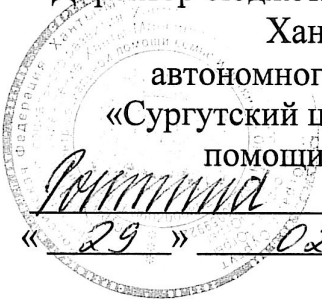


УТВЕРЖДАЮ  
Директор бюджетного учреждения  
Ханты-Мансийского  
автономного округа – Югры  
«Сургутский центр социальной  
помощи семье и детям»  
  
Г.Ф. Ронжина Г.Ф. Ронжина  
« 29 » 02 2024 г.

## ПОЛОЖЕНИЕ

об отделении социального сопровождения граждан (в том числе сектор  
первичного приема оказания срочных услуг; служба «Семейный  
многофункциональный центр»: сектор первичного приема семей с детьми,  
служба экстренной психологической помощи и экстренного реагирования,  
сектор оказания социальных услуг и социального сопровождения)  
бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры  
«Сургутский центр социальной помощи семье и детям»

ПСП – 06 – 01 - 2024

### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение регулирует деятельность отделения социального сопровождения граждан (в том числе сектор первичного приема оказания срочных услуг; служба «Семейный многофункциональный центр»: сектор первичного приема семей с детьми, служба экстренной психологической помощи и экстренного реагирования, сектор оказания социальных услуг и социального сопровождения) (далее - Семейный МФЦ), которое является структурным подразделением бюджетного учреждения Ханты - Мансийского автономного округа - Югры «Сургутский центр социальной помощи семье и детям» (далее - Учреждение).

1.2. Семейный МФЦ предоставляет комплексную социальную помощь, социальные услуги и услуги по социальному сопровождению семьям с детьми, находящимися в трудной жизненной ситуации, социально опасном положении, многодетным, молодым семьям, семьям участников специальной военной операции, другим категориям семей; лицам из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечителей родителей, в возрасте от 18 до 23 лет (далее - лица из числа детей-сирот).

1.3. Семейный МФЦ свою деятельность осуществляет в соответствии с:

- Конвенцией о правах ребенка;
- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральными законами Российской Федерации:

от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

от 24 июня 1999 года №120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;

от 24 июля 1998 года №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

от 24 апреля 2008 года № 48-ФЗ «Об опеке и попечительстве».

- Приказом Министерства труда и социального развития 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»;

- Законами Правительства Ханты-Мансийского автономного округа -Югры:

от 27 июня 2014 года № 51-оз «О регулировании отдельных вопросов в сфере социального обслуживания граждан в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре»;

от 19 ноября 2014 года №93-оз «Об утверждении перечня социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре».

- Постановлениями Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры:

от 18 июля 2014 года № 262-п «Об определении Департамента социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры уполномоченным органом на осуществление предусмотренных Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» полномочий в сфере социального обслуживания в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре»;

от 31 октября 2014 года №394-п «О Регламенте межведомственного взаимодействия органов государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа - Югры в связи с реализацией полномочий Ханты-Мансийского автономного округа - Югры в сфере социального обслуживания»;

от 06 сентября 2014 года №326-п «О порядке предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре»;

от 31 июля 2009 года №198-п «Об организации в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре социального сопровождения лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в возрасте от 18 до 23 лет и временного проживания выпускников организаций для детей-

сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в возрасте от 18 до 23 лет» (с изменениями от 22 января 2021 года №16-п).

- Межведомственными приказами

от 11.07.2011 № 363 / № 275/ от 03.08.2011 № 724 «Об организации работы службы «Экстренная детская помощь» в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре»;

от 17 марта 2015 года № 20/201/148-р/282 «О порядке межведомственного взаимодействия при проведении следственных и иных процессуальных действий с участием несовершеннолетних»;

от 26 октября 2023 года № 1848-р/1649/10-П-2704/17-р-301/411/09-ОД-208/01-09/02-ОД-235 «Об утверждении Комплекса мер по созданию в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре в 2023-2024 годах Семейных многофункциональных центров».

- Приказом Департамента социального развития Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 29.01.2021 № 97-р «О межведомственном взаимодействии по выявлению семей с детьми, в которых родители уклоняются от уплаты алиментов, и оказанию им социальной правовой помощи».

- Уставом Учреждения;

- приказами директора Учреждения и другими локальными документами Учреждения;

иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, настоящим положением.

1.4. Семейный МФЦ организует свою деятельность исходя из цели оперативного и проактивного оказания комплексных социальных услуг по принципу «одного окна» лицам из числа детей-сирот, семьям с детьми, в различных жизненных ситуациях и/или нуждающимся в социальном обслуживании, предупреждения и преодоления семейного неблагополучия.

1.5. Семейный МФЦ осуществляет свою деятельность на территории муниципального образования город Сургут во взаимодействии с органами и учреждениями различной ведомственной принадлежности, в том числе с общественными организациями, добровольческими (волонтерскими) организациями, другими структурными подразделениями Учреждения.

1.6. В Семейном МФЦ должно обеспечиваться:

1) проведение санитарно-гигиенических и противоэпидемических мероприятий;

2) соблюдение техники безопасности, противопожарной безопасности, правил по охране труда;

3) проведение на системной основе работы по повышению квалификации и (или) профессиональной переподготовке специалистов;

4) внедрение инновационных технологий предоставления социальных услуг семьям с детьми.

## 2. Задачи и направления деятельности

### 2.1. Задачи Семейного МФЦ:

1) проактивное (инициативное) информирование семей с детьми о возможности получения социальной помощи в связи с возникновением различных жизненных обстоятельств (рождение ребенка, многодетность, инвалидность и т.п.)

2) проведение мероприятий, направленных на профилактику обстоятельств, обуславливающих нуждаемость семей с детьми в социальном обслуживании;

3) проведение мероприятий по социальному сопровождению семей с детьми в различных жизненных ситуациях, нуждающихся в помощи и поддержке специалистов, с обеспечением их доступности;

4) предоставление доступных социальных услуг семьям при наличии обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании, на основании индивидуальной программы предоставления социальных услуг;

5) организация и проведение профилактической работы с семьями, находящимися в социально опасном положении, трудной жизненной ситуации, на основе межведомственного сопровождения субъектами профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних города Сургута;

6) организация социального сопровождения, обслуживания лиц из числа детей сирот;

7) повышение профессиональной компетентности специалистов, работающих в Семейном МФЦ;

8) оценка эффективности организованной социальной работы в формате Семейного МФЦ.

### 2.2. Направления деятельности:

1) выявление, в том числе совместно с субъектами системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних проблем семей с детьми, диагностика и определение нуждаемости членов семьи в социальных услугах;

2) предоставление в рамках внутриведомственного и межведомственного взаимодействия семьям с детьми, лицам из числа детей-сирот доступного, комфортного и качественного комплексного социального обслуживания, в том числе при получении государственной поддержки, социальных услуг, социальной помощи, социального сопровождения, а также иных услуг, необходимых для разрешения различных жизненных ситуаций;

3) организация и функционирование единой точки приема, обработки и реализации обращений семей с детьми, лиц из числа детей-сирот для предоставления услуг по принципу «одного окна»;

4) ведение баз данных семей с детьми, аналитическая работа по вопросам семьи, материнства, отцовства и детства;

5) повышение уровня информированности граждан о возможности получения комплекса услуг в связи с возникновением различных жизненных ситуаций, информационно-просветительская и профилактическая работа с населением, разработка контента для данной работы, методическая поддержка специалистов;

6) оказание экстренной психологической помощи семьям с детьми;

7) непрерывное повышение качества, доступности и комфортности получения социальных и государственных услуг, нацеленное на удовлетворение потребностей получателя социальных услуг

8) внедрение новых подходов к социальному обслуживанию и социальному сопровождению семей с детьми, лиц из числа детей-сирот, направленных на профилактику обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании

9) ведение баз данных и реестров оказания социальных услуг обратившихся в Семейный МФЦ.

### 3. Функции

3.1. Осуществление социального обслуживания либо сопровождения семей с детьми согласно мероприятиям ИПСЦУ и заключенному договору о предоставлении социальных услуг.

3.2. Оказание комплексных социальных услуг семьям с детьми, лицам из числа детей сирот в различных жизненных ситуациях и содействие в предоставлении психологической, педагогической, юридической, не относящейся к социальным услугам с максимально возможным исключением участия граждан в процессах сбора документов, подтверждающих право на получение услуг.

3.3. Осуществление индивидуальной профилактической работы с несовершеннолетними и членами их семей, признанными находящимися в социально опасном положении либо трудной жизненной ситуации на основании постановлений комиссии по делам несовершеннолетних и защиты их прав при Администрации г. Сургута (далее - КДНиЗП).

3.4. Взаимодействие с субъектами системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, общественными организациями, предприятиями, ведомствами и иными учреждениями по вопросам оказания социальной поддержки и помощи, защиты прав и законных интересов семей с детьми, оказавшихся в социально опасном положении или иной трудной жизненной ситуации.

3.5. Проведение индивидуальной работы по профилактике обстоятельств, обуславливающих нуждаемость граждан в социальном обслуживании, семейного неблагополучия, социального сиротства, безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, в том числе просветительно-профилактической направленности.

3.6. Организация работы «дистанционной приемной» в рамках внутриведомственного и межведомственного взаимодействия

3.7. Участие в организации и проведении конференций, комиссий,

семинаров, круглых столов, рабочих встреч, тренингов в рамках деятельности Учреждения.

3.8. Проведение мониторинга качества предоставляемых услуг.

3.9. Автоматизированный сбор, обновление информации в регистре получателей социальных услуг.

3.10. Осуществление социального сопровождения, реализация мероприятий по социальной адаптации лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечителей родителей.

#### 4. Организационная структура Семейного МФЦ

4.1. В структуру Семейного МФЦ включены:

- 1) сектор первичного приема семей с детьми;
- 2) служба экстренной психологической помощи и экстренного реагирования;
- 3) сектор оказания социальных услуг и социального сопровождения.

4.2. Управление деятельностью Семейного МФЦ осуществляет заведующий, назначаемый и освобождаемый от должности приказом директора Учреждения.

4.3. Заведующий:

4.3.1. руководит деятельностью специалистов Семейного МФЦ и обеспечивает выполнение стоящих перед Семейным МФЦ задач;

4.3.2. вносит предложения заместителю директора Учреждения о распределении должностных обязанностей работников, а также по подбору и расстановке кадров;

4.3.3. имеет в подчинении заместителя заведующего, юрисконсульта, специалистов по работе с семьей, психологов.

4.4. Курирует работу Семейного МФЦ заместитель директора, ответственный за данное направление деятельности.

4.5. Режим работы сотрудников Семейного МФЦ регламентируется Правилами внутреннего трудового распорядка Учреждения.

4.6. Деятельность сотрудников Семейного МФЦ регламентируется должностными инструкциями. Должностные инструкции подлежат переработке в случае изменений в задачах Семейного МФЦ или содержания обязанностей сотрудников.

4.7. В случае временного отсутствия некоторых сотрудников Семейного МФЦ по уважительным причинам (болезнь, отпуск и т.д.) их обязанности возлагаются на иных сотрудников.

4.8. Отчет о деятельности Семейного МФЦ предоставляется по утвержденным формам в установленные сроки.

4.9. Изменения, дополнения и уточнения к настоящему Положению подготавливаются заведующим Семейного МФЦ и заместителем заведующего, в необходимых случаях согласовываются с другими должностными лицами Учреждения и представляются на

рассмотрение заместителю директора, курирующему Отделение.

4.10. Обеспечение деятельности Семейного МФЦ техническими, материальными и иными средствами осуществляется в соответствии с единым порядком обеспечения деятельности, установленным в Учреждении.

4.11. Сотрудники Семейного МФЦ входят в состав и участвуют в работе советов, комиссий и других объединений разного уровня.

4.12. В Семейном МФЦ ведется документация в соответствии с требованиями системы менеджмента качества.

4.13. Сектор первичного приема семей с детьми располагается на первом этаже Учреждения и включает в себя следующие функциональные зоны:

1) зона информирования и ожидания граждан, в которой есть оборудованное рабочее место (стойка) специалиста по работе с семьей, предназначенное для оказания помощи в пользовании справочно-информационными ресурсами, помощи в сопровождении инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и не имеющих возможности самостоятельного передвижения по территории отделения Семейный МФЦ;

2) оборудованный детский уголок для посетителей с детьми;

3) зона цифровых сервисов для граждан, включающая программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий доступ посетителей к Федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", региональному portalу и иным portalам, интегрированным с единой системой идентификации и аутентификации, а также персональных компьютеров с доступом к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет);

4) зона первичного приема граждан, в которой оборудованы окна приема, и консультирования.

4.13.1. Сектор первичного приема семей с детьми осуществляет:

1) организацию первичного приема граждан и, при необходимости, последующие приемы граждан в Учреждении;

2) учет семей, организацию приема и регистрацию заявлений членов семьи за предоставлением социального обслуживания либо обращение в его интересах иных граждан, обращение государственных органов, органов местного самоуправления, общественных объединений непосредственно в уполномоченный орган субъекта Российской Федерации или уполномоченную организацию либо переданные заявление или обращение в рамках межведомственного взаимодействия;

3) информирование и мотивирование семей на обращение за предоставлением социального обслуживания;

4) оценку конкретной жизненной ситуации семей с детьми, проведение диагностического обследования жизненной ситуации, в том

числе направленной на выявление признаков семейного неблагополучия;

5) направление получателей социальных услуг в специализированные социальные учреждения (подразделения) и/или к профильным специалистам;

6) определение потребности заявителя в получении социальных услуг, формах и видах их предоставления;

7) организацию межведомственного взаимодействия с органами и организациями социальной сферы, оказывающими услуги семьям с детьми;

8) оказание содействия членам семьи, лицу из числа детей сирот, в сборе документов и передаче информации в отдел социальных координаторов по городу Сургуту и Сургутскому району КУ «Агентство социального благополучия населения» (далее - Агентство) для принятия решения о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании либо об отказе в социальном обслуживании, разработки ИППСУ в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

9) назначение куратора ИППСУ;

10) оказание содействия членам семьи при обращении в уполномоченный орган.

К работе первичного приема граждан в режиме «единого окна» привлекаются социальные координаторы, специалисты по социальной работе Агентства; специалисты КУ «Сургутский центр занятости населения» и др. профильных учреждений и организаций (по согласованию).

4.14. Служба экстренной психологической помощи и экстренного реагирования включает в себя следующие помещения:

1) помещение, дружественное детям (опрос и интервьюирование несовершеннолетних в процессе следственных и иных процессуальных действий);

2) сенсорная комната (коррекция психоэмоционального состояния детей и взрослых);

3) интегративная площадка (коррекция эмоциональных и поведенческих нарушений);

4) кабинеты диагностики, консультирования и коррекции (решение психолого-педагогических проблем семьи).

4.14.1. Служба экстренной психологической помощи и экстренного реагирования обеспечивает:

1) оказание социально-психологической, экстренной психологической помощи и поддержки обратившимся гражданам, в том числе по телефону;

3) организацию выездов по оказанию экстренной помощи на дому (психолого-педагогической, социально-правовой помощи), в том числе в



рамках межведомственного взаимодействия, на основании письменного, устного обращения граждан и учреждений системы профилактики;

4) содействие в предоставлении срочных социальных услуг;

5) применение мер экстренного реагирования в пределах своей компетенции при обнаружении фактов социального неблагополучия в семье, трудной жизненной ситуации, угрожающей жизни и здоровью ребенка;

6) организацию работы «дистанционной приемной» в рамках внутриведомственного и межведомственного взаимодействия;

7) содействие во временном проживании в кризисном отделении для граждан БУ «Сургутский комплексный центр социального обслуживания» вследствие угрозы насилия или жестокого обращения.

4.15. Сектор социальных услуг и социального сопровождения включает в себя следующие помещения:

1) кабинеты оказания гражданам социальных услуг;

2) интегративная площадка для детей и подростков (коворкинг-зал);

3) конференц-зал, оборудованный системой видео-конференц-связи, для организации проактивной деятельности семей;

4) музыкальный, спортивный (интегративные площадки развивающей досуговой занятости);

5) кабинет психологической разгрузки.

4.6.1. Сектор социальных услуг и социального сопровождения обеспечивает:

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

2) предоставление социальных услуг (социально-медицинских, социально-трудовых, социально-педагогических, социально-психологических, социально-правовых) в полустационарной форме социального обслуживания, проведение мероприятий по социальному сопровождению в рамках ИПКСУ, в том числе с применением дистанционных и выездных форм работы;

4) содействие в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам (организация социального сопровождения получателей социальных услуг): предоставление квалифицированных услуг специалистами других органов и организаций, оказывающих услуги семьям с детьми, в порядке межведомственного взаимодействия;

5) содействие в организации семейного досуга (мастер-классы, экскурсии, семейные праздники, мероприятия к значимым датам), отдыха и занятости детей и подростков;

6) организация участия родителей и детей в работе семейных клубов, объединений (повышение родительских компетенций; тематические информационно-просветительские и обучающие

программы, направленные на достижение личного профессионального успеха и финансовой независимости и т.п.);

7) взаимодействие с органами местного самоуправления, общественными организациями, благотворительными фондами, индивидуальными предпринимателями, религиозными конфессиями и т.д. с целью оказания комплексной помощи получателям социальных услуг;

8) мониторинг реализации ИППСУ.

4.16. Прием и зачисление получателей социальных услуг в сектор социальных услуг и социального сопровождения осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации на основании следующих документов:

- заявления получателя социальных услуг или его законного представителя с учетом мнения несовершеннолетнего, достигшего возраста десяти лет, за исключением случаев, когда учет мнения противоречит его интересам;

- индивидуальной программы предоставления социальных услуг, выданной Агентством, в которой указаны форма социального обслуживания, виды, объем, периодичность, условия, сроки, перечень рекомендуемых поставщиков социальных услуг.

4.17. Специалисты Семейного МФЦ:

- обеспечивают конфиденциальность полученных в результате деятельности сведений о получателе услуг;

- знают, понимают и реализовывают политику Учреждения в области качества (основные цели, задачи и принципы деятельности Учреждения в области качества);

- обеспечивают стабильность уровня качества услуг, повышают качество и эффективность (результативность) их предоставления, гарантируют удовлетворение законных запросов и потребностей получателей социальных услуг, соблюдают положения нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг.

- взаимодействуют с органами и учреждениями социальной защиты населения, образования, здравоохранения, опеки и попечительства, внутренних дел, общественными и другими организациями по согласованию с руководством Учреждения;

- ведут документацию в рамках своих полномочий, в соответствии с требованиями к отчетности в бумажном и электронном виде.

4.18. Круг должностных обязанностей специалистов Семейного МФЦ определяется настоящим Положением и должностными инструкциями, составленными в соответствии с настоящим Положением и утвержденным приказом директора Учреждения.

## 5. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ. СВЯЗИ

5.1. Взаимодействие специалистов Семейного МФЦ с другими специалистами структурных подразделений и должностными лицами

Учреждения предполагает согласованность выполнения организационных мероприятий, направленных на оказание социальной помощи населению и координацию деятельности специалистов.

5.2. Взаимодействие специалистов Семейного МФЦ со специалистами Учреждений различных ведомств строится на основе договоров и соглашений или путем согласования совместных действий по срокам и месту их осуществления.

## 6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

6.1. Заведующий несет персональную ответственность за выполнение возложенных на Семейный МФЦ задач и функций, организацию труда работников Семейного МФЦ, обеспечение исполнительской и трудовой дисциплины, соблюдение ими правил внутреннего трудового распорядка.

6.2. Сотрудники Семейного МФЦ несут дисциплинарную ответственность за:

качество и своевременность исполнения своих должностных обязанностей;

соблюдение норм, правил, инструкций по охране труда и технике безопасности, противопожарной безопасности;

сохранность и соблюдение требований эксплуатации имущества и инвентаря Учреждения;

конфиденциальность сведений и информации, разглашение которой может нанести моральный ущерб клиенту или интересам Учреждения;

нарушение Кодекса этики и служебного поведения.

6.3. Сотрудники Семейного МФЦ несут ответственность за достоверность информации, предоставляемой в вышестоящие органы.

Разработчик:

Заведующий отделением

«29» 02 2024г.



Т.Н. Федорова

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора

«29» 02 2024г.



Л.В. Духовникова

Юрисконсульт Учреждения

«29» 02 2024г.



О.А. Янов

Специалист по кадрам Учреждения

«29» 02 2024г.



Н.Е. Маринина