

Утверждено
приказом бюджетного учреждения
социального обслуживания Вологодской
области «Территориальный центр социальной
помощи семье и детям»
от 12.08.2024 года № 101 – ОД

Комплексный план работы по созданию Семейного многофункционального центра бюджетного учреждения социального обслуживания Вологодской области «Территориальный центр социальной помощи семье и детям»
(в рамках реализации Комплекса мер по созданию семейных многофункциональных центров в Вологодской области, утв.
Приказом ДСЗН ВО от 24 июля 2024 года № 768)

№ п/п	Наименование мероприятия в комплексе мер по созданию СМФЦ	Срок	Исполнители	Ожидаемые результаты
1	2	3	4	5
Задача 1. Проведение мероприятий, обеспечивающих соблюдение требований к расположению Семейных МФЦ				
1	1.1. Размещение указателей, вывесок о местонахождении, режиме работы Семейных МФЦ	01.12.2024 - 30.12.2024	Директор Красноборова Н.С.	Установлены указатели и наружная реклама у Семейного МФЦ в виде банера (билборда, штендеров), которые позволяют гражданам быстро найти местоположение Семейного МФЦ. В помещении входной группы Семейного МФЦ установлено информационное табло с подсветкой с логотипом Семейного МФЦ.
Задача 2. Проведение мероприятий, обеспечивающих соблюдение требований к зданиям и помещениям Семейных МФЦ				
2.	2.1. Проведение мероприятий по обеспечению условий доступности для инвалидов и маломобильных групп населения	01.07.2024 - 30.11.2024	Директор Красноборова Н.С.	Проведен ремонт зоны ожидания и информирования в холле первого этажа и в зоне первичного приема семей, обеспечено соответствие условиям доступности для инвалидов и маломобильных групп населения: отделение первичного приема находится на первом этаже, входная группа здания оборудована пандусом, установлены поручни, расширенные дверные проемы для прохода инвалидов колясок, маршрут передвижения по 1 этажу обозначен ярко желтыми полосами, имеется санитарная комната с отдельным туалетом для инвалидов. Информация дублируется тактильными желтыми плитками, на дверях кабинетов расположена тактильные табличка с шрифтом Брайля.

3	2.2. Создание комфортных условий пребывания в Семейном МФЦ	01.07.2024 - 30.11.2024	Директор Красноборова Н.С.	В отделении первичного приема семей Семейного МФЦ оборудована зона ожидания и информирования, созданы условия для комфортного пребывания семей с детьми в соответствии с требованиями. Зона ожидания и информирования граждан оснащена удобной мягкой мебелью, есть место для хранения верхней одежды, оборудовано место для пеленания и переодевания детей. Для детей в зоне ожидания оборудован детский уголок. Для посетителей оборудована зона цифровых сервисов (интерактивный сенсорный терминал), позволяющая получить информацию об услугах, порядке приема граждан и т.д. Установлена система навигации.
Задача 3. Проведение мероприятий, обеспечивающих соблюдение требований к отделению первичного приема семей Семейного МФЦ				
4	3.1. Проведение работ по приведению помещений учреждения в соответствие с требованиями к отделению первичного приема семей Семейного МФЦ (разработка проектно-сметной документации, дизайн-проекта и проведение ремонтных работ)	01.07.2024 - 30.11.2024	Директор Красноборова Н.С.	Разработаны и применены дизайн-проекты оборудования отделения первичного приема семей Семейного МФЦ. Разработана проектно-сметная документация, проведены ремонтные и дизайнерские работы. Определена наполняемость функциональных зон и служб оборудованием и мебелью.
5	3.2. Оборудование помещений отделения первичного приема семей	01.08.2024 - 30.11.2024	Директор Красноборова Н.С.	В отделении первичного приема семей Семейного МФЦ оборудована зона первичного приема граждан с окнами приема; зона цифровых сервисов для граждан, включающая в том числе программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий доступ посетителей к государственным информационным системам, а также персональные компьютеры с доступом к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

				Отделение первичного приема оснащено мягкой мебелью для приема семей с детьми, модульной мебелью для хранения основной документации и персональной документации получателей социальных услуг. Обеспечено надежное хранение личных данных, технические возможности для быстрой работы с документацией (копирование, распечатка).
Задача 4. Обеспечение единого стиля оформления помещений Семейного МФЦ				
6	4.1. Проведение мероприятий по обеспечению единого стиля помещений Семейного МФЦ	31.08.2024 – 31.12.2024	Директор Красноборова Н.С.	Соблюдены требования к единому стилю оформления помещений Семейного МФЦ в соответствии с руководством по применению фирменного стиля «Семейный многофункциональный центр», утвержденного Приказом Минтруда России от 21 февраля 2023 г. № 97.
Задача 5. Проведение мероприятий, обеспечивающих соблюдение требований к организационной структуре Семейного МФЦ				
7	5.1. Проведение мероприятий, обеспечивающих соблюдение требований к организационной структуре БУ СО ВО «ТЦСПСиД» для создания Семейного МФЦ (определение и утверждение организационной структуры, штатного расписания, ключевых направлений деятельности)	01.07.2024 - 30.11.2024	Директор Красноборова Н.С., заместитель директора Кондакова С.Г., методист Плоскова Н.Ф.	Проработана организационная структура и штатное расписание БУ СО ВО «ТЦСПСиД», внесены изменения в организационную структуру учреждения с учетом открытия Семейного МФЦ. В структуру Семейного МФЦ включены: отделение первичного приема семей; отделение психологической помощи и экстренного реагирования; отделение социальных услуг и социального сопровождения, отделение организационной, методической и информационной работы.
Задача 6. Нормативное и методическое обеспечение создания и деятельности Семейного МФЦ				
8	6.1. Разработка и утверждение нормативных правовых и локальных актов, соглашений о взаимодействии	01.07.2024 – 30.09.2025	Директор Красноборова Н.С., заместитель директора Кондакова С.Г., методист Плоскова Н.Ф., заведующие отделений	Разработаны и утверждены приказы руководителя БУ СО ВО «ТЦСПСиД»: - об утверждении положения о Семейном МФЦ; - о структуре Семейного МФЦ; - о внесении изменений в штатное расписание; - об утверждении положения о специализированных сервисах для различных категорий семей с детьми; - об утверждении методики оценки эффективности деятельности Семейного МФЦ. Актуализированы локальные акты, регламентирующие социальное сопровождение семей

				с детьми в соответствии с Методическими рекомендациями (письмо Минтруда России от 01.03.2023 г. № 26-2/10/В-2718). Заключены либо актуализированы соглашения о взаимодействии.
Задача 7. Формирование кадрового состава Семейного МФЦ				
9	7.1. Проведение анализа кадрового потенциала и формирование кадрового состава структурного подразделения Семейный МФЦ	01.07.2024 – 30.11.2024	Директор Красноборова Н.С., заместитель директора, руководитель СМФЦ, специалист по персоналу Ярыгина И.А.	Проведен анализ кадрового потенциала БУ СО ВО «ТЦСПСиД», определен кадровый состав Семейного МФЦ. Дополнительно введены: 1 ставка руководителя Семейного МФЦ (заместитель директора), 2 ставки заведующего отделением, 8 ставок специалиста по социальной работе, 1 ставка психолога, 1 ставка медиатора, 3 ставки методиста.
10	7.2. Разработка и утверждение должностных инструкций сотрудников Семейного МФЦ	01.08.2024 – 31.10.2024	Директор Красноборова Н.С., заместитель директора, руководитель СМФЦ, специалист по персоналу Ярыгина И.А.	Разработаны и утверждены должностные инструкции руководителя и сотрудников Семейного МФЦ.
11	7.3. Повышение компетенций специалистов, обеспечивающих внедрение новых социальных практик в рамках Комплекса мер, на базе профессиональных стажировочных площадок Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации	31.10.2024 – 30.11.2024	Заведующий отделением Горбунова О.В., методист Плоскова Н.Ф.	Организовано обучение 4–х специалистов Семейного МФЦ по направлению: «Комплексное решение проблем семей в сложных обстоятельствах, затрудняющих жизнь ребенка, в деятельности Семейных multifunctional центров» на базе профессиональных стажировочных площадок Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации (г. Великий Новгород, Калуга).
12	7.4. Проведение специалистами, прошедшими подготовку на базе профессиональных стажировочных площадок Фонда, обучающих мероприятий для руководителей и специалистов организаций, осуществляющих работу Семейных МФЦ	01.12.2024 – 31.03.2025	Заведующий отделением Горбунова О.В., методист Плоскова Н.Ф.	Специалистами, прошедшими обучение на профессиональных стажировочных площадках Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, в период реализации Комплекса мер проведены обучающие мероприятия для специалистов Семейного МФЦ, организаций различной ведомственной принадлежности, работающих с целевыми группами. В результате обеспечено повышение профессиональной компетенции не менее 40 специалистов.

Задача 8. Организация предоставления комплексной социальной помощи, социальных услуг, социального сопровождения семьям.				
13	8.1. Оценка демографической структуры территории расположения Семейного МФЦ (город Вологда, Вологодский муниципальный округ), анализ потребностей семей с детьми в оказании социальной помощи	01.09.2024 – 31.05.2025	Заведующий отделением Горбунова О.В., методист Плоскова Н.Ф.	Составлен социальный паспорт территорий расположения Семейного МФЦ (г. Вологда, Вологодский муниципальный округ). Проведен анализ потребностей семей с детьми в социальной помощи (анкетирование получателей социальных услуг, анализ обращений). Составлена ресурсная карта территории расположения Семейного МФЦ (г. Вологда, Вологодский муниципальный округ).
14	8.2. Отработка технологии социального сопровождения различных категорий семей с детьми	01.09.2024 – 30.09.2025	Заместитель директора, руководитель СМФЦ, заведующий отделением социальных услуг и социального сопровождения, методист Плоскова Н.Ф.	Отработана технология социального сопровождения различных категорий семей с детьми. Разработаны методические рекомендации, чек-листы, скрипты, памятки для специалистов Семейного МФЦ. За каждой семьей закрепляется куратор, который организует оказание семье комплексной помощи. Организовано взаимодействие по организации социального сопровождения семей на межведомственном уровне. Организована работа межведомственных консилиумов (иных совещательных органов). Организовано социальное сопровождение не менее 200 семей в различных жизненных ситуациях.
8.3. Внедрение новых специализированных сервисов для семей с детьми				
15	8.3.1. Кабинет диагностики, консультирования, коррекции психоэмоционального состояния	01.12.2024 – 30.09.2025	Руководитель СМФЦ, заведующий отделением психологической помощи и экстренного реагирования	В Семейном МФЦ в отделении психологической помощи и экстренного реагирования оборудован сервис «Кабинет диагностики, консультирования, коррекции психоэмоционального состояния». Кабинет оснащен модульной мебелью, игровым, сенсорным оборудованием, арт-терапевтическим оборудованием, методическими пособиями, диагностическими методиками, наборами психологических игр. Разработаны и проведены индивидуальные и групповые программы с получателями социальных услуг, направленные на коррекцию психоэмоционального состояния, внутрисемейных

				отношений, содействие в социальной адаптации. Услугами кабинета диагностики, консультирования и коррекции психоэмоционального состояния воспользовались не менее 80 человек. В результате у получателей социальных услуг зафиксированы позитивные изменения в эмоциональной сфере, улучшена их социальная адаптация, улучшен психологический климат в семье.
16	8.3.2. Онлайн-приемная оказания психологической помощи	01.12.2024-30.09.2025	Руководитель СМФЦ, заведующий отделением психологической помощи и экстренного реагирования	В Семейном МФЦ в отделении психологической помощи и экстренного реагирования будет создан сервис «Онлайн-приемная оказания психологической помощи», для проведения дистанционных консультаций будет оборудовано рабочее место психолога с IP-телефоном, гарнитурой, диктофоном, компьютером с доступом в Интернет, МФУ. В онлайн-приемной психолог дистанционно оказывает психологическую помощь и поддержку семьям с детьми по проблемам детско-родительских отношений, трудностей в социальной адаптации, внутрисемейных конфликтов и др. семейной проблематике через различные формы связи. Психологами оказана помощь в онлайн-формате не менее 70 гражданам.
17	8.3.3. Сервис «Арт-студия «Страна фантазий»	01.12.2024-30.09.2025	Руководитель СМФЦ, заведующий отделением социальных услуг и социального сопровождения	Создан сервис «Арт-студия «Страна фантазий»: оборудовано помещение для групповых и индивидуальных занятий с детьми и подростками по коррекции и развитию эмоциональной сферы. Специалистами разработаны и реализуются программы с использованием методов арт-терапии, песочной терапии, музыкотерапии, направленные на развитие и коррекцию эмоциональной сферы и коммуникативных навыков. Занятиями охвачено не менее 80 человек. В результате у детей улучшено эмоциональное состояние, предупреждены отклонения в поведении детей.
18	8.3.4. Досуговая площадка для подростков «Точка роста»	01.12.2024-30.09.2025	Руководитель СМФЦ,	Оборудовано помещение для сервиса «Досуговая площадка для подростков «Точка роста», на которой

			заведующий отделением социальных услуг и социального сопровождения	организована продуктивная досуговая деятельность подростков, занятия по профилактической программе «Путь к себе», «Школа безопасности», направленные на формирование безопасного поведения в различных жизненных ситуациях, содействие в социализации, развитие личностной сферы. В каникулярный период организована деятельность трудовой бригады подростков. Не менее 100 несовершеннолетних воспользовались услугами данного сервиса, у подростков наблюдается позитивная динамика в развитии личностных качеств, повышение ответственности за свои поступки, улучшены коммуникативные навыки, формируются позитивные досуговые интересы, повышен уровень знаний и навыков безопасного поведения в различных жизненных ситуациях.
19	8.3.5. Онлайн-сервис «Семейная диспетчерская»	01.12.2024-30.09.2025	Руководитель СМФЦ, заведующий отделением первичного приема семей	В Семейном МФЦ в отделении первичного приема семей работает онлайн-сервис «Семейная диспетчерская», оборудовано рабочее место диспетчера (администратора). Диспетчер (администратор) службы осуществляет по телефону приём обращений граждан, выдаёт заявителям справочную информацию (где и как можно получить помощь, какие нужно оформить документы), направляет к другим специалистам Семейного МФЦ. Разработаны: - система информирования семей с детьми с применением онлайн сервисов; - инструкции по работе с обращениями семей с учетом выявленных потребностей. В результате работы онлайн-сервиса «Семейная диспетчерская» обработано не менее 2100 обращений, поступивших от граждан, оказано содействие семьям с детьми в получении оперативной помощи и поддержки в решении трудной жизненной ситуации.
8.4. Обеспечение деятельности действующих сервисов оказания помощи семья с детьми				

20	8.4.1. Служба экстренного реагирования «SOS»	01.12.2024-30.09.2025	Руководитель СМФЦ, заведующий отделением психологической помощи и экстренного реагирования	Обеспечено продолжение деятельности Службы экстренного реагирования «SOS». Приобретена мебель для работы с кризисными семьями, оргтехника для копирования, распечатки документов, ноутбуки для специалистов, осуществляющих экстренные выезды. Специалисты службы осуществляют раннее выявление, диагностику и вмешательство в кризисные ситуации семей и организуют социальное сопровождения семей, несовершеннолетних, оказавшихся в социально опасном положении. Осуществлено не менее 70 экстренных выездов, оказана экстренная помощь не менее 70 семьям и несовершеннолетним, находящимся в социально опасном положении. Семьи поставлены на социальное сопровождение, семьям оказана комплексная социальная помощь, что позволит им преодолеть трудную жизненную ситуацию.
21	8.4.2. Служба поддержки женщин с несовершеннолетними детьми, пострадавших от насилия в семье, оказавшихся в социально опасном положении вследствие угрозы насилия или жестокого обращения	01.12.2024-30.09.2025	Руководитель СМФЦ, Заведующий ОПБН Лобытова О.Г.	Продолжила работу Служба поддержки женщин с несовершеннолетними детьми, пострадавших от насилия в семье, оказавшихся в социально опасном положении вследствие угрозы насилия или жестокого обращения. Приобретен компьютер для проведения анкетирования женщин, разработки индивидуальных программ социального сопровождения, МФУ для копирования, распечатки документов, заявлений и т.д. Специалисты службы оказали комплексную помощь пострадавшим женщинам, содействие в преодолении кризисной ситуации. При необходимости оказано содействие в предоставлении временного проживания в помещениях, предоставляемых социально-ориентированными некоммерческими организациями.

22	8.4.3. Специализированная комната для опроса несовершеннолетних «Зеленая комната»	01.12.2024-30.09.2025	Руководитель СМФЦ, заведующий отделением психологической помощи и экстренного реагирования	Продолжено обеспечение работы «Зеленой комнаты». Специалисты по запросу в процессе следственных мероприятий проводят опрос (интервьюирование) несовершеннолетних, переживших насилие, или ставшими его свидетелями, организуют социально-психологическое сопровождение несовершеннолетних на стадии предварительного следствия, досудебного и судебного разбирательства. У 100% детей целевой группы снижен уровень тревожности, стабилизируется психологическое состояние.
23	8.4.5. Служба семейной медиации	01.12.2024-30.09.2025	Руководитель СМФЦ, заведующий отделением психологической помощи и экстренного реагирования, руководитель Службы семейной медиации	Продолжила деятельность Служба семейной медиации при поддержке Благотворительного фонда «Дорога к дому» компании «Северсталь». Помощь медиатора в разрешении внутрисемейных конфликтов получили 10 семей. Специалисты разработали программу повышения родительских компетенций, провели тренинг для родителей "Медиативные технологии. Как договариваться в семье". В ходе практических занятий 15 родителей познакомились с альтернативным методом разрешения конфликтов — медиацией, научились использовать медиативные приемы в построении доверительных и конструктивных отношений с собственными детьми, а также способами регулирования своих эмоций в конфликте.
Задача 9. Проведение информационно-просветительской и профилактической работы с населением				
24	9.1. Организация и проведение информационно-просветительских мероприятий с населением о деятельности Семейного МФЦ	01.12.2024-30.09.2025	Руководитель СМФЦ, заведующий отделением организационной, методической, информационной работы	Обеспечено информирование населения о возможности получения в Семейном МФЦ комплекса услуг в связи с возникновением различных жизненных ситуаций. Разработан и реализован план проведения недели информирования о деятельности Семейного МФЦ, включающий: выходы в учреждение, демонстрацию видеоролика, показ социальной рекламы, распространение наглядной продукции о деятельности Семейного МФЦ.

				Обеспечено размещение информации о Семейном МФЦ в организациях образования, здравоохранения, культуры, занятости населения и др.
25	9.2. Разработка, изготовление, тиражирование, распространение информационных материалов о деятельности Семейного МФЦ	01.10.2024-30.09.2025	Руководитель СМФЦ, заведующий отделением организационной, методической, информационной работы	Обеспечено информирование семей о возможности получения мер социальной поддержки, социальных услугах и проведении мероприятий в рамках социального сопровождения. Разработаны, тиражированы и распространены информационных буклеты для населения о работе Семейных МФЦ (тираж 2000 экз.; 2 вида листовок). Обеспечен единый стиль оформления информационных материалов о деятельности Семейного МФЦ в соответствии с бренд-буком.
26	9.3. Организация информационно-просветительской работы о возможности получения экстренной психологической помощи посредством обращения на детский телефон доверия с единым общероссийским номером 8-800-2000-122	01.12.2024-30.09.2025	Руководитель СМФЦ, заведующий отделением организационной, методической, информационной работы	Организована информационно-просветительская работа о возможности получения экстренной психологической помощи посредством обращения на детский телефон доверия с единым общероссийским номером 8-800-2000-122, в т.ч. с использованием информационных материалов, размещенных на сайте Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации. Размещен тематический контент на официальных интернет-источниках учреждения.
27	9.4. Организация и проведение мероприятий, направленных на поддержку и укрепление семьи как фундаментальной основы российского общества, повышение роли семьи в жизни общества, профилактику и преодоление семейного неблагополучия	01.07.2024-30.09.2025	Заместитель директора Кондакова С.Г., руководитель СМФЦ, заведующий отделением организационной, методической, информационной работы	Обеспечено проведение мероприятий, направленных на поддержку и укрепление семьи, повышение роли семьи в жизни общества. Проведены семейноориентированные социокультурные мероприятия для получателей социальных услуг на базе Семейных МФЦ. Общий охват мероприятиями не менее 1300 семей.
10. Организация выполнения регионального комплекса мер и тиражирование его успешных результатов.				
28	10.1. Обеспечение межведомственного взаимодействия по созданию Семейных МФЦ.	01.07.2024-30.09.2025	Директор Красноборова Н.С. Руководитель СМФЦ	Обеспечено межведомственное взаимодействие по созданию Семейного МФЦ. Функционирует межведомственная рабочая группа при Областном координационном совете по охране семьи, материнства, отцовство и детства по

				обеспечению реализации комплекса мер, на заседаниях которой рассмотрены результаты реализации мероприятий комплекса мер.
29	10.2. Обеспечение контроля и мониторинга достижения запланированных результатов.	01.01.2025-30.09.2025	Директор Красноборова Н.С. Руководитель СМФЦ	Обеспечен контроль и мониторинг достижения запланированных результатов. Проведена оценка результатов выполнения комплексного плана по созданию Семейного МФЦ.
30	10.3. Информирование общественности о результатах реализации регионального комплекса мер	01.01.2025-30.09.2025	Руководитель СМФЦ, заведующий отделением организационной, методической, информационной работы	Обеспечена информационная представленность о деятельности Семейного МФЦ в СМИ, на официальных сайтах Правительства Вологодской области, Департамента социальной защиты населения, БУ СО ВО «ТЦСПСиД» (не менее 4-х публикаций), Опубликовано не менее 1 статьи в печатных СМИ, записано не менее 1 передачи на радио (телевидении).
31	10.4. Торжественное открытие Семейного МФЦ.	10.12.2024	Директор Красноборова Н.С. Руководитель СМФЦ	Проведено публичное торжественное мероприятие по открытию Семейного МФЦ. В торжественных мероприятиях приняли участие представители различных ведомств и организаций. Обеспечено освещение мероприятия в СМИ.
32	10.5. Демонстрация успешных практик работы Семейного МФЦ.	01.01.2025 – 30.09.2025	Директор Красноборова Н.С. Руководитель СМФЦ	Обеспечена демонстрация успешных практик работы Семейного МФЦ на 2х региональных мероприятиях и на ежегодном Всероссийском форуме «Вместе – ради детей!» (в 2025 г.).