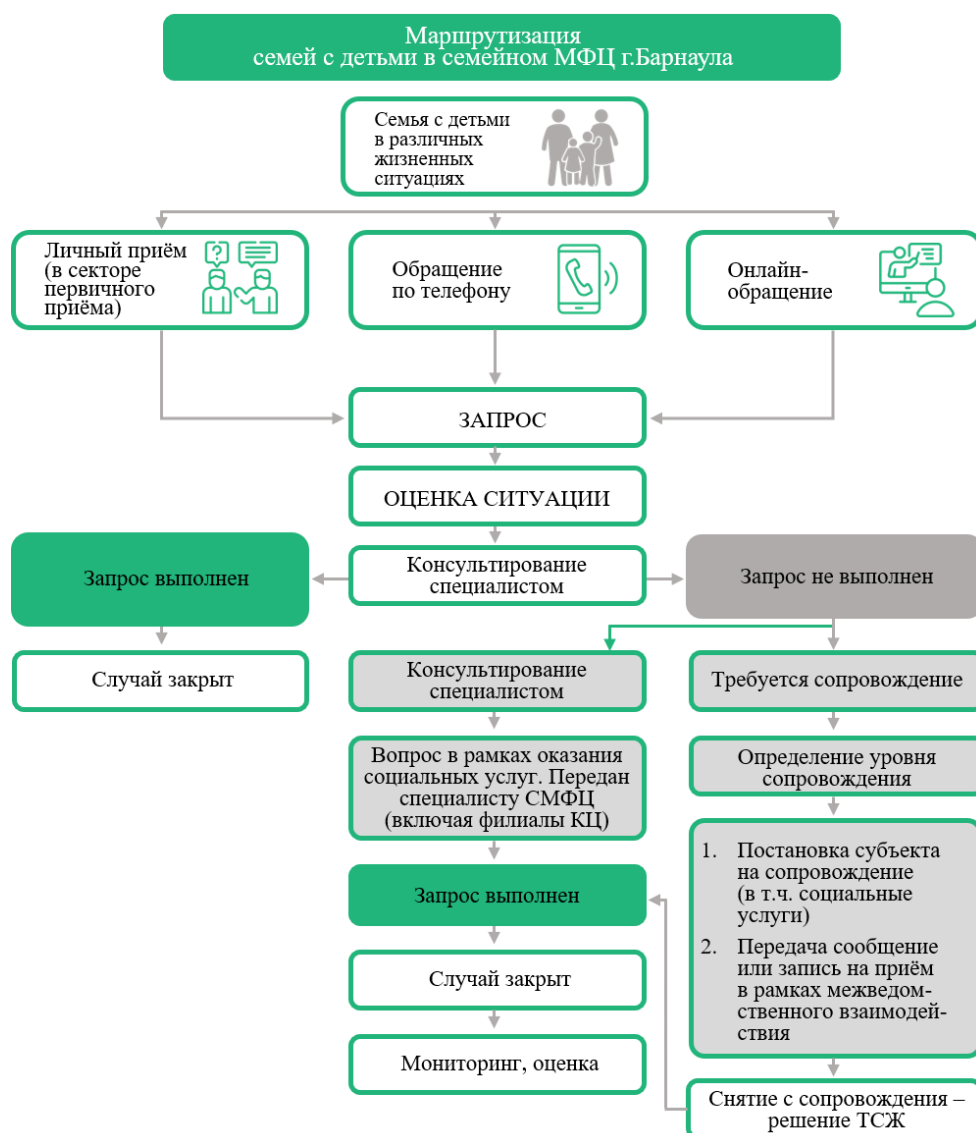
Одним из основных принципов деятельности Семейного МФЦ, указанных в Приказе Минтруда РФ №97 от 21.02.2023 г. «О реализации в 2023-2024 гг. в отдельных субъектах Российской Федерации пилотного проекта по созданию семейных многофункциональных центров», который устанавливает модель создания СМФЦ, является принцип «одного окна», заключающийся в исключении или максимально возможном ограничении участия граждан в сборе документов, подтверждающих право на получение различных услуг.

Часть услуг обращающимся семьям, в первую очередь это социальные услуги в различных формах социального обслуживания, оказываются специалистами Семейного МФЦ в режиме «одного окна» на основании внутренней маршрутизации семей. Выявляется запрос обратившегося, специалист сектора первичного приема понимает, требуется ли ему тот или

иной специалист Семейного МФЦ (психолог, юрист, специалист по работе с семьей) и организует ему этот прием, маршрутизируя в соответствующий сектор, или оказывает помощь с использованием зоны цифровых ресурсов, например, помогает подавать заявление на портале Госуслуги.

В данном случае принцип деятельности «одного окна» реализуется через простую модель первого шага, когда система «одного окна» не требует взаимодействия с другими ведомствами, нет необходимости межведомственного сотрудничества и обмена данными. Та нормативно-правовая база, которая существует и регулирует предоставление социальных услуг, достаточна для работы «одного окна». Работая в данной модели, специалисты исходят из принципа проактивности, адресности и клиентоцентричности, стараясь закрыть вопрос клиента, который обратился в Семейный МФЦ. Бережное отношение к временному ресурсу посетителей происходит за счет оптимизации логистики реализуемых процессов и более четкой внутренней маршрутизации клиентов.

Например, маршрутизация клиентов в Семейном МФЦ г. Барнаула выглядит следующим образом:



Анализ работы показывает, что если потребности обратившихся семей могут быть удовлетворены согласно имеющейся внутренней маршрутизации и имеющимся ресурсам Семейного МФЦ, то на основании первоначального запроса осуществляется подбор перечня услуг и сервисов для семей, то есть определяется индивидуальный бесшовный маршрут. Как правило, это происходит «здесь и сейчас», в день обращения. Время ожидания не превышает 15 минут, для этого существует специальная зона ожидания и детский уголок.

В Семейный МФЦ обращаются семьи, нуждающиеся в услугах не только самих специалистов центра, но и социальной помощи, не относящейся к социальным услугам, а именно медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, таких семей с открытием Семейного МФЦ в Алтайском крае с каждым днем становится больше.

Поддержка оказывается путем привлечения организаций, предоставляющих помощь на основе межведомственного взаимодействия, поэтому требуется выстраивание модели так называемого «магазина повседневного спроса», когда можно получить услуги нужной организации, обращаясь в место, наиболее удобное для гражданина.

Конечно, выстраивание предполагает реинжиниринг имеющейся системы работы, сложившейся годами, в том числе и в социальной сфере, которая взяла на себя обязательство внедрить принцип работы «одного окна» при оказании социальных услуг и социального сопровождения семей с детьми в различных жизненных ситуациях.

Модели «Одного окна» в Семейном МФЦ

Простая модель первого шага

Часть услуг обращающимся семьям оказывают в режиме «одного окна» на основании внутренней маршрутизации в другие сектора и отделения Семейного МФЦ

Система одного окна не требует взаимодействия с другими ведомствами, нет необходимости межведомственного сотрудничества и обмена данными



Модель «Магазин повседневного спроса»

Можно получить услуги нужной организации, обращаясь в удобное для гражданина место

Система «Одного окна» предполагает включение и других организаций, ведомств и структур на основе межведомственного взаимодействия

Выстраивание модели предполагает реинжиниринг имеющейся системы работы



Например, в Семейном МФЦ города Барнаула ведется прием семей специалистами других ведомств и организаций по отдельно составленному графику. В случае необходимости они принимают участие во внешней маршрутизации семей, если для решения жизненной ситуации понадобится включение внешних ресурсов. Такая форма работы стала возможна благодаря заключению соглашений о взаимодействии на уровне министерств, ведомств, муниципалитета. Прием в режиме «одного окна» проводят специалисты КГКУ «Управление социальной защиты по городу Барнаулу», Комитета по социальной поддержке города Барнаула, Центра занятости населения города Барнаула, КАУ МФЦ Алтайского края, юристы «Юридической клиники» Алтайского филиала РАНХиГС.

Для успешного функционирования сервиса «одного окна» в Каменском районе на каждый месяц составляется график приема специалистами КДНиЗП, Управления социальной защиты населения, центра занятости, Государственного Фонда «Защитники Отечества», Социального фонда России, МФЦ, который транслируется в социальных сетях учреждения и участников межведомственных соглашений, а также размещается на информационных стендах организаций города. График размещается еженедельно для напоминания жителям об удобстве получения услуг в удобном для них месте.

За время работы Семейного МФЦ в Алтайском крае специалисты столкнулись со следующими ключевыми жизненными ситуациями обратившихся семей, которые требуют внешней маршрутизации и подключения участников межведомственного взаимодействия:

- оформление различных мер поддержки, в том числе членам семей СВО или самим участникам СВО;
- установление статуса «пропавший без вести»;
- не дают отпуск участнику СВО;
- лишение родительских прав;
- установление отцовства;
- развод;
- переживания, связанные со смертью близкого человека;
- конфликт в семье, с ребенком;
- проблемы в школе, школьный буллинг;
- необходимы технические средства реабилитации, предметы первой необходимости детям первых лет жизни;
- насилие и жестокое обращение в семье;
- проблемы со здоровьем, зависимости;
- проблемы с социальной адаптацией подростков;
- отсутствие жилья, работы, средств к существованию и др.

Во всех перечисленных случаях существует определенный алгоритм работы с клиентами, который реализуется в рамках «индивидуального бесшовного маршрута».

1. Обращение семьи в Семейный МФЦ любым удобным для нее способом (очно, по телефону, по электронной почте, через форму обратной связи на сайте, через социальные сети);

2. Выявление запроса, определение потребности обратившегося (выяснение потребностей в получении социальных услуг, формах и видах их предоставления, уточнение обстоятельств жизненной ситуации, имеющихся ресурсов семьи, возможных рисков, определение возможных путей решения);

3. Регистрация (внесение необходимой информации в карточку обращения, журнал регистрации первичного приема, оформление согласия на обработку персональных данных);

4. Консультация в рамках компетенции специалиста, осуществляющего первичный прием (решение вопроса/проблемы по телефону, с использованием видеосвязи, а также очно);

5. В случае выявления необходимости привлечения межведомственных ресурсов происходит определение организаций и учреждений других ведомств – конкретных поставщиков комплексной услуги;

6. Внесение в индивидуальный маршрутный лист семьи конкретный вопрос, который нужно решить, а также перечень мероприятий и организаций для решения данного вопроса;

7. Запись по телефону к специалисту другой организации, указание в маршрутном листе дня и времени, когда услуга будет оказана;

8. Не позднее 5 рабочих дней после посещения обратившегося в Семейный МФЦ осуществление звонка заявителю с целью получения информации о том, разрешена или нет ситуация после обращения в компетентный орган или учреждение;

9. В случае положительного разрешения ситуации закрытие случая путем отметки в карточке обращения, журнале регистрации первичного приема.

Алгоритм работы по технологии «Индивидуальный бесшовный маршрут семьи»



Пример, подтверждающий работу межведомственного взаимодействия, в рамках реализации индивидуального маршрута социального сопровождения в условиях малой городской территории на примере Каменского района:

В сектор первичного приема обратилась женщина, имеющая инвалидность по слуху, с просьбой оказать помощь в обновлении ИПРА (индивидуальная программа реабилитации и абилитации инвалида), которая выдана бессрочно, но не содержит такое мероприятие как обеспечение необходимыми ТСР (технические средства реабилитации). Для обеспечения комфортного общения с посетителем в рамках межведомственного взаимодействия с Алтайским региональным отделением Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих» была организована видео-конференц-связь с сурдопереводчиком, который помог сформулировать запрос и сопровождал женщину во время ее приема специалистами. Далее, в рамках краевого межведомственного взаимодействия с бюро медико-социальной экспертизы была установлена связь и назначено время приема женщины в тот же день. Специалист Семейного МФЦ на служебном автомобиле сопровождал клиента в МСЭ и в тот же день была разработана новая ИПРА с необходимыми ТСР, которые женщина получила. Работая в проактивном режиме, женщина была проинформирована о возможности получения социальных услуг в учреждении, ей оказано содействие в сборе пакета документов на социальное обслуживание в полустационарной форме и теперь она посещает группу ЗОЖ.

Кроме того, активное межведомственное сотрудничество реализуется посредством проведения совместных социально значимых мероприятий, а также работе сервисов «Семейная приемная», «Мобильная бригада».

Благодаря работе сервиса «Семейная приемная» осуществляется выезд в села Каменского района с целью консультирования семей с детьми. Для выезда привлекаются специалисты – участники межведомственного соглашения. Выезд осуществляется по заранее согласованному графику. На первых этапах внедрения данного направления деятельности Семейного МФЦ процесс был трудозатратный, но отработав механизм выезда, работа строится эффективно, поскольку видна заинтересованность в сотрудничестве со стороны глав сельских поселений, директоров школ, на базе которых проходят приемы. Как показала практика, сервис «Семейная приёмная» актуален для семей, проживающих в отдаленных территориях, и дает возможность получить социальные услуги, не выезжая за пределы села или получить консультацию специалиста другого ведомства. Это неоспоримо важная часть работы Семейного МФЦ, которая самым прямым образом отражает цель, задачи и принципы работы пилотного проекта.

В рамках межведомственного взаимодействия апробирована инновационная форма работы с населением – прямой эфир, который транслируется на платформе официальных страниц в социальных сетях.

На этапе подготовки к прямому эфиру осуществляется сбор информации от населения, выясняются вопросы, на которые целевой аудитории необходимо

получить ответы. В ходе эфира все существующие вопросы, как правило, рассматриваются. Такая форма работы является актуальной и доступной для всех категорий населения, это подтверждается внушительным количеством просмотров.

Например, в рамках недели Семейных МФЦ были организованы прямые эфиры по таким темам, как вопросы получения социального контракта, меры социальной поддержки участников СВО и членов их семей, меры поддержки многодетных семей и др.

1.4. СЛОЖНОСТИ МЕЖВЕДОМСТВЕННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ И ПУТИ ИХ РЕШЕНИЙ

Процесс работы по организации деятельности Семейного МФЦ не обходился без естественных проблем и трудностей, с которыми сталкивались специалисты центра с участниками межведомственного взаимодействия. Одной из основных проблем было отсутствие четкой координации между различными государственными учреждениями, что часто приводило к дублированию работы и в конечном итоге замедляло процесс предоставления услуг. Сложные бюрократические процедуры и различия в нормативно-правовых актах также создавали дополнительные барьеры.

В процессе анализа на разных этапах работы были выделены следующие трудности и проблемы при организации «индивидуального бесшовного маршрута» семьи:

- неточность формулировок запросов обратившихся, указываемых в маршрутном листе, создающее неудобство участникам межведомственного взаимодействия;
- «ручной режим работы», отсутствие цифровизации, передается бумажный бланк;
- социальное сопровождение семей СОП не претерпело качественных изменений, что не всегда эффективно;
- нет алгоритма действий участников системы профилактики в ситуациях, требующих быстрого принятия решения об экстренном размещении детей отдельно от семьи, в которой находится опасно.

Предлагаем ознакомиться с представленными трудностями «одного окна», которые возникли у специалистов Семейного МФЦ в КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Каменского района»:

- территориальная удаленность Семейного МФЦ от центра города, перебои с общественным транспортом, семьям проще приехать в центр города для решения проблем в конкретной организации и попутно решить другие семейные дела;
- низкая информированность населения о возможности получения услуг в режиме «одного окна» на базе Семейного МФЦ;

- нет возможности использовать компьютерные программы организаций на базе Семейного МФЦ для полноценного приема граждан, поэтому встреча чаще проходит в режиме консультирования, а за непосредственной услугой приходится идти в организацию;
- отсутствие общей базы клиентов;
- участие в совместных мероприятиях;
- небольшое количество совместных мероприятий (совместных выездов в семьи СВО);
- информирование населения осуществляется постоянно, но это недостаточно создает информационный шум в медиа-пространстве города.

В процессе совместных обсуждений были предложены следующие пути решения некоторых трудностей:

- разработка скриптов запросов для внесения в индивидуальный маршрут обратившегося;
- «инвентаризация» системы работы по социальному сопровождению семей СОП, поиск путей улучшения качества работы, технологий в рамках действующего законодательства;
- разработка муниципального документа, регулирующего порядок социального сопровождения семей, в которых выявлено неблагополучие и требуется временное помещение детей в учреждение до устранения острого кризиса;
- усиление информирования граждан о возможности получения консультаций других организаций на базе Семейного МФЦ в режиме «одного окна»;
- организация приема центром занятости всех категорий граждан, проживающих в районе, где находится Семейный МФЦ в режиме «одного окна»;
- составление отдельного перспективного плана совместных мероприятий, выездов на определенный период (полугодие);
- оснащение рабочего места для специалистов, ведущих прием в режиме «одного окна», компьютером с установленными программами.

Несмотря на существующие трудности, команда полна решимости преодолеть возникающие препятствия. Проводятся регулярные совещания, на которых обсуждаются пути упрощения процессов и улучшения коммуникации между ведомствами. Специалисты Семейного МФЦ активно ищут возможности для обмена опытом и внедрения лучших практик.

С течением времени удалось наладить тесное сотрудничество с партнёрскими организациями. Привлечение сторонних экспертов также сыграло ключевую роль в оптимизации деятельности. Семейный МФЦ становится всё более адаптированным к требованиям граждан, что позволяет ему справляться с вызовами современности и предлагать качественные услуги.

1.5. ИНФОРМАЦИОННОЕ ПРОДВИЖЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЕМЕЙНОГО МФЦ КАК ФОРМА ВНЕДРЕНИЯ НОВОЙ СОЦИАЛЬНОЙ УСЛУГИ НАСЕЛЕНИЮ

Важным аспектом для любого социального проекта, тем более такого масштабного, как комплекс мер, реализующегося на уровне региона, особое значение имеет информационное сопровождение. Поэтому, в рамках реализации комплекса мер Алтайского края «Курс на семью. Объединяя ресурсы» достаточно внимания уделено тому, чтобы освещать для широкой общественности не только данный проект, но и деятельность Семейных МФЦ региона.

Главная цель информационного продвижения – сделать новый ресурс понятным для семей с детьми, проживающих на территории региона, объяснить, что представляет собой Семейный МФЦ, какие задачи он решает, что такое система «одного окна», «проактивный режим» и как это поможет семье с детьми решить их трудные жизненные ситуации, чем Семейный МФЦ отличается от обычного МФЦ и с какими проблемами обращаться в семейный центр. Проект «Курс на семью. Объединяя ресурсы» начал свою реализацию 1 июля 2023 года, и самую первую широкую огласку получил в ходе визита министра труда и социальной защиты России Антона Котякова в Алтайский край 13 июля 2023 года. Этот проект активно обсуждался во время его встречи с губернатором Виктором Томенко. Информация о том, что в Алтайском крае откроются два Семейных МФЦ, прозвучали в новостных сюжетах Вести Алтай и радиоканалах региона.

Также информационное сопровождение проекта освещается:

- в печатных изданиях и официальных сайтах региональных и муниципальных газет: «Алтайская правда», «Каменские известия», «Вечерний Барнаул»;
- на официальных сайтах Правительства Алтайского края, Министерства социальной защиты Алтайского края и аккаунтах в социальных сетях;
- на официальных сайтах комплексных центров города Барнаула и Каменского района, а также официальных аккаунтах социальных сетей. На сайтах созданы разделы СМФЦ, в которых содержится информация о его деятельности;
- другие информационные порталы Алтайского края.

Для того, чтобы информационное сопровождение и продвижение деятельности Семейного МФЦ было целенаправленным и создавало правильный «информационный шум» в интернете, offline СМИ и других источниках, посредством которых можно передать информацию населению и непосредственным целевым категориям, необходимо более широкое информирование и использование всех имеющихся каналов для создания позитивного образа о возможностях Семейного МФЦ.

Для этого в Семейных МФЦ разрабатывается медиаплан, содержащий не только тематику публикаций, но и такие мероприятия, как:

- прямые эфиры с руководителями на официальных аккаунтах СМИ в социальных сетях, которые имеют большую аудиторию;
- размещение в сети Интернет социальной рекламы о деятельности Семейного МФЦ;
- размещение видеороликов о Семейном МФЦ на экранах внутри комплексного центра, которые будут транслироваться посетителям;
- размещение в организациях и учреждениях буклетов, листовок, флаеров и другой печатной продукции о Семейном МФЦ;
- проведение рекламных акций с раздачей печатной продукции на улицах города.

1.6. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ИНФОРМАЦИОННОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ С УЧАСТНИКАМИ МЕЖВЕДОМСТВЕННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

1. Размещение информации и социальной рекламы на официальных сайтах, в аккаунтах социальных сетей, а также на стендах и экранах телевизоров внутри подведомственных учреждений и организаций. Для этого требуется предоставление информационных материалов: буклетов, видеороликов, изображений для постов, инфографики, баннеров и других элементов, которые будут регулярно обновляться;

2. Партнерские рассылки в виде объявлений и анонсов о предстоящих совместных мероприятиях. Эти рассылки должны в обязательном порядке направляться в организации и учреждения, участвующие в конкретных мероприятиях;

3. Согласование проведения информационных мероприятий специалистами Семейного МФЦ на базе подведомственных организаций необходимо для разъяснения работникам возможностей пользования услугами Семейного МФЦ;

4. Размещение постов и заметок на официальных сайтах и аккаунтах организаций-партнеров в социальных сетях должно отражать участие специалистов ведомств и подведомственных организаций в совместных мероприятиях с Семейным МФЦ и других инициатив.

Хочется отметить, что важным условием эффективного функционирования второй модели работы «одного окна» является обеспечение межведомственного взаимодействия с различными органами и учреждениями при организации социального сопровождения семей с детьми.

На начальном этапе реализации комплекса мер на уровне разных министерств и управлений Алтайского края заключено соглашение о межведомственном взаимодействии с целью повышения эффективности предоставления помощи семьям с детьми в рамках реализации комплекса мер по созданию Семейных МФЦ, предметом которого и является взаимодействие

в целях качественного удовлетворения потребностей семей в различных жизненных ситуациях в режиме «одного окна». Успешная реализация проекта невозможна без поддержки со стороны социальных партнеров, участников соглашения о межведомственном взаимодействии.

Важность координации усилий различных организаций трудно переоценить, так как именно она создает синергетический эффект, позволяющий эффективно решать задачи, стоящие перед современным обществом. Социальные партнеры, обладая уникальными возможностями и знаниями, вносят весомый вклад в общее дело, обеспечивая необходимую инфраструктуру и ресурсы. Кроме того, взаимодействие между различными структурами способствует обмену опытом и внедрению инновационных практик, что в свою очередь ускоряет процесс достижения поставленных целей. Регулярные встречи, круглые столы и рабочие группы являются важными инструментами для повышения уровня взаимопонимания и доверия между участниками.

1.7. РАБОТА СЕМЕЙНОГО МФЦ В ЦИФРАХ

КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Барнаула» за девять месяцев 2024 года в Семейный МФЦ обратились:

Общее количество обращений в СМФЦ	2092	
из них:	семей	человек
численность семей, находящихся в ТЖС, получивших социальные услуги и услуги по социальному сопровождению	640	-
численность граждан из числа семей, находящихся в социально опасном положении, получивших социальные услуги и услуги по социальному сопровождению	506	1576
численность граждан из числа семей участников специальной военной операции, получивших социальные услуги и услуги по социальному сопровождению	305	935
численность женщин с несовершеннолетними детьми, оказавшихся в социально опасном положении вследствие угрозы насилия или жестокого обращения, а также пострадавших от насилия в семье	-	44
численность граждан из числа семей с детьми-инвалидами	362	891

Сектор экстренной психологической помощи и экстренного реагирования

Получено сигналов о семейном неблагополучии и обработано межведомственной мобильной бригадой	88
выезды с участием специалистов Семейного МФЦ, полиции, КДНиЗП	94
Выезды в составе мобильной бригады СМФЦ,	352
Оказана помощь (человек)	302

Сектор оказания социальных услуг и социального сопровождения – разработано 112 программ для получения социальных услуг и социального сопровождения. Организованы и активно работают группы различной направленности:

для молодых инвалидов	6 групп
группа подготовки к школе	5 групп
группа детско-правовой службы	5 групп
занятия группы малышей	8 групп
занятия группы в творческой мастерской	5 групп
занятия в Семейном кафе	1 группа
компьютерные курсы	5 групп
танцевальная группа пожилых людей	3 группы
группа занятий ЛФК	Действует на регулярной основе
группа для занятий адаптивной физкультурой для молодых семей	

Организована досуговая каникулярная занятость детей в 5 филиалах. С 30 июня по 11 июля проводится реабилитация детей с ДЦП в лагере «Интенсив» (20 человек).

КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Каменского района» за девять месяцев 2024 г. в Семейный МФЦ обратились:

Общее количество обращений в СМФЦ	1457	
из них:	семей	человек
численность семей, находящихся в ТЖС, получивших социальные услуги и услуги по социальному сопровождению	867	-
численность граждан из числа семей, находящихся в социально опасном положении, получивших социальные услуги и услуги по социальному сопровождению	463	189
численность граждан из числа семей участников специальной военной операции, получивших социальные услуги и услуги по социальному сопровождению	338	254
численность женщин с несовершеннолетними детьми, оказавшихся в социально опасном положении вследствие угрозы насилия или жестокого обращения, а также пострадавших от насилия в семье	-	26
численность граждан из числа семей с детьми-инвалидами	304	121

В рамках реализации сервисов Семейного МФЦ за 9 месяцев получили услуги:

«Всегда рядом» - 68 семей	68 семей
«Кабинет диагностики и консультирования» - 127	127 семей
«Онлайн-психологический кабинет»	49 семей
Площадка полезного досуга «Вместе с мамой»	8 семей
«Социальный пункт проката»	59 семей
«Семейная приемная»	155 семей
«Индивидуальный бесшовный маршрут семьи»	1028 семей
«Портативный мультибокс»	50 семей
Межведомственная мобильная бригада»	360 человек

1.8. РЕЕСТР СЕРВИСОВ, ПРАКТИК И ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ В СЕМЕЙНОМ МФЦ НА ТЕРРИТОРИИ АЛТАЙСКОГО КРАЯ

Наименование	Краткое описание	Категории семей
«Социальный пункт проката»	<p>Цель сервиса – развитие семейно-ориентированной формы социальной помощи, адресованной семьям, находящимся в трудной жизненной ситуации, после рождения ребенка, в том числе многодетным семьям, семьям участников СВО или иной социально уязвимой категории.</p> <p>Зачастую такие семьи имеют низкий уровень дохода, не могут позволить себе приобрести предметы организации семейного досуга, спортивное оборудование и др.</p> <p>Для удовлетворения данной потребности предусмотрено предоставление во временное пользование оборудования для семейного отдыха и др. Сервис направлен на повышение внутренних ресурсов семей, их сплочение, профилактику неконструктивных форм взаимодействия, организацию совместного социально-приемлемого семейного отдыха.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Семьи участников специальной военной операции; - Семьи, находящиеся в трудной жизненной ситуации, в том числе матери, изменившие решение отказаться от новорожденного ребенка; - Семьи с детьми-инвалидами.
«Межведомственная мобильная бригада»	<p>Цель сервиса – своевременное выявление семей с детьми, в которых возможно нарушаются законные права и интересы детей, а также экстренное реагирование и оказание помощи семьям, женщинам с детьми, подвергающимся разным формам семейного насилия.</p> <p>В состав мобильных бригад входят специалисты учреждений социальной защиты населения, организаций социального обслуживания, образования, органов опеки, внутренних дел.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Семьи с детьми, находящиеся в трудной жизненной ситуации; - Семьи с детьми, находящиеся в СОП; - Семьи участников специальной военной операции, участники СВО.
«Всегда рядом»	<p>Цель сервиса – всесторонняя помощь и поддержка семей участников СВО, повышение доступности и оперативности оказания социальных услуг и услуг по социальному сопровождению.</p> <p>При отсутствии возможности личного посещения Семейного МФЦ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Семьи участников СВО

	<p>(наличие маленьких детей, болезнь) и необходимости срочного получения психологического и юридического консультирования данные услуги оказываются специалистами Семейного МФЦ на дому.</p> <p>Аналогичным образом решается вопрос доставки лекарств, продуктов питания и предметов первой необходимости для жен мобилизованных с маленькими детьми и пожилых родителей в случае нуждаемости в этих услугах. В рамках работы службы жены мобилизованных, имеющие детей дошкольного возраста, в случае необходимости, пользуются услугами няни по присмотру и уходу за детьми.</p>	
<p>Площадка полезного досуга «Вместе с мамой»</p>	<p>Цель сервиса – создание условий для организации позитивного семейного досуга женщин и детей, проживающих в социальной гостинице, в условиях неформального содружества специалистов Семейного МФЦ и получателей социальных услуг.</p> <p>При поступлении на временное проживание в гостиницу семья в целом испытывает стресс. Через данный сервис мамы и дети могут почувствовать себя в уютных домашних условиях, посмотреть вместе телевизор, поиграть в настольные игры, сделать поделку и т. д. Кроме того, дети могут занять себя сами в случае отсутствия или занятости мамы (на работе, готовит на кухне и т. д.). В ходе игровой деятельности формируются навыки взаимопомощи и поддержки у членов семьи, которые в дальнейшем очень важны для жизни и сохранения семьи. Также, со временем, осуществляется активизация ресурсов семьи в разрешении трудной жизненной и конфликтной ситуации. Происходит улучшение детско-родительских отношений, повышается уровень родительских компетенций, повышается уровень информированности о смыслодержателе семейном досуге – все эти цели достигаются в рамках использования сервиса, что обеспечивает в дальнейшем функционирование семьи на более высоком уровне.</p>	<p>- Мамы с детьми разного возраста, временно проживающие в социальной гостинице</p>
<p>«Портативный мультибокс»</p>	<p>Актуальность технологии «Портативный мультибокс» обусловлена тем, что не все дети-инвалиды могут посещать Семейный МФЦ</p>	<p>- Семьи, воспитывающие детей с ограниченными</p>

	<p>с целью получения социальных услуг, в связи с их территориальной удаленностью. Технология направлена на повышение уровня и качества жизни семей, воспитывающих детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья, развитие их абилитационного и реабилитационного потенциала.</p> <p>В ходе реализации технологии получателям социальных услуг во временное пользование предоставляются мультибоксы, оснащенные развивающим и игровым оборудованием, техническими средствами реабилитации, а также методическими пособиями по использованию содержимого мультибокса.</p> <p>Вместе с мультибоксом родители получают инструкции, методические рекомендации, как пользоваться оборудованием. По окончании определенного срока бокс заменяется на другой с иным содержанием.</p> <p>Специалист, курирующий семью, консультирует родителей, а также проводит дистанционные занятия с детьми и родителями, на которых учит пользоваться содержимым мультибоксов, организует игры и развивающие занятия.</p> <p>Организация предоставления социальных услуг в очно-дистанционном формате – это возможность, находясь территориально далеко от Семейного МФЦ, получать социальные услуги, психологическую помощь и поддержку для всех членов семьи.</p>	<p>возможностями здоровья</p>
<p>«Семейная приемная»</p>	<p>Цель сервиса – оказание комплексной межведомственной помощи семьям с детьми. Сервис является одним из механизмов предупреждения социального неблагополучия. Не всегда семья может обратиться самостоятельно в ту или иную службу, организацию в силу территориальной отдаленности, проживания в сельской местности, где слабо развита инфраструктура, транспортная доступность.</p> <p>Сервис создается для организации консультирования, социального сопровождения семей, проживающих в отдаленных и малонаселенных пунктах в СМФЦ.</p>	<p>- Семьи с детьми, проживающие в отдаленных территориях</p>

<p>«Индивидуальный бесшовный маршрут семьи»</p>	<p>Цель сервиса – создание условий для реализации комплексной социальной помощи семьям с детьми посредством предоставления социальных услуг и социального сопровождения.</p> <p>Технология «Индивидуальный бесшовный маршрут» семьи направлена на организацию и осуществление адресного и максимально беспрепятственного пути получения конкретной семьей социальной помощи с учетом ее индивидуальных потребностей, организацию комплексного решения вопросов семей с детьми в режиме «одного окна» при обращении в отделение Семейного МФЦ. Данная технология обеспечит поддержку семьям, что позволит качественно изменить трудную жизненную ситуацию и добиться положительных тенденций в преодолении кризисного периода.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Семьи с детьми, находящиеся в ТЖС, социально опасном положении; - Семьи участников СВО; - Женщины с детьми, оказавшиеся в СОП вследствие угрозы насилия или жестокого обращения, а также пострадавшие от насилия в семье; - Семьи, воспитывающие детей-инвалидов и др.
<p>«Кабинет диагностики и консультирования»</p>	<p>Цель сервиса – совершенствование условий использования современных диагностических социально-психологических технологий и методов для диагностики и консультирования, необходимых для составления и уточнения «индивидуальных маршрутов», индивидуальных программ предоставления социальных услуг обратившимся в Семейный МФЦ.</p> <p>«Кабинет диагностики и консультирования» – необходимый компонент предоставления социальных услуг в Семейном МФЦ. Реализует социально-психологическое проектирование, экспертизу и мониторинг условий для интеллектуального, личностного и социального развития детей, охраны психологического здоровья всех участников социального процесса, а также оказания психолого-педагогической помощи детям и взрослым.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Семьи с детьми, находящиеся в ТЖС, в СОП; - семьи участников специальной военной операции, участники СВО; - семьи, воспитывающие детей-инвалидов; - женщины с детьми, оказавшиеся в СОП вследствие угрозы насилия или жестокого обращения, а также пострадавшие от насилия в семье
<p>«Онлайн-психологический кабинет»</p>	<p>Цель сервиса – обеспечение семей доступной, бесплатной, квалифицированной психологической помощью в онлайн-формате психологами кризисных центров для активизации внутренних ресурсов семьи, направленных на выход из кризисных состояний.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Несовершеннолетние и совершеннолетние, признанные нуждающимися

	<p>Онлайн-психологический кабинет – это возможность для населения получить бесплатную психологическую поддержку в привычных и безопасных условиях, что позволит качественно изменить трудную внутрисемейную ситуацию и добиться положительных тенденций в преодолении кризисного периода.</p>	<p>в социальном обслуживании</p>
--	---	----------------------------------

1.9. ПАСПОРТА СОЦИАЛЬНЫХ ПРАКТИК, РЕАЛИЗУЕМЫХ В СЕМЕЙНЫХ МФЦ АЛТАЙСКОГО КРАЯ

ПАСПОРТ

социальной услуги в сфере социального обслуживания
«Межведомственная мобильная бригада»

Вид услуги	Срочные социальные услуги
Форма обслуживания	Полустационарная
Категории населения	<ul style="list-style-type: none">- Семьи с детьми, находящиеся в трудной жизненной ситуации;- Семьи с детьми, находящиеся в социально опасном положении;- Семьи участников специальной военной операции, участники СВО;- Семьи, воспитывающие детей-инвалидов.
Наименование и реквизиты нормативного правового акта, договора, соглашения Российской Федерации	<ol style="list-style-type: none">1. ФЗ № 442 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 г.;2. ФЗ № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24.12.1998 г.;3. ФЗ № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» от 24.06.1999 г.
Наименование и реквизиты нормативного правового акта, договора, соглашения Алтайского края	<ol style="list-style-type: none">1. Закон Алтайского края от 15.12.2002 № 86-ЗС «О системе профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в Алтайском крае»;2. Распоряжение Правительства Алтайского края от 22.08.2023 № 290-р «Об утверждении комплекса мер по созданию семейных многофункциональных центров «Курс на семью. Объединяя ресурсы» в Алтайском крае на 2023 – 2024 годы;3. Постановление КДН и ЗП Администрации Алтайского края № 15 от 09.12.2016 (в ред. 15.01.2020 №1) об утверждении Порядка межведомственного взаимодействия органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних при организации комплексной индивидуальной профилактической работы с несовершеннолетними и семьями, находящимися в социально опасном положении.

	<p>4. Приказ Главного управления Алтайского края по социальной защите населения и преодолению последствий ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне «О порядках предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Алтайском крае» от 28.11.2014 г. № 400;</p> <p>5. Приказ Минсоцзащиты № 27/Пр/255 от 01.09.2023 «О создании семейных многофункциональных центров;</p> <p>6. Приказ Минсоцзащиты об утверждении Положения о реализации практики «Межведомственная мобильная бригада» №27/Пр/95 от 22.03.2024</p>
<p>Наименование и реквизиты локального акта организации</p>	<p>1. Приказ №139-П от 29.09.2023 Об утверждении положения об отделении «Семейный многофункциональный центр»;</p> <p>2. Приказ №22-П от 19.02.2024 об утверждении положений о секторах отделения «Семейный многофункциональный центр».</p> <p>3. Приказ о назначении ответственных за работу сервисов СМФЦ №27/1 – П от 25.03.2024;</p> <p>4. Приказ об утверждении паспортов социальных сервисов и практик №30/1-П от 24.04.2024.</p> <p>5. Соглашения о межведомственном взаимодействии в целях повышения эффективности предоставления помощи семьям с детьми в рамках реализации комплекса мер по созданию семейных многофункциональных центров в Алтайском крае от 24.11.2023, 08.12.2023.</p>
<p>Структурное подразделение СМФЦ</p>	<p>Сектор экстренной психологической помощи и экстренного реагирования</p>
<p>Содержание услуги, в том числе</p>	
<p>Актуальность для получателя услуги</p>	<p>Необходимость реализации технологии «Межведомственная мобильная бригада» обусловлена тем, что это является одной из эффективных форм выявления семей с детьми, оказавшихся в трудной жизненной ситуации или социально опасном положении, позволяющей оказать им адресную квалифицированную помощь в решении различных проблем, а также при необходимости экстренно реагировать на факты жестокого обращения детей в семьях.</p> <p>Использование данной технологии способствует купированию проявлений жестокого обращения к детям путем проведения разъяснительной работы, осуществления диагностической, консультационной,</p>

	правовой, социальной помощи несовершеннолетним и семьям с детьми, находящимся в трудной жизненной ситуации, социально опасном положении, а также оказания иных социальных услуг.
Миссия	Выявление семей с детьми, нуждающихся в социальной помощи и поддержке со стороны органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних.
Принципы	<ul style="list-style-type: none"> - принцип «одного окна»; - компетентность и профессионализм специалистов Семейного МФЦ; - междисциплинарный подход.
Цель	Экстренное реагирование и оказание в кратчайшие сроки комплексной адресной помощи семьям, находящимся в обстоятельствах, препятствующих нормальной жизнедеятельности детей.
Задачи	<ol style="list-style-type: none"> 1. Организация совместной работы с субъектами профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних по вопросам выявления семей с детьми на ранней стадии семейного неблагополучия; 2. Осуществление ранней профилактики социального сиротства посредством оказания экстренной и плановой социальной помощи семьям, находящимся в трудной жизненной ситуации и остро нуждающимся в социальной поддержке; 3. Обеспечение оперативности в решении острых социальных проблем семей с детьми, находящимися в трудной жизненной ситуации и социально опасном положении.
Методы и формы	Методы: экспресс консультирование Формы работы: индивидуальные.
Содержание услуги	<p>Этапы деятельности межведомственной мобильной бригады в рамках реализации технологии «Межведомственная мобильная бригада»:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Получение специалистом сектора экстренной психологической помощи и экстренного реагирования отделения Семейный МФЦ сигнала/сообщения об обнаружении признаков нахождения семьи или несовершеннолетнего в социально опасном положении, трудной жизненной ситуации, возможном нарушении прав несовершеннолетнего. 2. Регистрация полученного сигнала/сообщения

	<p>в Журнале регистрации сигнала/сообщения о признаках нахождения семьи/несовершеннолетнего в социально-опасном положении, трудной жизненной ситуации, возможном нарушении прав несовершеннолетних.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Формирование состава мобильной бригады из числа специалистов органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в зависимости от типа поступившего сигнала. Передача сведений межведомственной мобильной бригаде. 4. Актуализация членами межведомственной мобильной бригады признаков нахождения семьи/несовершеннолетнего в социально опасном положении, трудной жизненной ситуации, критериев оценки уровня функционирования семьи. 5. Проверка межведомственной мобильной бригадой поступивших в сектор экстренной психологической помощи и экстренного реагирования отделения Семейный МФЦ сведений о наличии признаков нахождения семьи/несовершеннолетнего в социально опасном положении, трудной жизненной ситуации, возможном нарушении прав несовершеннолетнего, с целью установления нужды помощи семьи/несовершеннолетнего в различных видах помощи. 6. Передача мобильной бригадой информации о проверке сигнала/сообщения в КДНиЗП, сектор экстренной психологической помощи и экстренного реагирования или сектор оказания социальных услуг и социального сопровождения для принятия решения о дальнейшей маршрутизации. 7. Организация работы с семьей в соответствии с разработанным индивидуальным бесшовным маршрутом.
Ожидаемые результаты	<ol style="list-style-type: none"> 1. Увеличение количества семей с детьми, выявленных на ранней стадии неблагополучия. 2. Увеличение семей с детьми, которым оказана комплексная адресная помощь. 3. Повышение качества межведомственного взаимодействия при реализации технологии. 4. Профилактика семейного неблагополучия, предотвращение жестокого обращения и всех видов насилия в отношении женщин и детей.
Ресурсы оказания услуги, в том числе	
кадровые	Психолог, специалист по социальной работе,

	специалист по работе с семьей, водитель, другие специалисты системы профилактики
материально-технические	Визитки СМФЦ, буклеты Автомобиль для осуществления выезда.
информационно-телекоммуникационные	Планшет, мобильный принтер
финансовые	Субсидия на выполнение государственного задания.
Время и место реализации услуги	Оказание услуги осуществляется в режиме работы Семейного МФЦ и по времени, определенном по индивидуальному рабочему графику специалистов по адресу, указанному в сигнале/сообщении
Документы, необходимые для получения услуги	Паспорт, СНИЛС, заявление на оказание социальных услуг и другие документы при необходимости.
Стоимость и порядок оплаты	Услуга предоставляется бесплатно.

ПАСПОРТ

социальной услуги в сфере социального обслуживания

Площадка полезного досуга «Вместе с мамой»

Вид услуги	Социально-педагогические услуги
Форма обслуживания	Полустационарная
Категории населения	<ol style="list-style-type: none"> Женщины с несовершеннолетними детьми, оказавшиеся в социально опасном положении вследствие угрозы насилия или жестокого обращения, а также пострадавшие от насилия в семье. Женщины с детьми в трудной жизненной ситуации
Наименование и реквизиты нормативного правового акта, договора, соглашения Российской Федерации	<ol style="list-style-type: none"> ФЗ № 442 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 г.; ФЗ № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24.12.1998; ФЗ № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» от 24.06.1999 г.
Наименование и реквизиты нормативного правового акта, договора,	<ol style="list-style-type: none"> Распоряжение Правительства Алтайского края от 22.08.2023 № 290-р «Об утверждении комплекса мер по созданию семейных многофункциональных центров «Курс на семью.

<p>соглашения Алтайского края</p>	<p>Объединяя ресурсы» в Алтайском крае на 2023-2024 годы;</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Приказ Главного управления Алтайского края по социальной защите населения и преодолению последствий ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне «О порядках предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Алтайском крае» от 28.11.2014 г. №400; 3. Приказ Минсоцзащиты № 27/Пр/255 от 01.09.2023 «О создании семейных многофункциональных центров»; 4. Приказ Минсоцзащиты об утверждении Положения о сервисе Площадки полезного досуга «Вместе с мамой» №27/Пр/92 от 22.03.2024
<p>Наименование и реквизиты локального акта организации</p>	<p>Документы, регламентирующие работу Семейного МФЦ Каменского района:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Приказ №139-П от 29.09.2023 Об утверждении положения об отделении «Семейный многофункциональный центр»; 2. Приказ №22-П от 19.02.2024 об утверждении положений о секторах отделения «Семейный многофункциональный центр»; 3. Приказ о назначении ответственных за работу сервисов СМФЦ №27/1 – П от 25.03.2024; 4. Приказ об утверждении паспортов социальных сервисов и практик №30/1-П от 24.04.2024. <p>Документы, регламентирующие работу Семейного МФЦ города Барнаула:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Свидетельство о государственной регистрации юридического лица от 31 июля 1997; 2. Устав Краевого государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения города Барнаула», утверждён 14.03.2016, № 107; 3. Приказ «О реализации сервиса «Вместе с мамой» в семейном многофункциональном центре КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Барнаула» от 04.06.2024 № 86; 4. Приказ об утверждении паспортов практики, сервисов и технологии, реализуемых в СМФЦ КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Барнаула», от 24.05.2024 № 81.

Структурное подразделение СМФЦ	Сектор экстренной психологической помощи и экстренного реагирования
Содержание услуги, в том числе	
Актуальность для получателя услуги	<p>При поступлении на временное проживание в гостиницу семья в целом испытывает стресс. Через данный сервис мамы и дети могут почувствовать себя в уютных домашних условиях, посмотреть вместе телевизор, поиграть в настольные игры, сделать поделку и т. д. Кроме того, дети могут занять себя сами в случае отсутствия или занятости мамы (на работе, готовит на кухне и т. д.).</p> <p>В ходе игровой деятельности формируются навыки взаимопомощи и поддержки у членов семьи, которые в дальнейшем очень важны для жизни и сохранения семьи. Также, со временем, осуществляется активизация ресурсов семьи в разрешении трудной жизненной и конфликтной ситуации.</p> <p>Происходит улучшение детско-родительских отношений, повышается уровень родительских компетенций, повышается уровень информированности о смыслодержателе семейного досуга – все эти цели достигаются в рамках использования сервиса, что обеспечивает в дальнейшем функционирование семьи на более высоком уровне.</p>
Миссия	Организация позитивного смыслодержателем досуга для восстановления отношения к себе, другим, ребенку.
Принципы	<ul style="list-style-type: none"> - Принцип «одного окна»; - Компетентность и профессионализм специалистов Семейного МФЦ; - Проактивное информирование семей с детьми.
Цель	Создание условий для организации позитивного семейного досуга женщин и детей, проживающих в социальной гостинице, в условиях неформального содружества специалистов Семейного МФЦ и получателей социальных услуг.
Задачи	<ol style="list-style-type: none"> 1. Развитие умения женщин с детьми эффективно организовывать свое свободное время, семейный досуг; 2. Оказание помощи женщинам в освоении новых умений и навыков взаимодействия с детьми с учетом их интересов и возраста, иных особенностей поведения и развития;

	<ul style="list-style-type: none"> 3. Улучшение детско-родительских отношений; 4. Развитие творческих способностей детей; 5. Снижение напряжения и конфликтных ситуаций между женщинами с детьми, проживающими в социальной гостинице, через налаживание детско-родительских отношений, через организацию занятости в сервисе.
Методы и формы	<p>Методы: арт-терапевтические игры, упражнения и техники, театрализация.</p> <p>Формы работы: групповые.</p>
Содержание услуги	<p>Организация работы сервиса:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Создание на базе кризисной квартиры (социальной гостиницы) реабилитационной среды для организации досуга женщин с детьми, обеспечивающей для проживающих доступность сервиса в течение дня без привлечения специалистов; 2. Рациональное оснащение и размещение в кризисной квартире (социальной гостинице) необходимого оборудования, материалов, инструментов для организации досуга творческого характера; 3. Организация гибкого графика работы специалистов для проведения досуговых мероприятий в рамках работы сервиса Площадка полезного досуга «Вместе с мамой»; 4. Информирование проживающих женщин с детьми о возможностях сервиса «Вместе с мамой»; 5. Проведение анкетирований, опросов проживающих с целью выявления их интересов, предпочтений в досуговой деятельности с целью разработки программы работы площадки полезного досуга; 6. Оказание содействия в признании проживающих в кризисной квартире (социальной гостинице) нуждающимся в социальном обслуживании и составлении индивидуальной программы предоставления социальных услуг, в рамках которых организуется работа сервиса; 7. Организация досуговых мероприятий в сотрудничестве со специалистами, обучение самостоятельной организации свободного времени силами самих проживающих в кризисной квартире с использованием возможностей и оборудования сервиса;

	8. Проведение периодического мониторинга работы сервиса Площадка полезного досуга «Вместе с мамой» для дальнейшего планирования мероприятий, внесения изменений в планы мероприятий, разработки рекомендаций по организации досуговой деятельности проживающих в кризисной квартире.
Ожидаемые результаты	<ol style="list-style-type: none"> 1. Повышение уровня развития навыков организации своего свободного времени, овладение новыми умениями; 2. Укрепление детско-родительских отношений в процессе организации совместного досуга с ребенком; 3. Улучшение качества общения женщин с детьми, проживающими в кризисной квартире (социальной гостинице) друг с другом и детьми.
Ресурсы оказания услуги, в том числе	
кадровые	Психолог, специалист по социальной работе
материально-технические	<ul style="list-style-type: none"> - Материалы и инструменты для творчества и мастер-классов - Оборудование для театрализации - Мебель (столы, стулья для работы)
финансовые	Субсидия на выполнение государственного задания.
Время и место реализации услуги	Оказание услуги осуществляется в удобном, комфортном помещении, в режиме работы Семейного МФЦ и по времени, определенном по индивидуальному рабочему графику специалистов.
Документы, необходимые для получения услуги	Паспорт, СНИЛС, заявление на оказание социальных услуг и другие документы при необходимости.
Стоимость и порядок оплаты	Услуга предоставляется бесплатно.

ПАСПОРТ

социальной услуги в сфере социального обслуживания
социальный сервис «Социальный пункт проката»

Вид услуги	Срочные социальные услуги
Форма обслуживания	Полустационарная
Категории населения	<ol style="list-style-type: none"> 1. Семьи с детьми, находящиеся в трудной жизненной ситуации (многодетные семьи); 2. Семьи участников специальной военной

	<p>операции (далее – СВО);</p> <p>3. Семьи, воспитывающие детей-инвалидов;</p> <p>4. Семьи, находящиеся в трудной жизненной ситуации, в том числе матери, изменившие решение отказаться от новорожденного ребенка.</p>
<p>Наименование и реквизиты нормативного правового акта, договора, соглашения Российской Федерации</p>	<p>1. ФЗ № 442 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 г.;</p> <p>2. ФЗ № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24.12.1998 г.;</p> <p>3. ФЗ № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 24.11.1995 г.</p>
<p>Наименование и реквизиты нормативного правового акта, договора, соглашения Алтайского края</p>	<p>1. Закон Алтайского края от 31.08.2005 г. № 63-ЗС «О социальном обслуживании населения в Алтайском крае»;</p> <p>2. Распоряжение Правительства Алтайского края от 22.08.2023 № 290-р «Об утверждении комплекса мер по созданию семейных многофункциональных центров «Курс на семью. Объединяя ресурсы» в Алтайском крае на 2023-2024 годы;</p> <p>3. Приказ Главного управления Алтайского края по социальной защите населения и преодолению последствий ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне «О порядках предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Алтайском крае» от 28.11.2014 г. № 400;</p> <p>4. Приказ Минсоцзащиты № 27/Пр/255 от 01.09.2023 «О создании семейных многофункциональных центров»;</p> <p>5. Приказ Министерства социальной защиты Алтайского края об утверждении Положения о сервисе «Социальный пункт проката» от 22.03.2024 г. № 27/Пр/97.</p>
<p>Наименование и реквизиты локального акта организации</p>	<p>Документы, регламентирующие работу Семейного МФЦ города Барнаула:</p> <p>1. Свидетельство о государственной регистрации юридического лица от 31 июля 1997;</p> <p>2. Устав Краевого государственного бюджетного учреждения социального обслуживания населения города Барнаула», утверждён 14.03.2016, № 107;</p>

	<p>3. Приказ об утверждении паспортов практики, сервисов и технологии, реализуемых в СМФЦ КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Барнаула», от 24.05.2024 № 81.</p> <p>Документы, регламентирующие работу Семейного МФЦ Каменского района:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Приказ №139-П от 29.09.2023 Об утверждении положения об отделении «Семейный многофункциональный центр»; 2. Приказ №22-П от 19.02.2024 об утверждении положений о секторах отделения «Семейный многофункциональный центр»; 3. Приказ о назначении ответственных за работу сервисов СМФЦ №27/1 – П от 25.03.2024; 4. Приказ об утверждении паспортов социальных сервисов и практик №30/1-П от 24.04.2024.
<p>Структурное подразделение Семейного МФЦ, где может функционировать сервис</p>	<p>Сектор первичного приема семей Сектор оказания социальных услуг и социального сопровождения</p>
<p>Содержание услуги, в том числе</p>	
<p>Актуальность для получателя услуги</p>	<p>Зачастую получателями социальных услуг Семейного МФЦ являются семьи, имеющие низкий уровень дохода, которые не могут позволить себе приобрести предметы организации семейного досуга, спортивное оборудование и другие предметы, например, предметы первой необходимости первого года жизни ребенка.</p> <p>Также клиентами Семейного МФЦ являются семьи, воспитывающие детей инвалидов, которые нуждаются в дополнительном оборудовании для пользования в домашних условиях для обеспечения более качественного уровня реабилитационной работы с детьми.</p> <p>Открытие социального пункта проката – это новый подход к профилактике семейного неблагополучия, создающий условия для предотвращения бедности семей с детьми.</p> <p>Предоставление во временное пользование оборудования для семейного отдыха, реабилитации ребенка-инвалида, обеспечение жизнедеятельности ребенка первого года жизни будет способство-</p>

	<p>вать повышению внутренних ресурсов семей, их сплочения, профилактики неконструктивных форм взаимодействия.</p>
Миссия	<p>Повышение качества жизни семей с детьми различных категорий путем предоставления им в безвозмездное временное пользование современных товаров первой необходимости, реабилитационного и игрового оборудования.</p>
Принципы	<ul style="list-style-type: none"> - Принцип «одного окна»; - Компетентность и профессионализм специалистов Семейного МФЦ; - Проактивное информирование семей с детьми.
Цель	<p>Развитие семейно-ориентированной формы социальной помощи, адресованной семьям, находящимся в трудной жизненной ситуации, в том числе многодетным семьям, семьям после рождения ребенка, семьям участников СВО, семьям, воспитывающим детей-инвалидов или иной социально уязвимой категории.</p>
Задачи	<ol style="list-style-type: none"> 1. Обеспечение потребности различных категорий семей, нуждающихся в товарах первой необходимости, реабилитационного и игрового оборудования; 2. Повышение качества жизни семей с детьми.
Методы и формы	<p>Методы: консультирование; опрос; мотивация к активности.</p> <p>Формы работы: индивидуальные.</p>
Содержание услуги	<ol style="list-style-type: none"> 1. Для получения услуги сервиса «Социальный пункт проката» необходимо обратиться в сектор первичного приема семей, в чьем ведении находится данный сервис; 2. Услуги проката предоставляются на бесплатной основе при наличии необходимого предмета проката; 3. Прокат оборудования предоставляется на основании договора проката, заключенного между директором учреждения и получателем на основании заявления от гражданина; 4. Срок действия договора определяется по соглашению сторон, но не может превышать 6 месяцев. По истечении срока, указанного в договоре, предмет проката возвращается;

	<p>5. Оборудование выдается во временное пользование в исправном состоянии. Проверка исправности предмета проката производится в присутствии получателя в момент передачи ему выдаваемого оборудования. В случае необходимости получателю выдаются письменные инструкции о пользовании предметом проката;</p> <p>6. В случае временного отсутствия необходимого получателю оборудования, ответственное лицо устанавливает очередность на получение необходимого предмета проката. Очередность устанавливается исходя из даты регистрации заявления получателя;</p> <p>7. Возврат оформляется актом приема-передачи.</p>
Ожидаемые результаты	<p>1. Повышение качества жизни семей с детьми с низким уровнем дохода;</p> <p>2. Экономия бюджета семьи;</p> <p>3. Профилактика семейного неблагополучия.</p>
Ресурсы оказания услуги, в том числе	
кадровые	Квалифицированные специалисты в соответствии со штатным расписанием, имеющие соответствующее образование, профессиональную подготовку, квалификацию, обладающие знаниями и опытом, необходимыми для качественного оказания услуги.
материально-технические	<ul style="list-style-type: none"> - Игровое оборудование (санки-коляска, коньки, ролики, самокат, велосипед детский трехколесный, скейт и пр.); - Предметы первой необходимости первого года жизни (ванночка для купания, детские ходунки, шезлонг детский (люлька), стульчик для кормления, коляска трость, кровать, коляска «зима-лето» и пр.); - Реабилитационное оборудование для детей инвалидов (одеяло утяжеленное, коммуникатор для детей с аутизмом, ЗПР, тренажер вертикализатор Ардос и пр.).
информационно-телекоммуникационные	Стабильное интернет-соединение, компьютер, оргтехника
финансовые	Субсидия на выполнение государственного задания
Время и место реализации услуги	Оказание услуги осуществляется в специально отведенных для оказания услуг помещениях, в режиме работы Семейного МФЦ

	и по времени, определенном по индивидуальному рабочему графику специалистов
Документы, необходимые для получения услуги	Паспорт, СНИЛС, заявление на оказание социальных услуг и другие документы при необходимости
Стоимость и порядок оплаты	Услуга предоставляется бесплатно

ПАСПОРТ
социальной услуги в сфере социального обслуживания
социальный сервис «Всегда рядом»

Вид услуги	Срочные социальные услуги, социально-психологические, социально-педагогические, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала
Форма обслуживания	Полустационарная
Категория населения	Семьи и члены семей участников специальной военной операции
Наименование и реквизиты нормативного правового акта, договора, соглашения Российской Федерации	ФЗ № 442 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 г.
Наименование и реквизиты нормативного правового акта, договора, соглашения Алтайского края	<ol style="list-style-type: none"> 1. Распоряжение Правительства Алтайского края от 22.08.2023 № 290-р «Об утверждении комплекса мер по созданию семейных многофункциональных центров «Курс на семью. Объединяя ресурсы» в Алтайском крае на 2023 – 2024 годы; 2. Приказ Главного управления Алтайского края по социальной защите населения и преодолению последствий ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне «О порядке предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Алтайском крае» от 28.11.2014 г. №400; 3. Приказ Минсоцзащиты № 27/Пр/255 от 01.09.2023 «О создании семейных многофункциональных центров»; 4. Приказ Минсоцзащиты №27/Пр/401 от 28.12.203 «Об утверждении положения о службе неотложной помощи семьям участников специальной военной операции «Всегда рядом».

	<p>5. Соглашение № М-158.1/23 от 09.10.2023 «О межведомственном взаимодействии в целях повышения эффективности предоставления помощи семьям с детьми в рамках реализации комплекса мер по созданию семейных многофункциональных центров в Алтайском крае»;</p>
<p>Наименование и реквизиты локального акта организации</p>	<p>Документы, регламентирующие работу Семейного МФЦ Каменского района:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Приказ №139-П от 29.09.2023 Об утверждении положения об отделении «Семейный многофункциональный центр»; 2. Приказ №22-П от 19.02.2024 об утверждении положений о секторах отделения «Семейный многофункциональный центр»; 3. Соглашения о межведомственном взаимодействии в целях повышения эффективности предоставления помощи семьям с детьми в рамках реализации комплекса мер по созданию семейных многофункциональных центров в Алтайском крае от 24.11.2023, 08.12.2023. 4. Приказ о назначении ответственных за работу сервисов СМФЦ №27/1 – П от 25.03.2024; 5. Приказ об утверждении паспортов социальных сервисов и практик №30/1-П от 24.04.2024. <p>Документы, регламентирующие работу Семейного МФЦ города Барнаула:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. «Положение о секторе экстренной психологической помощи и экстренного реагирования «Семейного многофункционального центра» от 29.09.2023; 2. «Положение о секторе оказания социальных услуг и социального сопровождения «Семейного многофункционального центра» от 29.09.2023; 3. «Положение о секторе первичного приема семей «Семейного многофункционального центра» от 29.09.2023; 4. Приказ № 271 от 29.12.23 Об утверждении Положения о службе неотложной помощи семьям участников специальной военной операции «Всегда рядом»; 5. Приказ № 272 от 29.12.23 Об утверждении Паспорта сервиса «Служба неотложной помощи семьям участников специальной военной операции «Всегда рядом».

Содержание услуги, в том числе	
Актуальность для получателя услуги	<p>Специальная военная операция Вооружённых сил РФ отразилась на жизни всех жителей страны. Значительно выросла потребность населения в различных видах поддержки.</p> <p>Особенно остро в ней нуждаются семьи мобилизованных и добровольных участников специальной военной операции, а именно им требуется: психологическая, юридическая, социально-бытовая, педагогическая, консультативная и другие виды помощи. Качественное решение указанных проблем возможно только при условии создания системы комплексного ее решения и взаимодействия различных организаций и ведомств.</p> <p>Сервис «Всегда рядом» направлен на оказание неотложной помощи и поддержки членам семей участников специальной военной операции, что позволит качественно изменить трудную жизненную ситуацию и добиться положительных тенденций в преодолении кризисного периода.</p>
Миссия	Оказание комплексной поддержки семьям участников специальной военной операции Алтайского края.
Принципы	<ul style="list-style-type: none"> - добровольность; - конфиденциальность; - соблюдение и защита прав и законных интересов граждан; - безопасность; - проактивность; - адресность; - нуждаемость; - организация работы «одного окна».
Цель	Всесторонняя помощь и поддержка семей участников СВО, повышение доступности и оперативности оказания социальных услуг и услуг по социальному сопровождению.
Задачи	<ol style="list-style-type: none"> 1. Создание механизмов социальной поддержки семей участников СВО; 2. Оказание неотложной социальной и консультативной помощи, а также социального сопровождения семей участников СВО.

<p>Методы и формы</p>	<p>Методы: беседы, общение, поддержание, выслушивание, подбадривание, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса; консультирование и др.</p> <p>Формы работы: индивидуальные встречи, групповые занятия, выезды на дом.</p>
<p>Содержание услуги</p>	<p>Алгоритм получения услуг:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Обращение гражданина (семьи) в сектор первичного приема семей или непосредственно к куратору в сектор экстренной психологической помощи и экстренного реагирования с запросом; 2. Выявление запроса, определение потребности обратившегося. Происходит выяснение потребностей в получении социальных услуг, формах и видах их предоставления, потребности в иной помощи; 3. Консультация в рамках компетенции специалиста, осуществляющего первичный прием или куратора семьи участника СВО; 4. В случае выявления потребности в консультировании другими специалистами отделения Семейного МФЦ (юрисконсульт, психолог) происходит передача обращения профильному специалисту; 5. Организация получения консультирования, в том числе с выездом на дом профильного специалиста Семейного МФЦ; 6. В случае выявления потребности в доставке лекарств, необходимых продуктов питания и предметов первой необходимости для жен мобилизованных с маленькими детьми и пожилых родителей в случае нуждаемости в этих услугах организуется выезд мобильной бригады для покупки и доставки по месту проживания (покупка осуществляется за счет средств заявителя, доставка – бесплатно); 7. В случае выявления потребности в осуществлении кратковременного присмотра за ребенком дошкольного возраста семье оказывается услуга по присмотру в условиях группы кратковременного пребывания на базе Семейного МФЦ; 8. В случае выявления необходимости привлечения межведомственных ресурсов происходит внешняя маршрутизация семьи.

	Для семьи создается индивидуальный перечень необходимых ресурсов, видов, субъектов помощи.
Ожидаемые результаты	<ol style="list-style-type: none"> 1. Решение проблемы получения бесплатной квалифицированной психологической и юридической помощи (в том числе срочного характера) указанной категории граждан; 2. Оказание помощи и содействия членам семьи участников СВО в кризисном состоянии в стабилизации их жизнедеятельности (предоставление срочных социальных услуг); 3. Повышение доступности и оперативности оказания услуг; 4. Осуществление содействия в получении услуг семьями в рамках межведомственного взаимодействия.
Ресурсы оказания услуги, в том числе	
кадровые	Квалифицированные специалисты – психолог, специалист по социальной работе, юрисконсульт (имеют соответствующее образование, профессиональную подготовку, квалификацию, обладает знаниями и опытом, необходимым для качественного оказания услуги).
материально-технические	<ul style="list-style-type: none"> - Помещения, оборудованные всем необходимым для предоставления указанных услуг: кабинет для индивидуального консультирования, кабинет для групповых занятий с детьми. - Автомобиль для выезда и оказания услуг по месту проживания семьи.
информационно-телекоммуникационные	Стабильное интернет-соединение, компьютер с необходимым набором программного обеспечения.
финансовые	Субсидия на выполнение государственного задания
Время и место реализации услуги	Оказание услуги осуществляется в специально отведенных для оказания услуг помещениях Семейного МФЦ и на территории проживания клиента, в режиме работы учреждения и по времени, определенном по индивидуальному рабочему графику специалистов.
Документы, необходимые для получения услуги	Паспорт, СНИЛС, заявление на оказание социальных услуг и другие документы.
Стоимость и порядок оплаты	Услуга предоставляется бесплатно.

ПАСПОРТ
 социальной услуги в сфере социального обслуживания
социальный сервис «Индивидуальный бесшовный маршрут»

Вид услуги	Срочные социальные услуги
Форма обслуживания	Полустационарная
Категории населения	<ol style="list-style-type: none"> 1. Семьи с детьми, находящиеся в трудной жизненной ситуации; 2. Семьи с детьми, находящиеся в социально опасном положении; 3. Семьи участников специальной военной операции (далее – СВО); 4. женщины с несовершеннолетними детьми, оказавшиеся в социально опасном положении вследствие угрозы насилия или жестокого обращения, а также пострадавшие от насилия в семье; 5. Семьи, воспитывающие детей-инвалидов.
Наименование и реквизиты нормативного правового акта, договора, соглашения Российской Федерации	<ol style="list-style-type: none"> 1. ФЗ № 442 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 г.; 2. ФЗ № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24.12.1998 г.; 3. ФЗ № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» от 24.06.1999 г.; 4. ФЗ № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 24.11.1995 г. и другие
Наименование и реквизиты нормативного правового акта, договора, соглашения Алтайского края	<ol style="list-style-type: none"> 1. Постановление Администрации Алтайского края №535 от 03.12.2014 «О межведомственном взаимодействии органов государственной власти Алтайского края при предоставлении социальных услуг и содействии в социальном сопровождении»; 2. Распоряжение Правительства Алтайского края от 22.08.2023 № 290-р «Об утверждении комплекса мер по созданию семейных многофункциональных центров «Курс на семью. Объединяя ресурсы» в Алтайском крае на 2023 – 2024 годы; 3. Приказ Главного управления Алтайского края по социальной защите населения и преодолению последствий ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне

	<p>«О порядках предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Алтайском крае» от 28.11.2014 г. №400;</p> <p>4. Приказ № 27/Пр/255 от 01.09.2023 «О создании семейных многофункциональных центров»;</p> <p>5. Соглашение № М-158.1/23 от 09.10.2023 «О межведомственном взаимодействии в целях повышения эффективности предоставления помощи семьям с детьми в рамках реализации комплекса мер по созданию семейных многофункциональных центров в Алтайском крае»;</p> <p>6. Приказ Минсоцзащиты №27/Пр/400 от 28.12.2023 «Об утверждении положения о порядке организации «индивидуального бесшовного маршрута» семьи.</p>
<p>Наименование и реквизиты локального акта организации</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Приказ №139-П от 29.09.2023 Об утверждении положения об отделении «Семейный многофункциональный центр»; 2. Приказ №22-П от 19.02.2024 об утверждении положений о секторах отделения «Семейный многофункциональный центр»; 3. Соглашения о межведомственном взаимодействии в целях повышения эффективности предоставления помощи семьям с детьми в рамках реализации комплекса мер по созданию семейных многофункциональных центров в Алтайском крае от 24.11.2023, 08.12.2023. 4. Приказ об утверждении паспортов социальных сервисов и практик №30/1-П от 24.04.2024.
<p>Содержание услуги, в том числе</p>	
<p>Актуальность для получателя услуги</p>	<p>Изменение социально-экономического положения населения, снижение уровня жизни, утрата нравственных и семейных устоев остро влияет на семьи, особенно оказавшиеся в трудной жизненной ситуации, которые испытывают необходимость в помощи и поддержке. Такие семьи обладают разным потенциалом решения проблем. Одной группе семей достаточно указать на проблему и определить пути ее решения. Другим семьям необходима комплексная помощь: психологическое, социальное, юридическое сопровождение, контроль за ситуацией в семье и др.</p>

	<p>Технология «Индивидуальный бесшовный маршрут семьи» направлена на организацию и осуществление адресного и максимально беспрепятственного пути получения конкретной семьей социальной помощи с учетом ее индивидуальных потребностей, организацию комплексного решения вопросов семей с детьми при обращении в отделение «Семейный многофункциональный центр». Данная технология обеспечит поддержку семьям, что позволит качественно изменить трудную жизненную ситуацию и добиться положительных тенденций в преодолении кризисного периода.</p>
Миссия	<p>Оказание семьям с детьми комплексной поддержки с целью выхода из «критической» ситуации путем осуществления адресного и максимально беспрепятственного пути получения социальной помощи.</p>
Принципы	<ul style="list-style-type: none"> - принцип «одного окна»; - компетентность и профессионализм специалистов сектора первичного приема семей с детьми; - четкое и отлаженное межведомственное взаимодействие; - наличие разнопрофильных специалистов в секторах Семейного МФЦ.
Цель	<p>Выстраивание целостной системы поддержки семей с детьми с учетом их индивидуальных потребностей.</p>
Задачи	<ol style="list-style-type: none"> 1. Информирование семей с детьми о всех имеющихся ресурсах для их поддержки; 2. Определение потребности и нуждаемости семьи в социальном сопровождении (анализ жизненной ситуации); 3. Выстраивание и реализация «маршрута» с предоставлением социальных услуг для решения вопросов семьи с привлечением организаций в рамках межведомственного взаимодействия (при необходимости); 4. Сопровождение семьи с целью предоставления комплексного подхода к решению жизненных ситуаций семьи.
Методы и формы	<p>Методы: консультирование; опрос; беседа; диагностика и обследование личности;</p>

	<p>мотивация к активности; коррекция; тренинги; психопрофилактическая и психологическая работа и др. Формы работы: индивидуальные или групповые.</p>
<p>Содержание услуги</p>	<p>Технология представляет собой организацию комплексного решения вопросов семей с детьми, адресного и максимально беспрепятственного пути получения конкретной семьей социальной помощи с учетом ее индивидуальных потребностей. Базовая схема индивидуальной бесшовной маршрутизации семьи осуществляется поэтапно:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Первоначальный прием семей осуществляется в Секторе первичного приема куда можно обратиться лично, по телефону, онлайн (через социальные сети, электронную почту, сайт). Выполняются следующие шаги маршрута: <ul style="list-style-type: none"> - Выявление запроса, определение потребности обратившегося. Происходит выяснение потребностей в получении социальных услуг, формах и видах их предоставления, уточнение обстоятельств жизненной ситуации, имеющихся ресурсов семьи, возможных рисков, определение возможных путей решения. - Регистрация. Внесение необходимой информации в журнал регистрации первичного приема, оформление согласия на обработку персональных данных. - Консультация в рамках компетенции специалиста, осуществляющего первичный прием. Решение вопроса (проблемы) по телефону, с использованием видеосвязи, очно. - В случае если запрос обратившегося удовлетворен в рамках одной консультации специалиста, происходит закрытие обращения, оформление карточки обращения, заполнение анкеты удовлетворенности клиента. 2. В случае выявления потребности в консультировании другими специалистами отделения Семейного МФЦ происходит передача обращения в другой сектор Семейного МФЦ или другое отделение комплексного центра – внутренняя маршрутизация. <p>В данном случае происходит:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Организация получения онлайн или очного

консультирования профильного специалиста Семейного МФЦ путем направления обращения или осуществление записи на консультацию к специалисту в сектор экстренной психологической помощи и экстренного реагирования, в сектор социальных услуг и социального сопровождения или другое отделение комплексного центра.

- В случае осуществления внутренней маршрутизации специалисты других секторов Семейного МФЦ (отделений комплексного центра):
 - проводят анализ имеющейся ситуации;
 - осуществляют консультацию с учетом запроса семьи;
 - определяют нуждаемость семьи в социальном сопровождении/социальном обслуживании, назначают куратора.
 - осуществляют соответствующие действия с использованием различных социальных сервисов, практик и технологий по решению трудной жизненной ситуации;
 - после разрешения трудной жизненной ситуации передают информацию о необходимости закрытия обращения с детьми.
 - Закрытие обращения в секторе первичного приема семей. Оценка эффективности индивидуального бесшовного маршрута семьи посредством мониторинга удовлетворенности семьи полученными результатами посредством заполнения анкеты удовлетворенности клиента.
3. В случае выявления необходимости привлечения межведомственных ресурсов происходит внешняя маршрутизация семьи. Выявление такой потребности может произойти в любом секторе отделения СМФЦ. В этом случае осуществляется:
- перенаправление обращения в другие учреждения различных ведомств (в рамках межведомственного взаимодействия);
 - в случае необходимости для семьи создается индивидуальный перечень необходимых ресурсов, видов, субъектов помощи;
 - получение обратной связи от межведомственных ресурсов;

	<ul style="list-style-type: none"> - передача информации о необходимости закрытия обращения в сектор первичного приема семей с детьми в случае, если внешнюю маршрутизацию осуществляли другие сектора отделения СМФЦ; - оценка эффективности индивидуального бесшовного маршрута семьи посредством мониторинга удовлетворенности семьи полученными результатами (анкетирование); - закрытие обращения при удовлетворенности запроса, оформление карточки обращения.
Ожидаемые результаты	<ol style="list-style-type: none"> 1. Разрешение трудной жизненной ситуации семьи посредством организации комплексной поддержки и оказания помощи; 2. Повышение доступности и оперативности оказания услуг.
Ресурсы оказания услуги, в том числе	
кадровые	Квалифицированные специалисты в соответствии со штатным расписанием, имеющие соответствующее образование, профессиональную подготовку, квалификацию, обладающие знаниями и опытом, необходимыми для качественного оказания услуги.
материально-технические	Помещения с необходимым оборудованием. Сектор первичного приема оборудован окнами приема посетителей.
информационно-телекоммуникационные	Стабильное интернет-соединение, компьютеры, оргтехника и мультимедийное оборудование, зона цифровых сервисов для посетителей.
финансовые	Субсидия на выполнение государственного задания.
Время и место реализации услуги	Оказание услуги осуществляется в специально отведенных для оказания услуг помещениях и на территории проживания клиента, в режиме работы учреждения и по времени, определенном по индивидуальному рабочему графику специалистов.
Документы, необходимые для получения услуги	Паспорт, СНИЛС, заявление на оказание социальных услуг и другие документы при необходимости.
Стоимость и порядок оплаты	Услуга предоставляется бесплатно.

ПАСПОРТ
 социальной услуги в сфере социального обслуживания
социальный сервис «Семейная приемная»

Вид услуги	Срочные социальные услуги
Форма обслуживания	Полустационарная
Категории населения	<ol style="list-style-type: none"> 1. Семьи с детьми, находящиеся в трудной жизненной ситуации; 2. Семьи с детьми, находящиеся в социально опасном положении; 3. Семьи участников специальной военной операции; 4. Семьи, воспитывающие детей-инвалидов; 5. Женщины с несовершеннолетними детьми, оказавшиеся в социально опасном положении вследствие угрозы насилия или жестокого обращения, а также пострадавшие от насилия в семье.
Наименование и реквизиты нормативного правового акта, договора, соглашения Российской Федерации	<ol style="list-style-type: none"> 1. ФЗ № 442 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 г.; 2. ФЗ № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24.12.1998 г.; 3. ФЗ № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 24.11.1995 г.; 4. ФЗ № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» от 24.06.1999 г.
Наименование и реквизиты нормативного правового акта, договора, соглашения Алтайского края	<ol style="list-style-type: none"> 1. Распоряжение Правительства Алтайского края от 22.08.2023 № 290-р «Об утверждении комплекса мер по созданию семейных многофункциональных центров «Курс на семью. Объединяя ресурсы» в Алтайском крае на 2023-2024 годы; 2. Приказ Минсоцзащиты № 27/Пр/255 от 01.09.2023 «О создании семейных многофункциональных центров»; 3. Приказ Минсоцзащиты об утверждении Положения о сервисе «Семейная приемная» №27/Пр/91 от 22.03.2024г.;

	<p>4. Приказ Главного управления Алтайского края по социальной защите населения и преодолению последствий ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне «О порядках предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Алтайском крае» от 28.11.2014 г. №400.</p>
<p>Наименование и реквизиты локального акта организации</p>	<p>Документы, регламентирующие работу Семейного МФЦ Каменского района:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Приказ №139-П от 29.09.2023 Об утверждении положения об отделении «Семейный многофункциональный центр»; 2. Приказ №22-П от 19.02.2024 3. Об утверждении положений о секторах; 4. Приказ о назначении ответственных за работу сервисов СМФЦ №27/1 – П от 25.03.2024; 5. Приказ об утверждении паспортов социальных сервисов и практик №30/1-П от 24.04.2024 отделения «Семейный многофункциональный центр»; 6. Соглашения о межведомственном взаимодействии в целях повышения эффективности предоставления помощи семьям с детьми в рамках реализации комплекса мер по созданию семейных многофункциональных центров в Алтайском крае от 24.11.2023; <p>Документы, регламентирующие работу Семейного МФЦ города Барнаула:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Свидетельство о государственной регистрации юридического лица от 31 июля 1997; 2. Устав Краевого государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения города Барнаула», утверждён 14.03.2016, № 107; 3. Приказ об утверждении паспортов практики, сервисов и технологии, реализуемых в СМФЦ КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Барнаула», от 24.05.2024 № 81; 4. Приказ о реализации сервиса «Семейная приемная» в семейном многофункциональном центре КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения города

	Барнаула» от 04.06.2024 № 85.
Структурное подразделение СМФЦ, где может функционировать сервис	<ul style="list-style-type: none"> - Сектор первичного приема семей; - Сектор экстренной психологической помощи и экстренного реагирования; - Сектор оказания социальных услуг и социального сопровождения.
Содержание услуги, в том числе	
Актуальность для получателя услуги	<p>Многие жители Алтайского края проживают в отдаленных территориях и зачастую не имеют возможности напрямую обратиться в Семейный МФЦ за получением необходимой консультации юриста, психолога, других социальных услуг, поэтому обеспечение доступности социальной помощи – это одна из важных задач, решаемых с открытием Семейных МФЦ на территории региона.</p> <p>Организация выездов межведомственной /междисциплинарной команды специалистов в отдаленные сельские поселения для оказания помощи в преодолении сложных жизненных ситуаций в семьях с несовершеннолетними детьми – хороший вариант обеспечения доступности такой помощи. Особенность сервиса «Семейная приемная» – максимальная приближенность услуги к месту жительства таких семей, что решает проблему удаленности услуг и обеспечивает равный доступ к возможности получать качественную помощь наравне с жителями, живущими в шаговой доступности от СМФЦ.</p>
Миссия	Максимальная приближенность социальных услуг и социальной помощи к месту жительства.
Принципы	<ul style="list-style-type: none"> - Принцип «одного окна»; - Компетентность и профессионализм специалистов Семейного МФЦ; - Проактивное информирование семей с детьми; - Междисциплинарный подход.
Цель	Оказание семьям с детьми, проживающим в отдаленных территориях, адресной консультативной помощи в решении конкретных жизненных ситуаций.
Задачи	1. Обеспечение доступности и качества предоставляемой помощи семьям с детьми, проживающим в отдаленных сельских районах,

	<p>специалистами организаций различной ведомственной принадлежности;</p> <p>2. Повышение эффективности межведомственного взаимодействия со всеми партнерами в рамках реализации сервиса.</p>
Методы и формы	<p>Методы: экспресс психологическое и юридическое консультирование.</p> <p>Формы работы: индивидуальные.</p>
Содержание услуги	<p>Алгоритм работы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Формирование междисциплинарной/ межведомственной команды специалистов для проведения выездных приемов, консультаций семей с детьми; 2. Выявление семей с детьми в различных жизненных ситуациях, нуждающихся в помощи и поддержке специалистов, формирование списка семей, граждан для участия в работе приемной; 3. Решение организационных вопросов: согласование даты и времени работы выездной приемной, определение помещения для приема; 4. Проведение приема семей с детьми, граждан, консультирование, решение проблемных вопросов граждан на месте; 5. Формирование проблематики, вопросов, требующих решения на муниципальном, межведомственном уровне, передача информации о «трудных случаях» в организации для решения по компетентности; 6. Реализация «индивидуального бесшовного маршрута» семьи, составленного в рамках работы семейной приемной; 7. Сопровождение семьи куратором с организацией обратной связи от членов семьи и представителей других ведомств; 8. Ведение учета семей с детьми, воспользовавшихся сервисом «Семейная приемная». <p>Продолжительность и периодичность оказания услуг целевой группе: по факту проведения мероприятий «Семейной приемной» в рамках разработанного плана-графика выездов межведомственной/мультидисциплинарной бригады, индивидуальный прием длится 50-60 минут, групповая консультация, тренинг – 40-90 минут. Контроль качества оказания услуг: осуществляется путем заполнения опросного листа удовлетворенности получателей услуг</p>

	в Семейном многофункциональном центре. Мониторинг эффективности: осуществляется с использованием Методики оценки эффективности деятельности СМФЦ.
Ожидаемые результаты	<ol style="list-style-type: none"> 1. Организация качественной, доступной помощи взрослым членам семьи и детям в решении различных личностных, межличностных, детско-родительских проблем непосредственно по месту их проживания; 2. Повышение доступности информирования семей с детьми, проживающих в отдаленных территориях о возможности получения социальных услуг и сопровождения в Семейном МФЦ.
Ресурсы оказания услуги, в том числе	
кадровые	Психолог, юрисконсульт, специалисты УСЗН, Центра занятости населения, КДНиЗП и другие специалисты – участники межведомственного взаимодействия.
материально-технические	Переносной баннер, визитки СМФЦ, буклеты, автомобиль для осуществления выезда.
информационно-телекоммуникационные	Ноутбук, доступ в интернет.
финансовые	Субсидия на выполнение государственного задания.
Время и место реализации услуги	Оказание услуги осуществляется в удобных для приема семей с детьми помещениях, предоставленных администрациями сельских советов, образовательных учреждений сельских поселений по заранее составленному плану выезда, а также по заранее составленному графику приема специалистов.
Документы, необходимые для получения услуги	Паспорт, СНИЛС, заявление на оказание социальных услуг и другие документы при необходимости.
Стоимость и порядок оплаты	Услуга предоставляется бесплатно.

ПАСПОРТ

социальной услуги в сфере социального обслуживания
социальный сервис «Кабинет диагностики и консультирования»

Вид услуги	Срочные социальные услуги
Форма обслуживания	Полустационарная
Категории населения	<ol style="list-style-type: none">1. Семьи с детьми, находящиеся в трудной жизненной ситуации;2. Семьи с детьми, находящиеся в социально опасном положении;3. Семьи участников специальной военной операции, участники СВО;4. Семьи, воспитывающие детей-инвалидов;5. Женщины с несовершеннолетними детьми, оказавшиеся в социально опасном положении вследствие угрозы насилия или жестокого обращения, а также пострадавшие от насилия в семье.
Наименование и реквизиты нормативного правового акта, договора, соглашения Российской Федерации	<ol style="list-style-type: none">1. ФЗ № 442 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 г.;2. ФЗ № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24.12.1998 г.;3. ФЗ № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 24.11.1995 г.;4. ФЗ № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» от 24.06.1999 г.
Наименование и реквизиты нормативного правового акта, договора, соглашения Алтайского края	<ol style="list-style-type: none">1. Закон Алтайского края от 31.08.2005 г. № 63-ЗС «О социальном обслуживании населения в Алтайском крае»;2. Распоряжение Правительства Алтайского края от 22.08.2023 № 290-р «Об утверждении комплекса мер по созданию семейных многофункциональных центров «Курс на семью. Объединяя ресурсы» в Алтайском крае на 2023 – 2024 годы;3. Приказ Главного управления Алтайского края по социальной защите населения и преодолению последствий ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне «О порядке предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Алтайском крае» от 28.11.2014 г. №400;

	<p>4. Приказ Минсоцзащиты № 27/Пр/255 от 01.09.2023 «О создании семейных многофункциональных центров»;</p> <p>5. Приказ Министерства социальной защиты Алтайского края об утверждении Положения о сервисе «Кабинет диагностики и консультирования» от 22.03.2024 г. № 27/Пр/93.</p>
<p>Наименование и реквизиты локального акта организации</p>	<p>Документы, регламентирующие работу Семейного МФЦ Каменского района:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Приказ №139-П от 29.09.2023 Об утверждении положения об отделении «Семейный многофункциональный центр»; 2. Приказ №22-П от 19.02.2024 об утверждении положений о секторах отделения «Семейный многофункциональный центр»; 3. Приказ о назначении ответственных за работу сервисов СМФЦ №27/1 – П от 25.03.2024; 4. Приказ об утверждении паспортов социальных сервисов и практик №30/1-П от 24.04.2024. <p>Документы, регламентирующие работу Семейного МФЦ города Барнаула:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Свидетельство о государственной регистрации юридического лица от 31 июля 1997 г.; 2. Устав Краевого государственного бюджетного учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения города Барнаула», утверждён 14.03.2016, № 107; 3. Приказ об утверждении паспортов практики, сервисов и технологии, реализуемых в СМФЦ КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Барнаула», от 24.05.2024 № 81.
<p>Структурное подразделение СМФЦ, где может функционировать сервис</p>	<p>Сектор экстренной психологической помощи и экстренного реагирования.</p>
<p>Содержание услуги, в том числе</p>	
<p>Актуальность для получателя услуги</p>	<p>«Кабинет диагностики и консультирования» – необходимый компонент предоставления социальных услуг в Семейном МФЦ.</p> <p>Реализует социально-психологическое проектирование, экспертизу и мониторинг условий для интеллектуального, личностного и социального развития детей, охраны психологического здоровья всех участников социального процесса,</p>

	а также оказания психолого-педагогической помощи детям и взрослым.
Миссия	Качественное удовлетворение потребностей семей в социальных услугах с учетом выявленных в результате диагностики запросов и актуальных проблем.
Принципы	<ul style="list-style-type: none"> - Принцип «одного окна»; - Компетентность и профессионализм специалистов Семейного МФЦ; - Проактивное информирование семей с детьми.
Цель	Совершенствование условий использования современных диагностических социально-психологических технологий и методов для диагностики и консультирования, необходимых для составления и уточнения индивидуальных бесшовных маршрутов, индивидуальных программ предоставления социальных услуг обратившимся в Семейный МФЦ.
Задачи	<ol style="list-style-type: none"> 1. Проведение диагностических мероприятий с целью определения личностного потенциала, оценки детско-родительских отношений и других факторов, влияющих на качество жизнедеятельности семьи; 2. Разработка на основании проведенных диагностических мероприятий индивидуальных и групповых программ, направленных на коррекцию поведенческих, эмоциональных нарушений, детско-родительских отношений и отношений других членов семей; 3. Проведение итоговых диагностических мероприятий с целью оценки изменений, произошедших в результате работы и дальнейшей маршрутизации семьи; 4. Оказание экстренной психологической помощи и плановых психологических консультаций в кризисном состоянии, ситуации конфликта, состоянии дезадаптации, суицидальной готовности в рамках срочных социальных услуг.
Методы и формы	<p>Методы: экспресс-психологическое консультирование, диагностические методы исследования личности согласно реестру диагностических методик, имеющихся в Семейном МФЦ.</p> <p>Формы работы: индивидуальные.</p>

Содержание услуги	<p>Организация работы сервиса:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Выявление семей с детьми в различных жизненных ситуациях, нуждающихся в услугах сервиса «Кабинет диагностики и консультирования». Выявление происходит в рамках первичного приема семей, обратившихся в Семейный МФЦ, либо при наличии сообщения специалистов органов и организаций разной ведомственной принадлежности, работающих с семьями с детьми; 2. Анализ жизненной ситуации семьи, формирование предварительного запроса семьи на предоставление социальных услуг, мероприятий по социальному сопровождению; 3. Оформление заявления о предоставлении социальных услуг, согласия на обработку персональных данных заявителя; 4. Обеспечение первичной консультативной помощи по запросу семьи путем маршрутизации в «Кабинет диагностики и консультирования»; 5. Формирование заключения на основании проведенной консультации, диагностики о необходимости оказания социальных услуг, определение набора социальных услуг и социального сопровождения для каждой конкретной семьи или принятие решения о проведении индивидуальных консультаций в рамках оказания срочных социальных услуг; 6. Оказание содействия в признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании, социальном сопровождении и составлении индивидуальной программы предоставления социальных услуг; 7. Дальнейшая маршрутизация семьи для решения выявленных проблем, определение сервиса/технологии, в рамках которых эти проблемы будут решены в соответствии с разработанной программой предоставления социальных услуг; 8. В случае принятия решения о проведении индивидуальных консультаций в рамках оказания срочных социальных услуг, осуществляется составление графика таких консультаций.
Ожидаемые результаты	<ol style="list-style-type: none"> 1. Оказание квалифицированной помощи посредством психологического консультирова-

	<p>ния, организации предоставления социальных услуг и социального сопровождения на основе выявленных в ходе диагностики актуальных проблем семей с детьми;</p> <p>2. Точная и обоснованная результатами индивидуальной диагностики маршрутизация семей для получения необходимых услуг;</p> <p>3. Повышение удовлетворенности семей с детьми процессом получения социальных услуг и сопровождения.</p>
Ресурсы оказания услуги, в том числе	
кадровые	Психолог, специалист по социальной работе
материально-технические	<ul style="list-style-type: none"> - Бланковые и компьютерные методики диагностики по различным направлениям (диагностика личностной сферы, межличностные отношения, познавательная сфера и др.). - Реестр психодиагностических методик, используемых в кабинете диагностики и консультирования.
информационно-телекоммуникационные	Ноутбук, доступ в интернет.
финансовые	Субсидия на выполнение государственного задания.
Время и место реализации услуги	Оказание услуги осуществляется в удобном, комфортном помещении, в режиме работы Семейного МФЦ и по времени, определенном по индивидуальному рабочему графику специалистов.
Документы, необходимые для получения услуги	Паспорт, СНИЛС, заявление на оказание социальных услуг и другие документы при необходимости.
Стоимость и порядок оплаты	Услуга предоставляется бесплатно.

ПАСПОРТ
социальной услуги в сфере социального обслуживания
социальный сервис «Онлайн-психологический кабинет»

Вид услуги	Социально-психологическая
Форма обслуживания	Полустационарная
Категория населения	<ol style="list-style-type: none"> 1. Семьи с детьми, находящиеся в трудной жизненной ситуации; 2. Семьи с детьми, находящиеся в социально опасном положении; 3. Семьи участников специальной военной

	<p>операции, участники СВО;</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Семьи, воспитывающие детей-инвалидов; 5. Женщины с несовершеннолетними детьми, оказавшиеся в социально опасном положении вследствие угрозы насилия или жестокого обращения, а также пострадавшие от насилия в семье.
<p>Наименование и реквизиты нормативного правового акта, договора, соглашения Российской Федерации</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ФЗ № 442 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 г.; 2. ФЗ № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24.12.1998 г.; 3. ФЗ № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 24.11.1995 г.
<p>Наименование и реквизиты нормативного правового акта, договора, соглашения Алтайского края</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Закон Алтайского края от 31.08.2005 г. № 63-ЗС «О социальном обслуживании населения в Алтайском крае»; 2. Распоряжение Правительства Алтайского края от 22.08.2023 № 290-р «Об утверждении комплекса мер по созданию семейных многофункциональных центров «Курс на семью. Объединяя ресурсы» в Алтайском крае на 2023 – 2024 годы; 3. Приказ Главного управления Алтайского края по социальной защите населения и преодолению последствий ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне «О порядке предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Алтайском крае» от 28.11.2014 г. №400; 4. Приказ Минсоцзащиты № 27/Пр/255 от 01.09.2023 «О создании семейных многофункциональных центров»; 5. Приказ Минсоцзащиты об утверждении положения о сервисе «Онлайн психологический кабинет» №27/Пр98 от 22.03.2024 г.
<p>Наименование и реквизиты локального акта организации</p>	<p>Документы, регламентирующие работу Семейного МФЦ Каменского района:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Приказ о назначении ответственных за работу сервисов СМФЦ №27/1 – П от 25.03.2024; 2. Приказ об утверждении паспортов социальных сервисов и практик №30/1-П от 24.04.2024. <p>Документы, регламентирующие работу Семейного МФЦ города Барнаула:</p>

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Свидетельство о государственной регистрации юридического лица от 31 июля 1997 г.; 2. Устав Краевого государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения города Барнаула», утверждён 14.03.2016, № 107; 3. Приказ об утверждении паспортов практики, сервисов и технологии, реализуемых в СМФЦ КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Барнаула», от 24.05.2024 № 81.
Структурное подразделение СМФЦ, где может функционировать сервис	<ul style="list-style-type: none"> - Сектор экстренной психологической помощи и экстренного реагирования; - Сектор оказания социальных услуг и социального обслуживания.
Содержание услуги, в том числе	
Актуальность для получателя услуги	<p>В настоящее время наблюдается рост числа семей, испытывающих трудности или оказавшихся в кризисной ситуации с отрицательным социально-психологическим климатом, увеличивается количество случаев жестокого обращения с детьми, отчуждения между детьми и родителями, что приводит к возрастанию потребности в профессиональной психологической помощи среди населения г. Барнаула и Каменского района.</p> <p>Сервис «Онлайн-психологический кабинет» позволяет обеспечить бесплатную психологическую поддержку семьям в привычных и безопасных условиях, что позволит качественно изменить трудную внутрисемейную ситуацию и добиться положительных тенденций в преодолении кризисного периода.</p>
Миссия	Обеспечение населения г. Барнаула и Каменского района доступной психологической помощью.
Принципы	<ul style="list-style-type: none"> - Профессионализм; - Доступность; - Систематичность; - Регулярность; - Безопасность; - Гуманизм; - Уважение к личности, анонимность и конфиденциальность.

Цель	Содействие активизации внутренних ресурсов семьи, помощь и содействие семьям в стабилизации их жизнедеятельности, а также повышение компетенции родителей в психологических и педагогических вопросах.
Задачи	<ol style="list-style-type: none"> 1. Создание комфортных условий для получения социально-психологических услуг; 2. Повышение доступности социально-психологических услуг для семей, проживающих в отдаленных сельских территориях; 3. Укрепление психологического здоровья детей и родителей, учитывая возрастные и индивидуальные особенности каждого, создавая оптимальные условия для развития личности; 4. Просвещение и оказание своевременной психологической помощи детям, родителям.
Методы и формы	<p>Методы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - психологическая диагностика и обследование личности (детей и родителей); - беседы, общение, выслушивание, подбадривание, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса; - психологическое консультирование; - психологическая коррекция; - психологические тренинги; - психопрофилактическая и психологическая работа. <p>Формы работы: единоразовое и/или систематическое индивидуальное консультирование.</p>
Содержание услуги	<p>Организация работы сервиса:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Выявление семей с детьми в различных жизненных ситуациях, нуждающихся в услугах сервиса «Онлайн-психологический кабинет». Выявление происходит в рамках первичного приема семей, обратившихся в Семейный МФЦ либо при дальнейшей работе с семьей в рамках индивидуального маршрута; 2. Специалист Семейного МФЦ осуществляет запись клиента на онлайн-психологическую консультацию в Кризисный центр для мужчин или Кризисный центр для женщин; 3. Оформление документов для получения услуги;

	<ol style="list-style-type: none"> 4. Клиент приходит в Семейный МФЦ, в назначенную дату. Ему предоставляют отдельное помещение без посторонних лиц, оборудованное компьютером, подключенным к сети интернет, и включенной программой Скайп; 5. По времени записи специалист Семейного МФЦ осуществляет звонок в программе Скайп и ему отвечает психолог кризисного центра, затем покидает помещение; 6. Проводится психологическая консультация; 7. Осуществляется оформление результатов диагностики и консультирования для передачи специалистам Семейного МФЦ в территории проживания клиента.
Ожидаемые результаты	<ol style="list-style-type: none"> 1. Достигается решение проблемы получения бесплатной квалифицированной психологической помощи людям, проживающим в отдаленных территориях Алтайского края; 2. Работа с психологом позволяет качественно изменить трудную внутрисемейную ситуацию, добиться положительных тенденций в преодолении кризисного периода; 3. Оказывается помощь и содействие людям в кризисном состоянии в стабилизации их жизнедеятельности, а также в повышении компетенции родителей в психологических и педагогических вопросах; 4. Осуществляется содействие в повышении компетенции родителей в психологических и педагогических вопросах.
Ресурсы оказания услуги, в том числе	
кадровые	Квалифицированные специалисты Семейного МФЦ и психологи, имеющие соответствующее образование, профессиональную подготовку, квалификацию.
материально-технические	Комфортные помещения, стимулирующие материалы
информационно-телекоммуникационные	Стабильное интернет-соединение, компьютер с необходимым набором программного обеспечения
финансовые	Субсидия на выполнение государственного задания
Время и место реализации услуги	Оказание услуги осуществляется в специально отведенных для оказания услуг помещениях Семейного МФЦ в территории проживания клиента, в режиме работы учреждения и по

	времени, определенном по индивидуальному рабочему графику психологов КГБУСО «Краевой кризисный центр для мужчин» и КГБУСО «Краевой кризисный центр для женщин».
Документы, необходимые для получения услуги	Паспорт, СНИЛС, заявление на оказание социальных услуг и другие документы при необходимости.
Стоимость и порядок оплаты	Услуга предоставляется бесплатно

Глава II. ПРИЛОЖЕНИЯ



Дата обращения		Куратор семьи/телефон для обратной связи		
Ф.И.О. заявителя				
Место проживания				
Телефон заявителя для обратной связи				
Вид помощи/запрос	Наименование организации и место ее расположения	Должностное лицо и телефон	Режим работы	Дата и время приема

_____/_____

дата _____ 20__ г.

Подпись заявителя

1. Установление доверительных отношений

Обязательный этап любого разговора. Способ установления доверительных отношений и длительность этапа варьируют в зависимости от собеседника и типа обращения.

2. Выслушивание первичного сообщения

Подготовленное гражданином (клиентом, заявителем) обращение (иногда – всего несколько слов, вопрос, чаще – подготовленная «речь»), которое необходимо выслушать, не перебивая и до конца. Конец отмечен у клиента паузой, иногда шумным выдохом.

3. Активное слушание

Важный этап работы с обращением. Дает клиенту ощущение принятия и понимания, важности для специалиста его личности. В активном слушании используются повторы, перефразировки, отражение и обобщение высказанного собеседником. Материал слушания дает ключ к работе на последующих этапах.

Выяснение запроса.

- Вопросы на прояснение

Короткий этап, на котором задаются вопросы, необходимые для понимания специалистом ситуации гражданина.

- Договор на работу

Договор на социальную, психологическую, юридическую работу заключается, если это требуется и возможно. Договор не всегда проговаривается. Чаще всего договор необходим, когда гражданин обращается в Семейный МФЦ с несколькими проблемами, решать которые лучше поэтапно. Договор предполагает совместную работу над проблемой и взаимную ответственность и собеседника, и специалистов Семейного МФЦ.

- Анализ ситуации и постановка задачи совместной работы над запросом

Совместно с гражданином анализируется и обобщается информация по ситуации (проблеме) и согласовываются задачи данного обращения.

- Поиск путей решения

Совместно с гражданином осуществляется поиск решений, каждое из которых обсуждается. Клиент выступает экспертом по своей ситуации (проблеме) выбирает способ ее разрешения.

- Подбор специалистов для реализации принятого гражданином решения.

Запись гражданина к специалисту. Озвучивание времени и места приема специалистом. Совместное обсуждение того, что необходимо гражданину для реализации принятого решения.

- Установление договоренности о возможности получения обратной связи по решению проблемы

По согласию специалист и гражданин договариваются, в какое время специалист Семейного МФЦ может позвонить, чтобы узнать о прогрессе в деле решения проблемы.

- Завершение встречи

Этот этап включает заключение договора о дальнейшем взаимодействии (если требуется), предоставление информации для дальнейших контактов со специалистом, установление периодичности контактов, сообщение режима работы Семейного МФЦ, вручение рекламного раздаточного материала с координатами учреждения.

Приложение 5
Алгоритм работы
с обращениями по телефону специалистов,
выполняющих диспетчерскую функцию

1. Установление доверительных отношений

Обязательный этап любого разговора. Способ установления доверительных отношений и длительность этапа варьируют в зависимости от собеседника и типа обращения.

2. Выслушивание первичного сообщения

Подготовленное гражданином (клиентом, заявителем) обращение (иногда – всего несколько слов, вопрос, чаще – подготовленная «речь»), которое необходимо выслушать, не перебивая и до конца. Конец отмечен у клиента паузой, иногда шумным выдохом.

3. Активное слушание

Самый важный этап работы с телефонным обращением. Дает клиенту ощущение принятия и понимания, важности для специалиста его личности. В активном слушании используются повторы, перефразировки, отражение и обобщение высказанного собеседником. Материал слушания дает ключ к работе на последующих этапах.

Выяснение запроса.

- Вопросы на прояснение

Короткий этап, на котором задаются вопросы, необходимые для понимания специалистом ситуации гражданина.

- Договор на работу

Договор на социальную, психологическую, юридическую работу заключается, если это требуется и возможно. Договор не всегда проговаривается. Чаще всего договор необходим, когда гражданин обращается в Семейный МФЦ с несколькими проблемами, решать которые лучше поэтапно. Договор предполагает совместную работу над проблемой и взаимную ответственность и гражданина, и специалистов Семейного МФЦ.

- Подбор специалистов для решения выявленных проблем

Запись клиента к специалисту. Озвучивание времени и места приема специалистом. Совместное обсуждение того, что возможно потребуется гражданину для решения проблемной ситуации.

- Установление контроля дальнейших действий клиента по решению проблемы

По согласию или желанию специалист и гражданин договариваются, в какие именно моменты собеседник будет звонить, чтобы рассказать о прогрессе в деле решения проблемы, и чтобы получить поддержку.

- Завершение диалога

Этот этап включает заключение договора о дальнейшем взаимодействии (если требуется), предоставление информации для дальнейших контактов со специалистом, установление периодичности контактов, сообщение режима работы Семейного МФЦ.

Приложение 6 Карточка клиента СМФЦ г. Барнаул

Документы, необходимые для разработки ИППСУ совершеннолетнего

1. Выписка из домовой книги.
2. Паспорт: оригинал + ксерокопия. Если есть супруг(а), необходим его(её) паспорт: оригинал + ксерокопия и свидетельство о заключении брака: оригинал + ксерокопия.
3. СНИЛС: оригинал + ксерокопия. Если есть супруг(а), необходим его(её) СНИЛС: оригинал + ксерокопия.
4. Если есть несовершеннолетние дети на иждивении, необходимо свидетельство о рождении, документы по усыновлению, опеке и СНИЛС: оригинал + ксерокопия.
5. Удостоверение ветерана ВОВ, ветерана труда, дети войны и иных удостоверений при наличии: оригинал + ксерокопия.
6. Справка МСЭ(ВТЭ) при наличии: оригинал + ксерокопия.
7. ИПРа (индивидуальная программа реабилитации/абилитации инвалидов) при наличии: оригинал + ксерокопия. Лицам, имеющим ИПРа, услуги по оказанию помощи в обучении навыкам компьютерной грамотности предоставляются бесплатно в группе.
8. Для оформления медицинских услуг необходима медицинская справка определенного образца (бланк выдается специалистом). Медицинская справка должна содержать ФИО, диагноз, орган и/или область для массажа № ____, 3 печати (врача, для справок, мед. учреждения) и дату выдачи.
9. Для оформления педагогических услуг необходимо заключение мед. психолога Центра. Для пенсионеров старше 65 лет педагогические услуги предоставляются бесплатно в группе.
10. Для оформления услуг по оказанию помощи в обучении навыкам компьютерной грамотности при отсутствии инвалидности необходима медицинская справка определенного образца о наличии заболеваний, способных ограничивать обеспечение основных жизненных потребностей (бланк выдается специалистом).
11. Для работающих официально необходима справка о доходах за 1 год. Для работающих неофициально необходима трудовая книжка: оригинал + ксерокопия. Для подтверждения неофициальных доходов пишется объяснительная, берется справка об алиментах и т.п. Для пенсионеров, пенсия которых оформлена не в пенсионном фонде Барнаула, необходима справка о размере пенсии за 1 год.



семейный
многофункциональный
центр

КАРТОЧКА КЛИЕНТА СЕМЕЙНОГО МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА ГОРОДА БАРНАУЛА



2024
ГОД СЕМЬИ

Любовь -
главное наследие

Активация windows

Чтобы активировать Windows, перейдите в

ФИО заявителя _____

Контактные данные _____

Куратор семьи, телефон _____

График получения услуг

Услуга	Дата и время приема	Кабинет	ФИО специалиста	Отметка специалиста
Консультация логопеда				
Консультация психолога				
Консультация юриста				
«Семейное кафе»				
Развивающая мастерская				
Лекотека				
«Дом Совы». Сенсорно-динамический зал				
Клубная деятельность, мероприятия				

График работы «единого окна» Семейного МФЦ города Барнаула

Организация	День недели	Время приема
КГКУ «Управление социальной защиты населения по городу Барнаулу»	Понедельник	9.00 – 12.00
	Четверг	14.00-18.00
Комитет по социальной поддержке населения города Барнаула	Вторник	9.00 – 12.00
Центр занятости населения города Барнаула	Вторая и четвертая среда месяца, четверг	9.00 – 12.00
		14.00 – 18.00
КАУ «МФЦ Алтайского края»	Четверг	9.00 – 12.00

ПЕРЕЧЕНЬ НЕОБХОДИМЫХ ДОКУМЕНТОВ Перечень документов для составления ИПЧСУ несовершеннолетнего ребенка

1. Копия паспорта родителя.
2. Копия свидетельства о рождении ребенка
3. Копии СНИЛС родителя и ребенка
4. Копия свидетельства о регистрации по месту жительства ребенка (или выписка из домовой книги, или копия домовой книги для частных домов)
5. Для получения медицинских услуг – справка от врача с 3 печатями (печать врача, поликлиники и для справок) с указанием диагноза, а также рекомендацией: требуется социальная адаптация, массаж (вид массажа, количество сеансов, периодичность), ЛФК

Перечень документов для составления ИПЧСУ ребенка-инвалида

1. Копия паспорта родителя
2. Копия свидетельства о рождении ребенка
3. Копии СНИЛС родителя и ребенка
4. Копия справки МСЭ
5. Копия ИПРА
6. Копия свидетельства о регистрации по месту жительства ребенка (или выписка из домовой книги, или копия домовой книги для частных домов)
7. Для получения медицинских услуг – справка от врача с 3 печатями (печать врача, поликлиники и для справок) с указанием диагноза, а также рекомендацией: требуется социальная адаптация, массаж (вид массажа).

№ _____

Сведения об обращении				
Дата обращения	Вид обращения Первичное Вторичное		Форма обращения Лично По телефону Электронная почта (сайт)	
Сведения о заявителе и его семье				
Фамилия _____ Имя _____ Отчество _____ Дата рождения _____ Адрес проживания _____ _____		Состав семьи _____ _____ _____ _____ _____		
Телефон _____ Эл.почта _____ Статус семьи _____				
Цель обращения в Семейный многофункциональный центр				
Консультация юриста Консультация психолога Консультация другого специалиста Потребность в социальных услугах Потребность в социальном сопровождении Помощь на федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» Потребность в конкретном межведомственном ресурсе (указать каком) _____ _____ Другое (указать) _____				
Индивидуальный маршрутный лист семьи				
Вид помощи/запрос	Номер кабинета СМФЦ/ Наименование организации, адрес	Фамилия специалиста, телефон	Дата и время приема	Отметка о приеме
Результат работы с обращением				
_____			Отметка о закрытии обращения	
_____			_____	
_____			_____	
Специалист				

1. Ф.И.О. заявителя _____
2. Адрес, тел. _____
3. Дата рождения _____ Образование _____
4. Категория _____
5. Место работы и должность _____
6. Наличие инвалидности у членов семьи: _____

7. Состав семьи:

№	Ф.И.О	Родственные отношения	Год рождения	Род занятий

8. Состояние здоровья заявителя и членов его семьи (диагноз болезни, неподвижен, на костылях, на коляске и т.д.) _____

9. Какими мерами соц. поддержки пользуется: _____

10. Обращение _____

11. Результат _____

12. Статус обращения _____

13. Дата приема _____

14. Ф.И.О. специалиста _____

Дата заполнения « _____ » _____ 20__ г.

Причина обращения: _____

Общие сведения:

1. Ф.И.О. _____

2. Возраст _____

3. Семейное положение _____

4. Место работы, профессия _____

5. Комментарий психолога

6. Рекомендации

Психолог _____

	Этапы	Примечание
1.	Определение потребности заявителя	Беседа с клиентом с целью выявления запроса, его уточнения, для понимания специалистом ситуации заявителя
2.	Запись в Журнал регистрации обращений, оформление Согласия на обработку персональных данных	Внесение данных клиента, заполнение необходимой документации
3.	Предоставление информации о социальных услугах и социальном сопровождении семей с детьми с ОВЗ/детьми-инвалидами	Разъяснение о предоставляемых услугах данной категории граждан, в т. ч. посредством буклетов. Определение дальнейшего плана работы
4.	Социальный пункт проката	Предоставление во временное пользование необходимых технических средств реабилитации для детей-инвалидов
5.	Содействие в пересмотре ИПРА заявителя	Организация межведомственного взаимодействия с организациями здравоохранения (поликлиника, бюро МСЭ): предоставление информации о форме заявления о пересмотре ИПРА, перечне необходимых обследований, списка необходимых документов
6.	Работа с ИППСУ. Организация межведомственного взаимодействия с УСЗН	Отправление пакета документов в УСЗН. Составление ИППСУ УСЗН. Передача ИППСУ специалисту и/или психологу
7.	Обратная связь от клиента	Поддержание связи с заявителем о решении ситуации: о внесении изменений в ИПРА и получении необходимых ТСР
8.	Удовлетворение потребности клиента в социальном сопровождении (анкета)	Проведение анкетирования. Фиксация закрытия запроса

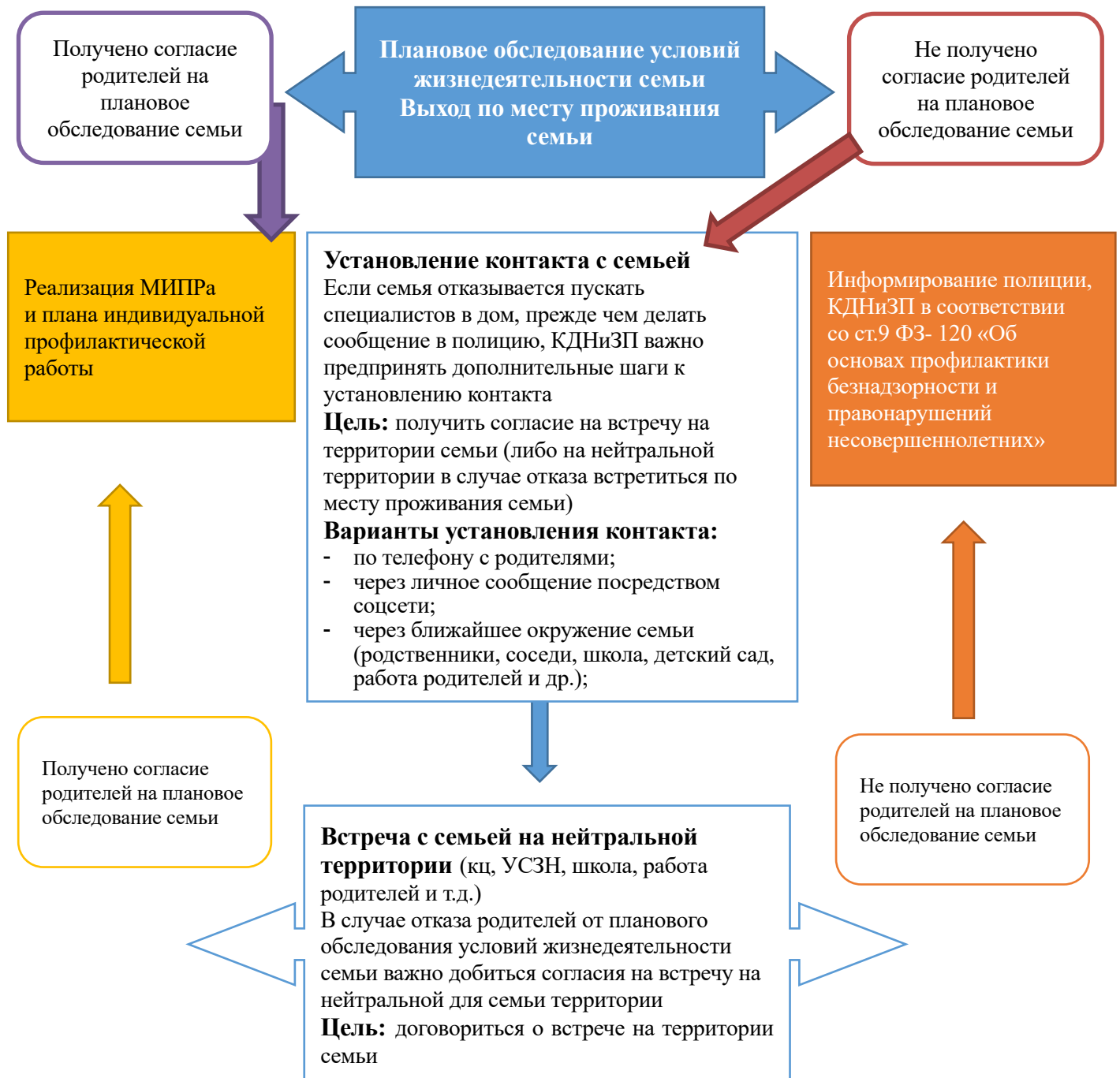
Чек-лист «Необходимость социализации ребенка»

«Необходимость социализации ребенка, развития ребенка, получения им социально жизненных навыков» Категория семьи: семья с ребенком с ОВЗ/ребенком-инвалидом

	Этапы	Примечание
1.	Определение потребности заявителя	Беседа с клиентом с целью выявления запроса, его уточнения, для понимания специалистом ситуации заявителя
2.	Запись в Журнал регистрации обращений, оформление Согласия на обработку персональных данных	Внесение данных клиента, заполнение необходимой документации
3.	Предоставление информации о социальных услугах и социальном сопровождении семей с детьми с ОВЗ/детьми-инвалидами	Разъяснение о предоставляемых услугах данной категории граждан, в т. ч. посредством буклетов. Определение дальнейшего плана работы
4.	Консультация психолога	Консультация психолога осуществляется в рамках срочных услуг
5.	Консультация психолога	Консультация психолога осуществляется с целью уточнения запроса (в рамках оказания срочных услуг), психологической диагностики
6.	Анализ результатов диагностики	Обработка полученных данных. Подготовка Заключения. Выявление нуждаемости в ИППСУ, обстоятельств в предоставлении социальных услуг, определение вида социальных услуг. Определение формы социального обслуживания (полустационарная, на дому), с учетом пожелания родителя
7.	Работа с ИППСУ. Организация межведомственного взаимодействия с УСЗН	Отправление пакета документов в УСЗН. Составление ИППСУ УСЗН. Передача ИППСУ специалисту и/или психологу
8.	Обратная связь от клиента	Поддержание связи с заявителем о решении ситуации
9.	Удовлетворение потребности клиента в социальном сопровождении (анкета)	Проведение анкетирования. Фиксация закрытия запроса

	Этапы	Примечание
1.	Определение потребности заявителя	Беседа с клиентом с целью выявления запроса, его уточнения, для понимания специалистом ситуации заявителя
2.	Запись в Журнал регистрации обращений, оформление Согласия на обработку персональных данных, заполнение заявления о предоставлении социальных услуг	Внесение данных клиента, заполнение необходимой документации
3.	Предоставление информации о социальных услугах и социальном сопровождении семей с детьми	Разъяснение о предоставляемых услугах данной категории граждан, в т. ч. посредством буклетов
4.	Консультация юрисконсульта, психолога (при необходимости)	Консультация и получение помощи юриста в оформлении необходимых документов (в рамках срочных услуг)
5.	Содействие в получении помощи:	Организация межведомственного взаимодействия: УСЗН, центр занятости населения
➤	Оформление социального контракта	Содействие в организации встречи заявителя со специалистом УСЗН с целью оформления социального контракта
➤	Постановка на учет в центр занятости населения	Предоставление необходимой информации для постановки на учет в Центр занятости населения; о возможностях Портала «Работа России»
6.	Обратная связь от клиента	Поддержание связи с заявителем о решении ситуации
7.	Удовлетворение потребности клиента в социальном сопровождении (анкета)	Проведение анкетирования. Фиксация закрытия запроса

Алгоритм действий специалистов отделения СМФЦ в случаях отсутствия возможности проведения планового обследования условий жизнедеятельности семьи, находящийся в СОП



Чек-лист выезда мобильной бригады

I. Предварительный этап (Определение формы выезда)		
Срочный выезд по распоряжению СМФЦ	выезд по заведующего	Срочный выезд по официальному запросу руководителей УСЗН
Цель выезда (формируется в соответствии с тематикой)		Плановый выезд (в соответствии с годовым планом учреждения)
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Суицидальные попытки; ✓ Потеря близкого человека; ✓ Жестокое обращение, домашнее насилие; ✓ Сексуальное насилие; ✓ Угроза жизнедеятельности ребёнка; ✓ Чрезвычайные ситуации. 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Семьи с детьми, попавшими в ТЖС; ✓ Дети, находящиеся в государственных учреждениях, имеющие отношение к случаю запроса; ✓ Женщины, пострадавшие от жестокого обращения и сексуального насилия.
II. Подготовительный этап		
Проведение консилиума для определения:	Супервизия	Формирование состава команды выездной бригады
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Цели; ✓ Задач; ✓ Этапов; ✓ Вида работы (индивидуальная, семейная); ✓ Формы работы (диагностика, консультирование, коррекционная работа). 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Подбор специалистов; ✓ Планирование машины (за 2 дня до выезда).
		Организация и подготовка документации
		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Оформление плана выезда; ✓ Оформление служебной записки; ✓ Оформление приказа о выезде; ✓ Оформление договора.
III. Основной этап (Выезд в муниципальное образование). Содержание работы		
Формы работы специалистов с целевой группой		
Индивидуальная		Семейная
<ul style="list-style-type: none"> ✓ С ребёнком; ✓ С законным представителем; ✓ С членом семьи. 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Со всеми членами семьи; ✓ С сиблингами; ✓ Отдельно с родителями; ✓ С ближайшими родственниками.
Виды деятельности на выезде		
Психологическая диагностика	Психологическое консультирование	Психологическая коррекция
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Углублённая; ✓ Актуальная; ✓ Экспресс-диагностика; ✓ Промежуточная, в ходе консультирования (срез). 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Консультативная беседа; ✓ Диалоговое общение; ✓ Нестандартизированное интервью; ✓ Анкетирование. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Эмоционального состояния; ✓ Психологического здоровья; ✓ Травмы; ✓ Жестокого обращения/насилия; ✓ Отклонений от нормы поведения, связанных с травмой.
Выдача предварительных рекомендаций на территории выезда		
IV. Заключительный этап		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Проведение консилиума по результатам выезда ✓ Формирование отчёта по выезду ✓ Формирования кейса выезда 		

КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Барнаула»
Сектор первичного приема семей



ЖУРНАЛ ПРИЁМА ГРАЖДАН

г. Барнаул, 2023 г.



КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Барнаула»
Сектор первичного приема семей

ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

г. Барнаул, 2023 г.

№ п/п	Дата обращения	ФИО	Тема обращений	Результат
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				

КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Барнаула»
Сектор экстренной психологической помощи и экстренного реагирования



ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ЭКСТРЕННЫХ ВЫЕЗДОВ МОБИЛЬНОЙ БРИГАДЫ

г. Барнаул, 2023 г.



КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Барнаула» Сектор оказания социальных услуг и социального сопровождения

ЖУРНАЛ УЧЕТА ПРИЁМА ГРАЖДАН ПСИХОЛОГОМ

г. Барнаул, 2023 г.

Анкета удовлетворенности получателей услуг
АНКЕТА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ В СЕМЕЙНОМ
МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОМ ЦЕНТРЕ

**Уважаемый получатель социальных услуг
Семейного многофункционального центра!**

Просим Вас принять участие в опросе с целью оценки качества оказания социальных услуг и ответить на вопросы, отметив нужный вариант.

1. Ф.И.О. получателя социальных услуг _____

2. Доступна ли информация о деятельности Семейного многофункционального центра?

- Да
- Нет

3. Удовлетворены ли Вы качеством предоставляемых услуг?

- Да
- Нет
- Частично

4. Удовлетворены ли Вы условиями предоставления услуг?

- Да
- Нет
- Частично

5. Был ли решен вопрос, с которым Вы обратились?

- Да
- Нет
- Частично

6. Удовлетворены ли Вы компетентностью специалистов?

- Да
- Нет

7. Удовлетворены ли Вы вежливостью и доброжелательностью специалистов?

- Да
- Нет

8. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в Семейный многофункциональный центр?

- Да
- Нет

СКРИПТ ОТВЕТА ЗАЯВИТЕЛЮ
НА ЗАПРОС: «МНЕ НУЖНА ТЕЛЕФОННАЯ КОНСУЛЬТАЦИЯ
ЮРИСТА/ПСИХОЛОГА»

Оператор – О

Заявитель – З

О: Добрый день, оператор Наталья, чем я могу Вам помочь?

З: *Здравствуйте! Мне нужна помощь юриста (психолога).*

О: Для обработки Вашего запроса нам необходимо зафиксировать Ваше обращение. Назовите, пожалуйста, полностью свои Ф.И.О., адрес места проживания, семейное положение (официально в браке или нет), наличие (при наличии количество) несовершеннолетних детей, дату рождения, контактный телефон для связи.

З: *(сообщает информацию)*

О: И.О. (заявителя), Вам нужна консультация по телефону или личный прием у юриста (психолога)?

З: *Консультация по телефону.*

О: Ожидайте, пожалуйста, я соединю Вас с юристом.

при неуспешном соединении:

О: И.О. (заявителя), к сожалению, юрист (психолог) сейчас не могут ответить на звонок. Я передам им Ваши данные и суть Вашего обращения, и как только специалист освободится, он обязательно позвонит Вам. Ожидайте, пожалуйста, сегодня в течение 2 часов с Вами свяжется специалист.

или:

О: И.О. (заявителя), к сожалению, юрист (психолог) сейчас не могут ответить на звонок. Я могла бы Вас записать на очную консультацию.

З: *Спасибо.*

О: И.О. (заявителя), у Вас остались еще какие-то вопросы ко мне? Спасибо за обращение, всегда рады помочь! До свидания!