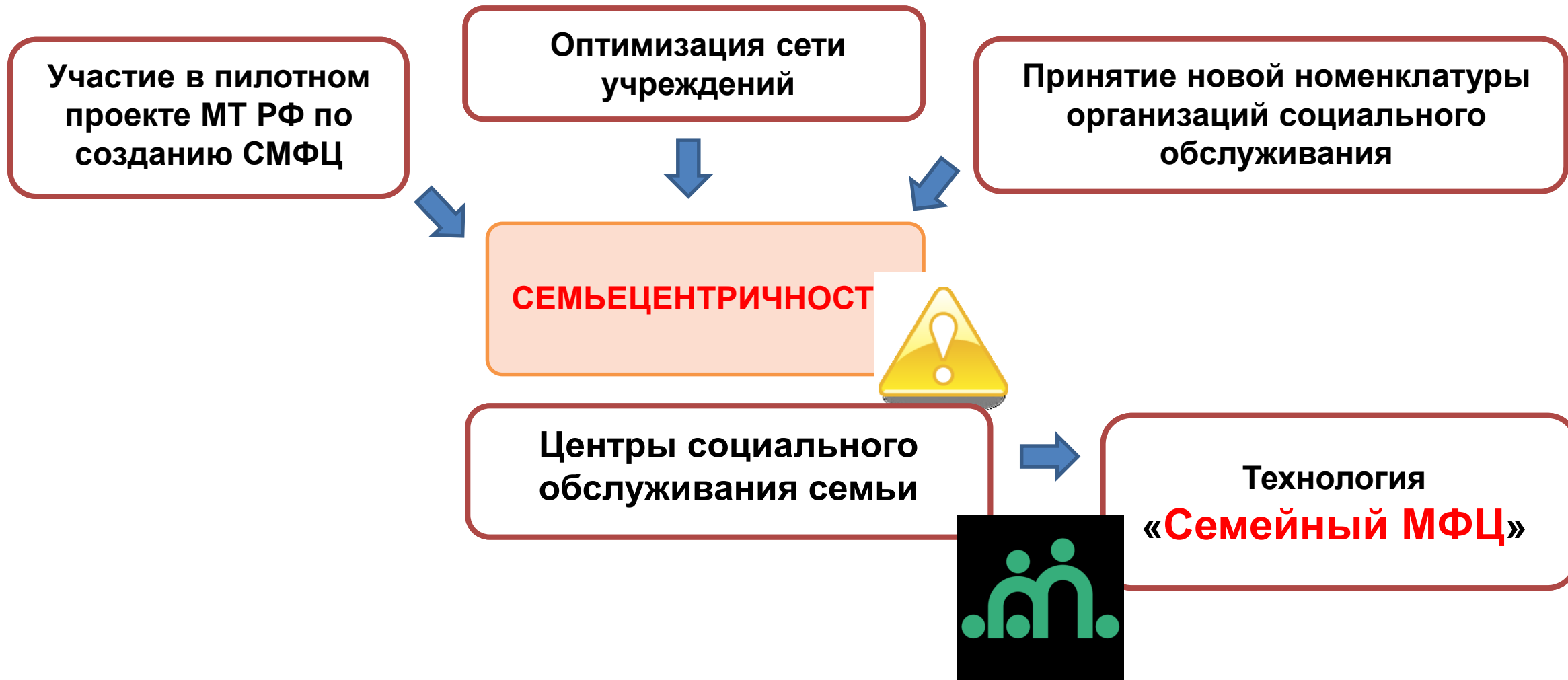


Концепция организации работы семейных МФЦ



Формирование эффективной территориальной модели социального обслуживания





Социальное сопровождение по индивидуальному маршруту



Социальная диагностика



Сервисы контакта с семьями



Этап 1. Сервисы контакта и взаимодействия с семьями



Заявительно

1

Очный прием
(в учреждении или выездной)

2

Прием телефонных обращений
(учреждение, ЕСТ)

3

Прием электронных обращений
(портал СМФЦ, почта)

4

Обращения через мобильное
приложение

5

Выезд мобильной бригады

Проактивно и профилактично

1

Сервисы взаимодействия со
«смежниками» (прикладной межвед
на уровне муниципального
образования)

2

Комплекс информирования,
формирования вовлеченности и
обратной связи:

- региональный портал СМФЦ
- региональные паблики СМФЦ
- Работа со СМИ
- мобильное приложение для семей

Этап 2. Социальная диагностика



1

Первичная диагностика - что нужно «здесь и сейчас»

2

Организация оказания необходимой помощи
«здесь и сейчас»

Срочная
социальная
помощь

если ситуация не может быть решена «здесь и сейчас»

3

Закрепление специалиста – куратора случая на этапе
диагностики

Участковая
социальная
служба

4

Взаимодействие специалиста с семьей – сбор
первичного «анамеза» по трудной жизненной ситуации

5

Социальная диагностика ТЖС, формирование
рекомендаций по необходимым мероприятиям

6

Составление совместно с семьей индивидуального
«реабилитационного маршрута», из него бесшовное
получение ИППСУ и запроса на межвед

СДК
социально-диагностическая
комиссия

Этап 3. Сопровождение семьи по «реабилитационному маршруту»



1

Закрепление специалиста – куратора случая на социальное сопровождение

2

Взаимодействие специалиста с семьей - мониторинг прохождения семьей индивидуального «реабилитационного маршрута», консультативное сопровождение, поддержка, разрешение возможных затруднений, координация привлекаемых к работе поставщиков социальных услуг и привлекаемых «смежников»

3

Оценка эффективности, организация последующей диагностики и корректировки маршрута

Участковая социальная служба

Бизнес-процесс Семейного МФЦ в Свердловской области



СМФЦ
Свердловская область

Роли (поля функций)

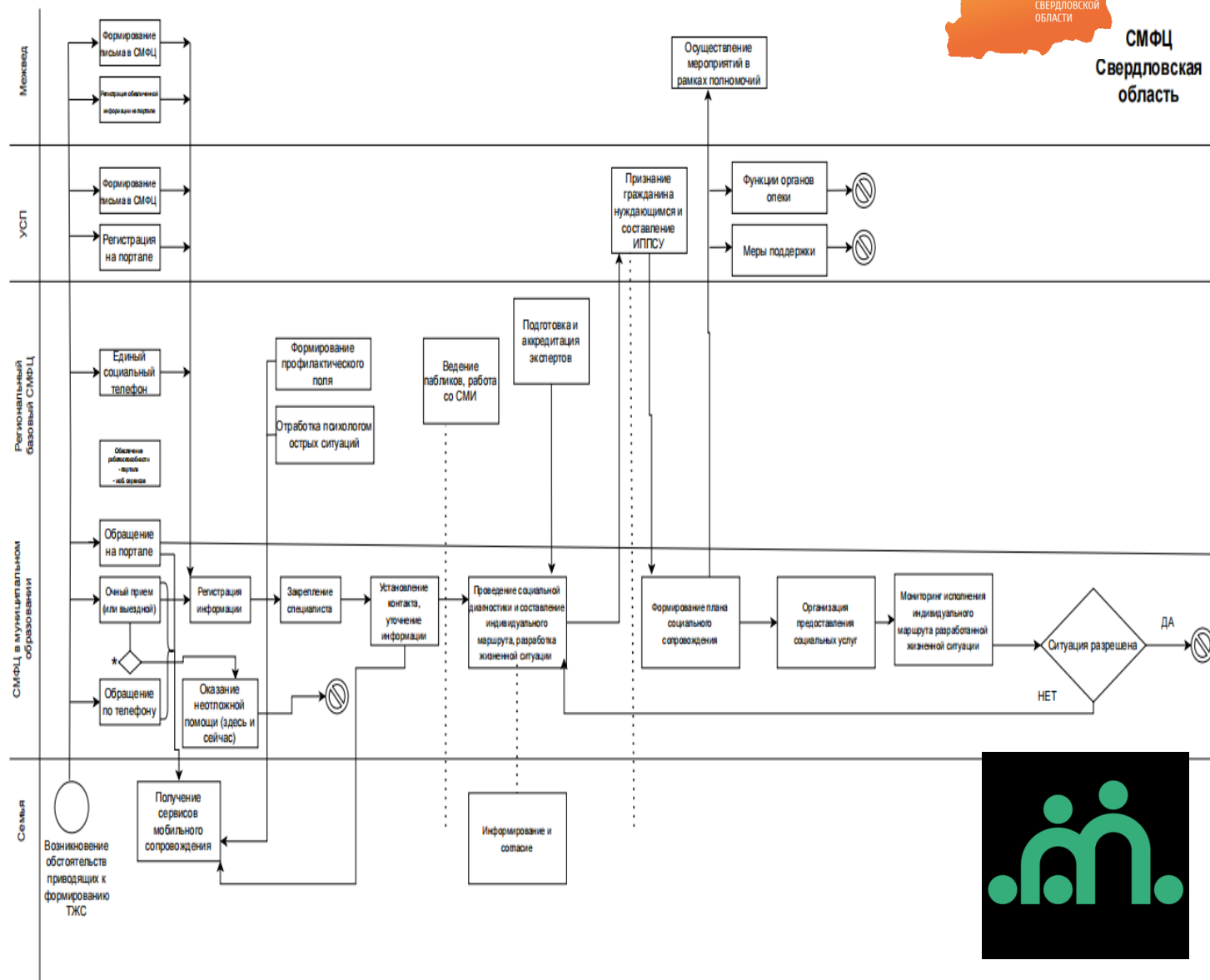
Поле межведомственного взаимодействия

Управление социальной политики

Региональный базовый СМФЦ

СМФЦ в муниципальном образовании

Семьи



Архитектура внедрения



Поддача электронного обращения



**Рабочий телефон СМФЦ,
единый социальный телефон 8-800-300-8-100,
детский телефон доверия 8-800-2000-122**



Очный прием

Мобильная бригада

**СМФЦ в
муниципальных
образованиях**

**Социально-
диагностическая
комиссия
(привлечение
экспертов)**

**Сопровождение
семьи по
клиентскому
маршруту**

**Индивидуальное
сопровождение**

**Специалисты –
координаторы
случая**

**Составление
(корректировка)
клиентского
маршрута, ИППСУ**

**Мониторинг и
оценка
эффективности
маршрута**

**Областной Семейный
многофункциональный центр**

**Сопровождение
индивидуальных
сложных ситуаций**

**Семьи, нуждающиеся в
поддержке**



1

**Региональный
базовый СМФЦ**

**Единый социальный
телефон**

**Ведение пабликов,
работа со СМИ**

**Наполнение
профилактического
поля в мобильном
приложении**

**Отработка сложных
ситуаций, не
разрешенных
на муниципальном
уровне**

**Подготовка и
аккредитация
экспертов для
муниципальных СДК**

**Обеспечение работы
портала и
мобильного
приложения**

**Взаимодействие с Региональным
сервисным уполномоченным в части
разработки типовых межведомственных
маршрутов по ЖС**

**Развертывание
модельной
стажировочной
площадки**



2

СМФЦ в муниципальном образовании

Ведение приема граждан, получение информации о ТЖС



Зона первичного приема «одно окно»: место для первичного консультационного приема, оформления документов

Оказание неотложной помощи



Игровая зона: место для детей, сопровождающих посетителей

Социальная диагностика (организация работы СДК)

Сопровождение семей по индивидуальному реабилитационному маршруту

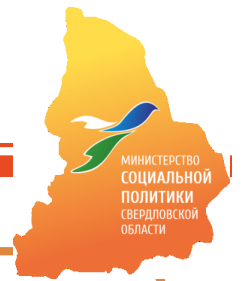
Зона ожидания: комфортное пространство с диваном

Кабинет индивидуального приема специалистами: для консультаций с заведующим отделением, психологом, юрисконсультантом, социальным педагогом, также в этом пространстве организовать Зону цифровых сервисов (оборудование для доступа к portalу госуслуг, электронным обращениям), в пределах одного помещения, с учетом требований к эргономике и комфортности оказания услуг



- ▼ государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Камышловского района»
- ▼ государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Тагилстроевского района города Нижний Тагил»
- ▼ государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Красноуфимска и Красноуфимского района»
- ▼ государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Нижняя Тура»
- ▼ государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Богдановича»





СМФЦ – это не новый перечень или стандарт оказания социальных услуг, не новый тип отделения и не новый вид учреждения – это новый способ организовать предоставление социальных услуг, новый способ быть адресными, удобными и эффективными

Есть общероссийские требования к оборудованию помещений - «бендбук». Помещения, используемые для организации 1 этапа технологии, потребуют брендирования и дооборудования

Возникают новые функциональные роли для организаторов соц.обслуживания и специалистов по социальной работе – требуются новые компетенции и проф.подготовка



Благодарю за внимание!