

Государственное казенное учреждение Самарской области  
«Комплексный центр социального обслуживания населения  
Юго-Западного округа»



# СБОРНИК ИНФОРМАЦИОННЫХ МАТЕРИАЛОВ ПО ОРГАНИЗАЦИИ СЕМЕЙНОГО МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА



Чапаевск, 2025

Сборник информационных материалов: Семейный многофункциональный центр/  
ГКУ СО «КЦСОН Юго-Западного округа – Чапаевск, 2025

**Ответственные за выпуск:**

О.В. Авдеева, директор ГКУ СО «КЦСОН Юго-Западного округа»

**Составители:**

И.Г. Гэрибова, заместитель директора ГКУ СО «КЦСОН Юго-Западного округа»

О.А. Вельможина, заведующий отделением ГКУ СО «КЦСОН Юго-Западного округа»

Информационно-методические материалы разработаны в рамках реализации комплекса мер по созданию семейных многофункциональных центров в Самарской области и предназначены для руководителей и специалистов социальных учреждений, планирующих открытие на своей базе семейные многофункциональные центры. Данное пособие составлено на основании материалов, предоставленных ГКУ СО «КЦСОН Юго-Западного округа».

Выражаем искреннюю признательность директору ГКУ СО «КЦСОН Юго-Западного округа» Оксане Викторовне Авдеевой за предоставление актуальной информации, отражающей работу Семейных МФЦ в Самарской области, за активное сотрудничество и содействие в развитии инновационных практик социальной помощи в регионе.

© Государственное казенное учреждение  
Самарской области «Комплексный центр  
социального обслуживания населения  
Юго-Западного округа», 2025

---

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение .....	2
<b>1.</b> Семейный МФЦ – инновационный социальный проект .....	3
<b>2.</b> Принципы деятельности Семейного МФЦ .....	5
<b>3.</b> Организация деятельности Семейного МФЦ.....	6
<b>4.</b> Организация пространства, оформление и оборудование помещений Семейного МФЦ .....	8
<b>5.</b> Социальные сервисы в структуре Семейного МФЦ.....	10
<b>6.</b> Межведомственное взаимодействие в работе Семейного МФЦ .....	13
<b>7.</b> Информационное сопровождение деятельности Семейного МФЦ.....	14
<b>8.</b> Заключение .....	15

## ..... ВВЕДЕНИЕ .....

# ДЛЯ ЧЕГО СОЗДАЮТСЯ СЕМЕЙНЫЕ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ЦЕНТРЫ

В 2024 году Самарская область по итогам конкурсного отбора получила грантовую поддержку на реализацию проекта по созданию Семейного МФЦ в г. Самара и в городском округе Чапаевск на базе Комплексных центров социального обслуживания населения.

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. Семейные МФЦ призваны реализовать комплексный подход 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 с применением эффективных социальных сервисов, которые служат важным связующим звеном в обществе, содействуя минимизации социальных барьеров и улучшению качества жизни.



*Важно, что в СМФЦ для семьи создается благоприятная, комфортная атмосфера, в которой все вопросы решаются оперативно, а внимание семьи концентрируется на помощи, которую ей оказывают. В итоге «ситуация комфорта» становится ключевым слагаемым успеха всей программы сопровождения. Это перспективный подход, и уже сейчас можно определенно сказать: «Потенциал у службы «Семейный многофункциональный центр» большой», – считают представители Фонда поддержки детей*



## СЕМЕЙНЫЙ МФЦ – ИННОВАЦИОННЫЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ПРОЕКТ

Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации совместно с Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, продолжают работу по открытию Семейных многофункциональных центров.

Семейный МФЦ – это социальный проект (комплекс мер), который призван содействовать органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации в решении задач, определенных:

- Указом Президента Российской Федерации «О Стратегии комплексной безопасности детей в Российской Федерации до 2030 года» от 17 мая 2023 г. № 358;
- Планом мероприятий по реализации Стратегии комплексной безопасности детей в Российской Федерации до 2030 года, утвержденным распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 ноября 2023г. № 3233-р;
- Планом основных мероприятий, проводимых в рамках Десятилетия детства, на период до 2027 года, утвержденным распоряжением Правительства Российской Федерации от 23 января 2021 г. № 122-р;
- Планом мероприятий на 2021 - 2025 годы по реализации Концепции развития системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних на период до 2025 года, утвержденным распоряжением Правительства Российской Федерации от 22 марта 2017 г. № 520-р;
- Планом мероприятий («дорожная карта») по профилактике социального сиротства на 2022-2025 годы (поручение Правительства Российской Федерации от 15 марта 2021 г. № ТГ-П45-3091 во исполнение подпункта «в» пункта 2 перечня поручений Президента Российской Федерации от 5 марта 2021 г. № Пр-355);
- Перечнем дополнительных мер, направленных на координацию деятельности органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних по предупреждению преступных деяний против половой неприкосновенности несовершеннолетних, утвержденный протоколом Правительственной комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав № 2 от 7 июля 2023 г.

**Цель деятельности СМФЦ** – качественное удовлетворение потребностей семей в социальных услугах, предупреждение и преодоление семейного неблагополучия.

### **Задачи Семейного МФЦ:**

- проведение мероприятий, направленных на профилактику обстоятельств, обуславливающих нуждаемость семей в социальном обслуживании;
- информирование семей о возможности получения мер социальной поддержки, социальных услуг и проведения мероприятий в рамках социального сопровождения;
- обеспечение доступности для семей социальных услуг и социального сопровождения;
- предоставление комплексной помощи семьям;
- проведение мероприятий, направленных на поддержку, укрепление и защиту семьи как фундаментальной основы российского общества, сохранение традиционных семейных ценностей, повышение роли семьи в жизни общества, повышение авторитета родительства в семье и обществе, профилактику и преодоление семейного неблагополучия.

Семейный МФЦ – это новый тип учреждения социального обслуживания, оперативно и проактивно действующий при оказании социальных услуг семьям с детьми и не только в различных жизненных ситуациях, а также при оказании содействия в предоставлении, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам. Высокое качество и доступность социальных услуг, максимальное внимание к потребностям конкретной семьи - основные приоритеты в работе семейных многофункциональных центров.

На квалифицированную всестороннюю поддержку может рассчитывать любая семья с детьми, обратившаяся в службу.

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.

## ПРИНЦИПЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЕМЕЙНОГО МФЦ

- Основной принцип работы Семейного МФЦ заключается в предоставлении помощи семьям в режиме **«одного окна»**, предполагающий исключение или максимально возможное ограничение участия граждан в процессах сбора документов, подтверждающих права на получение различных услуг. Это консультирование-навигация, куда можно обратиться гражданину по тому или иному вопросу, а также содействие во взаимодействии с определенными ведомствами или организациями.
- **Проактивность** – инициативное информирование семей с детьми о деятельности Семейного МФЦ; проведение мероприятий, направленных на профилактику обстоятельств, обуславливающих нуждаемость гражданина в социальном обслуживании.
- **«Бесшовность»** подразумевает оказание мер государственной поддержки всем нуждающимся семьям на единых условиях вне зависимости от состава семьи, доходов и возраста детей.
- **Адресность и нуждаемость** – непрерывное повышение качества, доступности и комфортности социальных и государственных услуг, нацеленность на удовлетворение потребностей семей.
- **Персонализированный подход** – оказание адресной помощи семьям с детьми с учетом их нуждаемости и жизненных ситуаций от оказания услуг к решению проблем.
- **Клиентоцентричность** – активная деятельная позиция специалиста, ориентация на сотрудничество, профилактика доминантной позиции специалиста в процессе оказания помощи.
- **Цифровизация и оптимизация** процессов сбора, обработки и передачи данных, необходимых для своевременного оказания необходимой помощи.
- **Результативность** – отслеживание результатов работы с клиентом, оценка эффективности достигнутых результатов.

## ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЕМЕЙНОГО МФЦ

Семейный МФЦ – организация или структурное подразделение организации социального обслуживания, предоставляющая комплексную социальную помощь, социальные услуги и услуги по социальному сопровождению семьям, в том числе с детьми, находящимся в трудной жизненной ситуации, социально опасном положении, молодым семьям, семьям участников специальной военной операции, другим категориям семей.

Деятельность Семейного МФЦ осуществляется в соответствии с нормами федерального и регионального законодательства:

- Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Федерального закона от 24 июня 1999 г. № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;
- Федерального закона от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федерального закона от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- иных федеральных законов и нормативных правовых актов Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, а также положениями Модели создания СМФЦ Фонда поддержки детей находящихся в трудной жизненной ситуации.

### **Семейные МФЦ создаются путем:**

- ✓ перепрофилирования действующих организаций социального обслуживания;
- ✓ реорганизации действующих организаций социального обслуживания (открытие на базе организации социального обслуживания отделения «Семейный МФЦ» или филиала организации социального обслуживания «Семейный МФЦ»);
- ✓ создания Семейных МФЦ на базе профильных некоммерческих организаций, обладающих необходимыми материально-техническими, кадровыми ресурсами, включенных в реестр поставщиков социальных услуг субъекта Российской Федерации не менее 1 года.

Модель создания семейного многофункционального центра утверждена Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 21.02.2023 г. № 97 (далее Модель).

Согласно Модели, деятельность Семейного МФЦ осуществляется по следующим **направлениям**:

- обеспечение межведомственного взаимодействия заинтересованных органов, организаций, включая негосударственные, в том числе социально ориентированные некоммерческие организации, при выявлении семей, нуждающихся в предоставлении социальных услуг и социального сопровождения;
- определение проблемных жизненных ситуаций, в том числе составление (при необходимости) акта обследования жилищно-бытовых условий проживания семьи;
- предоставление социальных услуг;
- организация социального сопровождения семей, оказание содействия в получении различных услуг в других органах и организациях;
- информационно-просветительская и профилактическая работа с населением, разработка материалов, обеспечивающих данную работу;
- осуществление деятельности, направленной на поддержку, укрепление и защиту семьи как фундаментальной основы российского общества, сохранение традиционных семейных ценностей, повышение роли семьи в жизни общества, повышение авторитета родительства в семье и обществе, профилактику и преодоление семейного неблагополучия.



## ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОСТРАНСТВА, ОФОРМЛЕНИЕ И ОБОРУДОВАНИЕ ..... ПОМЕЩЕНИЙ СЕМЕЙНОГО МФЦ .....

В оформлении зданий и помещений Семейного МФЦ важно применение единого стиля в соответствии с бренд-буком.

При планировании открытия Семейного МФЦ необходимо соблюдение требований к зданию, помещениям, кадровому составу, которые регулируются приказом Минтруда РФ от 21 февраля 2023 г. № 97 «О реализации в 2023–2024 годах в отдельных субъектах Российской Федерации пилотного проекта по созданию семейных многофункциональных центров», а именно:

- наличие уличной навигационной системы указателей, наружной рекламы Семейных МФЦ;
- наличие на входе в здание вывески с полным и сокращенным наименованием Семейных МФЦ с использованием фирменного стиля, а также информацией о режиме работы;
- возможность парковки автотранспортных средств для обратившихся граждан.



Помещения Семейного МФЦ должны соответствовать условиям доступности для инвалидов и маломобильных групп населения.

Необходимо предусмотреть наличие:

- зоны для хранения инвалидных и детских колясок;
- аппаратов для раздачи охлажденной питьевой воды в стаканы (кулеры);
- доступных мест общественного пользования (туалетов) и мест для хранения верхней одежды.

**В структуру** Семейного МФЦ включаются:

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

**Отделение первичного приема** семей должно располагаться на первом этаже здания и включать в себя функциональные зоны: зона информирования и ожидания граждан; зона первичного приема граждан, детский уголок или детская комната, комната для проведения гигиенических процедур и кормления грудных детей; зона цифровых сервисов для граждан.

Отделение предназначено для первичного приема граждан по принципу «одного окна», оперативная обработка обращений и маршрутизация семей с детьми.



Для семьи с детьми в СМФЦ должна быть создана благоприятная, комфортная атмосфера, в которой все вопросы решаются оперативно.

**Отделение экстренной психологической помощи и экстренного реагирования** обеспечивает оказание экстренной или плановой социально-психологической и правовой помощи несовершеннолетним и семьям с детьми, в том числе по телефону;

деятельность по организации выездов и оказанию экстренной помощи по месту проживания гражданина; осуществление информационно-просветительской работы о возможности получения экстренной психологической помощи по единому детскому телефону доверия.

**Отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения** обеспечивает непосредственное предоставление социальных услуг: проведение мероприятий для семей; организацию деятельности родительских объединений, проведение информационно-разъяснительной и профилактической работы с населением; диагностику и оценку рисков семейного неблагополучия, трудной жизненной ситуации и возможностей членов семьи в ее преодолении; социальное сопровождение семей.

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

## СОЦИАЛЬНЫЕ СЕРВИСЫ ..... В СТРУКТУРЕ СЕМЕЙНОГО МФЦ .....

Ключевым условием эффективности деятельности СМФЦ является выстраивание индивидуального «бесшовного» маршрута помощи семье. В связи с этим, важное значение приобретают социальные сервисы. Социальный сервис представляет собой отдельный инфраструктурный объект (оборудованное пространство) или их совокупность, в рамках которого внедряются и реализуются конкретные социальные технологии, направленные на достижение позитивных изменений в жизни получателей социальных услуг.

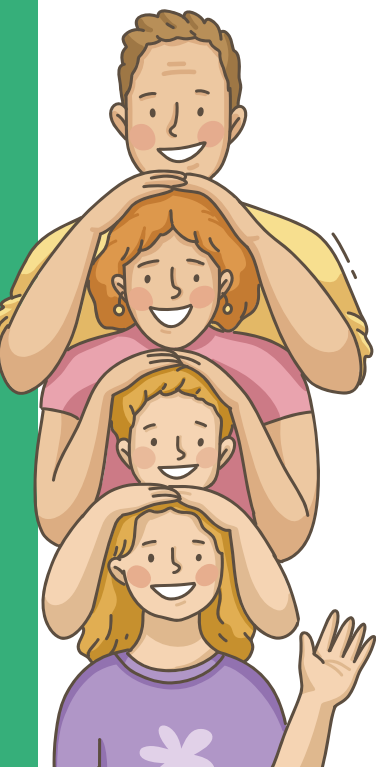
Выбор социальных сервисов зависит от потребностей граждан, проживающих на территории муниципального образования, и ресурса учреждения.

В отделении первичного приема нашего СМФЦ действуют **Семейные приемные (диспетчерские)**.

**Формат сервиса:** очный/дистанционный

**Целевая группа:** семьи в различных трудных жизненных ситуациях.

**Содержание сервиса:** анализ жизненных ситуаций семей, определение их запросов и потребностей. Информирование о порядке и условиях предоставления социального обслуживания, получения мер социальной поддержки. Предварительная оценка потребности в социальном обслуживании и социальном сопровождении. Составление алгоритма для обращения в органы и организации разной ведомственной принадлежности. Оказание содействия семье в обращении в уполномоченный орган для признания членов семьи нуждающимися в социальном обслуживании. Оказание помощи в сборе необходимых документов. Обеспечение первичной консультативной психолого-педагогической помощи по запросу семьи. В рамках реализации данного сервиса оборудован кабинет, где прием в определенные часы ведут специалисты иных ведомств и учреждений.



В отделении экстренной психологической помощи и экстренного реагирования функционируют **«Выездные мобильные бригады»**, **«Онлайн-приемные оказания психологической помощи»**.

В рамках сервиса «Выездные мобильные бригады» обеспечено выявление семей с детьми в различных жизненных ситуациях, нуждающихся в помощи и поддержке специалистов, в ходе плановых и экстренных выездов по месту жительства семей, в том числе с привлечением специалистов субъектов профилактики и социального сопровождения. Оказание срочной социальной помощи в случае наличия кризисной ситуации.

Деятельность сервиса «Онлайн-приемных» осуществляется в дистанционном формате. Жизненные ситуации: жестокое обращение, конфликт в семье, проблемы детско-родительских взаимоотношений, подростковая агрессия, совершение преступления в отношении несовершеннолетнего. Консультирование проводится психологом, педагогом-психологом по видео или аудио связи. Также возможно консультирование на специальных страницах в социальных сетях. При необходимости обеспечивается маршрутизация семьи с целью дальнейшего получения социальных услуг.



В Отделении социальных услуг и социального сопровождения функционируют: **«Игротерапевтический кабинет»**, **«Пункт проката реабилитационного и развивающего оборудования»**, **«Кабинет диагностики и консультирования»**.

**«Игротерапевтический кабинет»** предназначен для несовершеннолетних, пострадавших от жестокого обращения, и родителей, не выполняющих должным образом свои обязанности по отношению к детям, где наблюдается конфликт в семье, проблемы детско-родительских взаимоотношений. Деятельность сервиса предполагает проведение комплекса реабилитационных мероприятий, направленных на организацию социального пространства целевой группы путем вовлечения их в творческую и культурно-досуговую деятельность. В рамках сервиса проводится работа по улучшению психоэмоционального состояния детей и родителей, активизации внутренних ресурсов семьи, укреплению детско-родительских отношений, коррекции поведения, развития творческого потенциала.

**«Кабинет диагностики и консультирования»** предполагает проведение диагностических мероприятий с целью определения личностного потенциала, оценки детско-родительских отношений и других факторов, влияющих на качество жизнедеятельности семьи. Разработка на основании проведенных диагностических мероприятий индивидуальных и групповых программ консультирования, направленных на коррекцию поведенческих, эмоциональных нарушений, детско-родительских отношений и отношений других членов семьи. Проведение итоговых диагностических мероприятий с целью оценки изменений, произошедших в результате работы. Оценка ситуации в семье по итогам диагностики и консультирования.

**«Пункт проката реабилитационного и развивающего оборудования»** предназначен для семей, воспитывающих детей с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья в возрасте от 0 до достижения 18 лет. Цель данного социального сервиса - обеспечение семей развивающим и реабилитационным оборудованием, а также содействие проведению реабилитационных и абилитационных мероприятий в домашних условиях.

## МЕЖВЕДОМСТВЕННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ..... В РАБОТЕ СЕМЕЙНОГО МФЦ .....

Одним из основных принципов деятельности Семейного МФЦ 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 оказываются специалистами Семейного МФЦ в режиме «одного окна» на основании внутренней маршрутизации семей. Специалистом отделения первичного приема выявляется запрос обратившегося, после чего гражданин либо маршрутизируется в соответствующее отделение СМФЦ, либо получает помощь незамедлительно, например, с использованием зоны цифровых ресурсов.

Но зачастую, в Семейный МФЦ обращаются семьи, нуждающиеся в услугах не только самих специалистов центра, но и в иных видах помощи. В таком случае требуется **внешняя маршрутизация семей**. Она заключается в направлении обратившегося в то или иное учреждение, которое сможет помочь в решении запроса гражданина. Специалист СМФЦ определяет путь, вплоть до звонка в определенное ведомство или соответствующую организацию, чтобы там этого человека уже ждали либо проконсультировали по телефону, здесь и сейчас.

Или возможен иной формат оказания помощи. Например, в Семейном МФЦ городского округа Чапаевск ведется прием семей специалистами других ведомств и организаций по отдельно составленному графику. Такая форма работы стала возможна благодаря заключению соглашений о взаимодействии на уровне ведомств и муниципального образования.

И еще очень важный аспект! Для того, чтобы иметь представление, в какое учреждение направить обратившегося, на этапе разработки проекта по открытию Семейного МФЦ необходимо провести социальное картирование ресурсов и возможностей вашей территории. То есть определить реестр организаций и услуг, предоставляемых ими, которые существуют в муниципальном образовании.

## ИНФОРМАЦИОННОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ .....ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЕМЕЙНОГО МФЦ.....

Важным аспектом для любого социального проекта имеет информационное сопровождение.

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», «маршрутизация» и как это поможет семье с детьми решить их трудные жизненные ситуации, чем Семейный МФЦ отличается от обычного МФЦ, с какими проблемами и каким способом можно обратиться в семейный центр.

Информация о том, что в Самарской области откроются два Семейных МФЦ, прозвучала в новостных сюжетах регионального телевидения.

Также информационное сопровождение проекта освещается:

- в местных газетных изданиях;
- на официальных сайтах Правительства Самарской области и Министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области;
- на официальных сайтах Комплексных центров социального обслуживания населения. На сайтах созданы разделы СМФЦ, в которых содержится информация о его деятельности;
- в социальных сетях (телеграмм-канал, сообщества в ВК);
- размещение буклетов в учреждениях и организациях города

С целью популяризации деятельности Семейных МФЦ необходимо демонстрировать, в том числе в социальных сетях, имеющих большую аудиторию, видеоролики, фото-сюжеты с живыми позитивными историями.

## .....ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....

Подводя итог, хочется отметить, что Семейный МФЦ, созданный в рамках пилотного проекта, прежде всего, обеспечивает повышение эффективности деятельности по организации социального обслуживания и социального сопровождения семей с детьми, консолидацию и систематизацию межведомственных ресурсов, оптимизацию процесса получения помощи семьями с детьми.

Семейный МФЦ выступает как социальный навигатор для семьи. Как единая точка, в которой сконцентрированы все социальные ресурсы муниципалитета и межведомственное «бесшовное» взаимодействие со всеми участниками защиты семьи и детства.

Семейный МФЦ – это новый тип учреждения социального обслуживания, оперативно и проактивно действующий при оказании социальных услуг семьям с детьми и не только в различных жизненных ситуациях, а также при оказании содействия в предоставлении, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам. Высокое качество и доступность социальных услуг, максимальное внимание к потребностям конкретной семьи - основные приоритеты в работе семейных многофункциональных центров.

Семейные МФЦ призваны донести до населения, что каждый человек, каждая семья важна для общества, что не бывает чужих проблем.

Атмосфера Семейного МФЦ призвана создавать ощущение комфорта, надежности, доверия.



**Желаем успехов в открытии Семейного МФЦ  
в вашем регионе!**





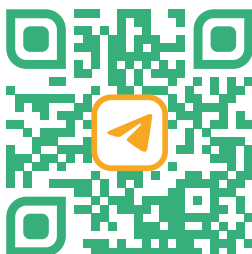
Семейный МФЦ располагается по адресу:  
Самарская область, г. о. Чапаевск,  
ул. Фрунзе, 8А



Вконтакте



Сайт



Telegram