

РАЗДЕЛ 3.

ПРАКТИКИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ В ФОКУСЕ РЕШЕНИЯ АКТУАЛЬНЫХ ЗАДАЧ СОВРЕМЕННОГО РОССИЙСКОГО ОБЩЕСТВА

**О.А. Абрамова,
ГКУ Самарской области «Комплексный центр
социального обслуживания населения Самарского округа»,
Самарский университет**

СЕМЕЙНЫЙ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР: ПРОЦЕСС ОРГАНИЗАЦИИ И ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

В статье представлены опыт Самарской области по созданию Семейного многофункционального центра, нормативно-правовое регулирование, особенности организации, структура и порядок приема граждан. Открытие центра направлено на изменение, переформатирование процессов оказания социальных услуг самарским семьям, а именно оказания комплексной социальной помощи семьям с детьми в режиме «одного окна».

Ключевые слова: социальная работа, семейный многофункциональный центр, социальные услуги, режим «одного окна».

**O.A. Abramova, State Government Institution
Samara region «Integrated center for social services
for the population of the Samara region»,
Samara University**

FAMILY MULTIFUNCTIONAL CENTER: THE ORGANIZATION PROCESS AND MAIN ACTIVITIES

The article presents the experience of the Samara region in creating a Family multifunctional Center, legal regulation, organization features, structure and procedure for the admission of citizens. The opening of the center is aimed at changing and reformatting the processes of providing social services to Samara families, namely, providing comprehensive social assistance to families with children in a “one-stop shop” mode.

Keywords: social work, family multifunctional center, social services, “one-stop shop” mode.

В сфере социальной защиты населения происходит постоянный поиск новых форм социальной работы по улучшению качества оказания государственных

и социальных услуг семьям. В исследованиях российских ученых все чаще встречаются работы, посвященные анализу семейных многофункциональных центров [1–4].

Создание на территории Самарской области семейных многофункциональных центров (МФЦ) включает в себя комплекс мер, утвержденных распоряжением правительства Самарской области № 494-р от 14.10.2024 «Об утверждении комплекса мер по реализации инновационного социального проекта по созданию Семейных многофункциональных центров на территории Самарской области на 2024–2025 гг.» [5]. Региональный комплекс мер содержит перечень мероприятий организационного, информационного и правового характера, направленных на оказание помощи и поддержки семьям с детьми, проживающим на территории Самарской области.

Семейный МФЦ является структурным подразделением ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа». В своей деятельности Семейный МФЦ руководствуется ФЗ № 442 от 28.12.2013 «Об основах социального обслуживания граждан в РФ», ФЗ № 120 от 24.06.1999 «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних», ФЗ № 124 от 24.07.1998 «Об основных гарантиях прав ребенка в РФ», ФЗ № 181 от 24.11.1995 «О социальной защите инвалидов в РФ», Приказом Минтруда и социальной защиты РФ от 21.02.2023 № 97 «О реализации в 2023–2024 гг. в отдельных субъектах РФ пилотного проекта по созданию Семейных многофункциональных центров» [6], а также уставом Государственного казенного учреждения Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа».

Деятельность Семейного МФЦ направлена на качественное удовлетворение потребностей семей в социальных услугах, профилактику обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании, предупреждение и преодоление семейного неблагополучия.

Семейный МФЦ в соответствии с возложенными на него задачами осуществляет функции по обеспечению межведомственного взаимодействия заинтересованных органов и организаций при выявлении семей, нуждающихся в предоставлении социальных услуг и социального сопровождения, определению проблемных жизненных ситуаций семьи, принятию мер по устранению причин и условий, способствующих возникновению трудных жизненных ситуаций семей, предоставлению и оказанию содействия в предоставлении социальной помощи, не относящейся к социальным услугам, организации приема семей специалистами заинтересованных организаций на базе Семейного МФЦ по отдельному гра-

фику, а также организации информационно-просветительской и профилактической работы с населением.

В структуру Семейного МФЦ включены: отделение первичного приема; отделение экстренной психологической помощи и экстренного реагирования и отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения.

Отделение первичного приема обеспечивает определение потребности заявителя в получении мер социальной поддержки, услуг; консультирование, в том числе онлайн; организацию межведомственного взаимодействия заинтересованных организаций при выявлении нуждающихся в социальных услугах семей; передачу информации в уполномоченный орган субъекта РФ для принятия решения о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании, помощь в разработке ИППСУ; обеспечение бесплатными льготными путевками в организации отдыха и оздоровления детей.

Отделение первичного приема семей включает в себя следующие функциональные зоны:

- зону информирования и ожидания граждан;
- зону первичного приема граждан;
- детская комната (уголок);
- зону цифровых сервисов для граждан с доступом к «Единому portalу государственных и муниципальных услуг», региональному portalу и другим portalам;
- комнату, предназначенную для проведения гигиенических процедур и кормления грудных детей.

Отделение экстренной психологической помощи и экстренного реагирования обеспечивает:

- проведение экстренной диагностики личности;
- предоставление социально-психологических услуг, в том числе по телефону;
- предоставление срочных социальных услуг;
- организацию выездов мобильной бригады для оказания экстренной помощи на дому.

Отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения обеспечивает:

- углубленную диагностику ситуации в семье, анализ проблем, оценку рисков семейного неблагополучия, возможностей членов семьи в ее преодолении;
- разработку проекта ИППСУ, программу социального сопровождения и их мониторинг реализации;

– содействие в предоставлении услуг специалистами других заинтересованных организаций, включая негосударственные, социально ориентированные НКО, оказывающие услуги семьям в порядке межведомственного взаимодействия.

Согласно Порядку организации приема граждан в режиме «одного окна» в Семейном МФЦ г.о. Самара, первичная помощь семьям максимально исключает участие граждан в процессах сбора документов, подтверждающих права на получение услуг.

Специалисты, осуществляющие прием граждан (семей), выступают в роли координаторов (проводников) в решении поступившего обращения или запроса, консультируют и организуют навигацию семьи по получению необходимых услуг в соответствии с обращением. Специалисты определяют маршрут семьи, путем межведомственного взаимодействия, в том числе с целью записи на прием.

С открытием Семейного многофункционального центра в Самарской области проведен реинжиниринг процессов оказания социальных услуг; продолжается отработка механизмов межведомственного и межсекторального взаимодействия при оказании социальных услуг и социального сопровождения семьям на основе технологии сервис-дизайна. Разработано и утверждено Положение о Семейном МФЦ и другие необходимые для функционирования нормативно-правовые документы. Продолжает решаться важный вопрос о межведомственном взаимодействии Семейного МФЦ, часть стратегических партнеров центра уже определена.

Первый Семейный МФЦ в Самарской области открыт в декабре 2024 года в г. Самаре в Железнодорожном районе на базе Комплексного центра социального обслуживания населения ГКУ «СО «КЦСОН Самарского округа». Еще 10 семейных многофункциональных центров с начала 2025 года были открыты в действующих отделениях комплексных центров по Самарской области в следующих населенных пунктах: Сергиевский район пгт Суходол; Красноярский район с. Красный Яр; г. Новокуйбышевск; г. Нефтегорск; г.о. Тольятти; г. Жигулевск; г. Сызрань; г. Отрадный; г. Кинель; г. Похвистнево. В 2025 году планируется открытие модульных окон Семейных МФЦ в каждом районе г.о. Самара на базах действующих комплексных центров социального обслуживания населения.

Таким образом, из 37 муниципальных образований Самарской области 11 открыты семейные многофункциональные центры. Почти 30 % муниципальных образований Самарской губернии охвачены пилотным проектом по созданию семейных МФЦ. Реализация пилотного проекта по созданию семейных МФЦ в Самарской области проходит успешно, разработаны и утверждены необходимые для работы на региональном уровне нормативно-правовые документы, в том числе положение о Семейном МФЦ, определены стратегические партнеры для межведомственного взаимодействия Семейного МФЦ. В стадии разработки остается опреде-

ление единой методологии оценки эффективности деятельности. Услуги, получаемые на базах Семейных МФЦ, легкодоступны, востребованны, актуальны, эффективны и ориентированы на все группы населения.

Список литературы:

1. Куликова Н.В. Развитие семейных многофункциональных центров и семейно ориентированных кластеров как механизм системной работы с семьями // Российская семья в повседневной жизни: горизонты благополучия: сборник материалов XXI Международного конгресса / под общ. ред. Г.И. Климантовой. М., 2023. С. 41–52.

2. Такленок А.В. Создание Семейного многофункционального центра в МКУ центр социальной помощи семье и детям // Социальное развитие современного российского общества: достижение, проблемы, перспективы. 2023. № 15. С. 173–175.

3. Пустовойт Н.В., Поташева А.А. Понятие «Семейный многофункциональный центр» в законодательстве РФ // Научный аспект. 2024. Т. 41, № 5. С. 5543–5548.

4. Праслова А.С., Супрун Н.Г. Организационная модель отделения «Семейный многофункциональный центр»: особенности и опыт работы в г. Магнитогорске // Социальная работа и социальная педагогика: преемственность, традиции, инновации: сборник материалов Всероссийской научно-практической конференции с международным участием. Магнитогорск, 2024. С. 186–195.

5. Распоряжение Правительства Самарской области № 494-р от 14.10.2024 «Об утверждении комплекса мер по реализации инновационного социального проекта по созданию семейных многофункциональных центров на территории Самарской области на 2024–2025 гг.», устав ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа». URL: [https://mfc.gc-semya.ru/files/docs/Распоряжение %20494-p.pdf](https://mfc.gc-semya.ru/files/docs/Распоряжение%20494-p.pdf) (дата обращения: 30.03.2025).

6. Приказ Минтруда России № 97 от 21.02.2023 «О реализации в 2023–2024 гг. в отдельных субъектах Российской Федерации пилотного проекта по созданию семейных многофункциональных центров» (вместе с «Моделью создания семейного многофункционального центра», «Положением о проведении пилотного проекта по созданию семейных многофункциональных центров»). URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_458931 (дата обращения: 30.03.2025).