

МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПРИКАЗ
от 21 февраля 2023 г. N 97

**О РЕАЛИЗАЦИИ
В 2023 - 2024 ГГ. В ОТДЕЛЬНЫХ СУБЪЕКТАХ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПИЛОТНОГО ПРОЕКТА ПО СОЗДАНИЮ СЕМЕЙНЫХ
МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ**

В целях повышения качества и доступности социальных услуг семьям с детьми приказываю:

1. Утвердить прилагаемые:

Модель создания семейного многофункционального центра на 2023 - 2024 гг. (далее соответственно - Модель, Семейные МФЦ) ([приложение N 1](#));

Положение о проведении пилотного проекта по созданию семейных многофункциональных центров (далее - пилотный проект) ([приложение N 2](#)).

2. Установить, что:

а) реализация пилотного проекта в 2023 - 2024 гг. осуществляется за счет:

средств федерального бюджета, предусмотренных на предоставление субсидии Фонду поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации (далее - Фонд), на реализацию комплекса мер по поддержке детей, находящихся в трудной жизненной ситуации;

средств бюджетов субъектов Российской Федерации, участвующих в реализации пилотного проекта, предусмотренных:

на обеспечение деятельности организаций социального обслуживания;

на поддержку негосударственных организаций социального обслуживания (в том числе за счет субсидий, грантов, компенсаций поставщикам социальных услуг);

внебюджетных источников;

б) реализация пилотного проекта в 2023 - 2024 гг. осуществляется в субъектах Российской Федерации, выбранных Фондом для реализации пилотного проекта по результатам конкурсного отбора;

в) средства федерального бюджета на реализацию пилотного проекта предоставляются субъекту Российской Федерации однократно.

3. Рекомендовать органам государственной власти субъектов Российской Федерации:

принять участие в конкурсном отборе;

при реализации пилотного проекта руководствоваться настоящим приказом.

4. Фонду:

обеспечить конкурсный отбор субъектов Российской Федерации;

осуществлять организационное и методическое сопровождение пилотного проекта и давать при необходимости разъяснения по его реализации;

обеспечить осуществление контроля и мониторинга реализации пилотного проекта;

ежеквартально не позднее 15 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, предоставлять информацию в Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации о результатах реализации пилотного проекта.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя Министра труда и социальной защиты Российской Федерации О.Ю. Баталину.

Министр
А.КОТЯКОВ

МОДЕЛЬ СОЗДАНИЯ СЕМЕЙНОГО МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА

I. Общие положения

1. Семейный многофункциональный центр - 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 (далее соответственно - Семейный МФЦ, семьи).

2. Деятельность Семейного МФЦ осуществляется в соответствии с нормами Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" (далее - Федеральный закон N 442-ФЗ), Федерального закона от 24 июня 1999 г. N 120-ФЗ "Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних", Федерального закона от 24 ноября 1995 г. N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации", Федерального закона от 24 июля 1998 г. N 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации", других федеральных законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, законов и иных нормативных правовых актов субъектов Российской Федерации, а также положениями настоящей Модели.

3. Цель деятельности Семейного МФЦ - качественное удовлетворение потребностей семей в социальных услугах, предупреждение и преодоление семейного неблагополучия.

4. Основные понятия, используемые в настоящей Модели:

несовершеннолетний - лицо, не достигшее возраста восемнадцати лет;

несовершеннолетний, находящийся в социально опасном положении, - лицо, которое вследствие безнадзорности или беспризорности находится в обстановке, представляющей опасность для его жизни или здоровья либо не отвечающей требованиям к его воспитанию или содержанию, либо совершает правонарушение или антиобщественные действия;

семья, находящаяся в социально опасном положении, - семья, имеющая несовершеннолетних, находящихся в социально опасном положении, а также семья, где родители или иные законные представители несовершеннолетних не исполняют своих обязанностей по их воспитанию, обучению и (или) содержанию и (или) отрицательно влияют на их поведение либо жестоко обращаются с ними;

индивидуальная профилактическая работа - деятельность по своевременному выявлению несовершеннолетних и семей, находящихся в социально опасном положении, а также по их социально-педагогической реабилитации и (или) предупреждению совершения ими правонарушений и антиобщественных действий;

трудная жизненная ситуация - обстоятельство или обстоятельства, которые ухудшают условия жизнедеятельности гражданина и последствия которых он не может преодолеть самостоятельно;

дети, находящиеся в трудной жизненной ситуации, - дети-сироты; дети, оставшиеся без попечения родителей; дети-инвалиды; дети с ограниченными возможностями здоровья, то есть имеющие недостатки в физическом и (или) психическом развитии; дети - жертвы вооруженных и международных конфликтов, экологических и техногенных катастроф, стихийных бедствий; дети из семей беженцев и вынужденных переселенцев; дети, оказавшиеся в экстремальных условиях; дети - жертвы насилия; дети, отбывающие наказание в виде лишения свободы в воспитательных колониях; дети, находящиеся в образовательных организациях для обучающихся с девиантным (общественно опасным) поведением, нуждающихся в особых условиях воспитания, обучения и требующих специального педагогического подхода (специальных учебно-воспитательных учреждениях открытого и закрытого типа); дети, проживающие в малоимущих семьях; дети с отклонениями в поведении; дети, жизнедеятельность которых объективно нарушена в результате сложившихся обстоятельств и которые не могут преодолеть данные обстоятельства самостоятельно или с помощью семьи;

профилактика обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании, - система мер, направленных на выявление и устранение причин, послуживших основанием ухудшения условий жизнедеятельности граждан, снижения их возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности;

социальное сопровождение - содействие в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам;

"окна приема" - специально оборудованные для сотрудников отделения первичного приема семей рабочие места для приема граждан (в отдельном помещении или в отгороженном пространстве отделения первичного приема внутри помещения).

5. 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.

II. Задачи, принципы и направления деятельности Семейного МФЦ

6. 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.

7. Принципы деятельности Семейного МФЦ:

проактивность:

инициативное информирование граждан о возможности получения комплекса услуг в связи с возникновением различных жизненных ситуаций (рождение ребенка, инвалидность ребенка, многодетность и т.д.) в Семейных МФЦ;

проведение мероприятий, направленных на профилактику обстоятельств, обуславливающих нуждаемость гражданина в социальном обслуживании;

адресность и нуждаемость:

непрерывное повышение качества, доступности и комфортности получения социальных и государственных услуг, нацеленность на удовлетворение потребностей семей;

персонифицированный подход, оказание адресной помощи семьям с учетом их нуждаемости и жизненных ситуаций ("от оказания услуг к решению проблем");

принцип "одного окна": исключение или максимально возможное ограничение участия граждан в процессах сбора документов, подтверждающих права на получение различных услуг.

8. Деятельность Семейного МФЦ осуществляется по следующим направлениям:

обеспечение межведомственного взаимодействия заинтересованных органов, организаций, включая негосударственные организации, 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.

III. Требования к Семейным МФЦ

9. Требования к расположению Семейных МФЦ:

наличие уличной навигационной системы указателей и наружной рекламы Семейных МФЦ;

наличие на входе в здание вывески с полным и сокращенным наименованием Семейных МФЦ, а также информацией о режиме работы;

возможность парковки автотранспортных средств обратившихся граждан.

10. Общие требования к зданиям и помещениям Семейных МФЦ:

соответствие условиям доступности для инвалидов и маломобильных групп населения;

необходимость предусмотреть наличие:

зоны для хранения инвалидных и детских колясок;

аппаратов (аппарата) для раздачи охлажденной питьевой воды в стаканы (кулеры);

доступных мест общественного пользования (туалетов) и мест для хранения верхней одежды;

отделение первичного приема семей должно располагаться на первом этаже здания, площадь и размещение помещений отделения определяются с учетом необходимости наличия функциональных зон (зоны информирования и ожидания граждан, зоны первичного приема граждан, детского уголка, зоны цифровых сервисов для граждан) в пределах одного помещения, а также требований к эргономике и комфортности условий оказания услуг.

11. В здании Семейного МФЦ может быть выделен зал групповых занятий (конференц-зал) - специально оборудованное помещение для проведения групповых занятий, информационных, обучающих и иных мероприятий с семьями, а также оборудованное системой видео-конференц-связи для проведения дистанционных занятий, консультаций и других мероприятий.

IV. Общие требования к организационной структуре Семейного МФЦ

12. В структуру Семейного МФЦ включаются:

отделение первичного приема семей;

отделение экстренной психологической помощи и экстренного реагирования;

отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения.

13. Отделение первичного приема семей включает в себя следующие функциональные зоны:

зона информирования и ожидания граждан, в которой должны быть:

специально оборудованное рабочее место (стойка) администратора/консультанта, предназначенное для оказания помощи в пользовании справочно-информационными ресурсами, помощи в сопровождении инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и/или не имеющих возможности самостоятельного передвижения по территории Семейного МФЦ, оптимизации потока граждан и маршрутизации семей;

зона первичного приема граждан, в которой оборудованы окна приема, в том числе для семей участников специальной военной операции;

детская комната или детский уголок;

комната, предназначенная для проведения гигиенических процедур и кормления грудных детей;

зона цифровых сервисов для граждан, включающая в том числе 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 персональные компьютеры с доступом к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

14. Отделение первичного приема семей обеспечивает:

определение потребности заявителя в получении различных услуг, формах и видах их предоставления;

сбор документов для назначения мер социальной поддержки (при необходимости);

осуществление консультирования, в том числе онлайн-консультирования;

организацию межведомственного взаимодействия заинтересованных органов и организаций, включая негосударственные организации, в том числе социально ориентированные некоммерческие организации, при выявлении семей, нуждающихся в предоставлении социальных услуг и социального сопровождения;

передачу информации в уполномоченный орган субъекта Российской Федерации или уполномоченную организацию для принятия решения о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании либо об отказе в социальном обслуживании, разработки индивидуальной программы предоставления социальных услуг (далее - ИППСУ) в соответствии с Федеральным [законом](#) N 442-ФЗ.

15. Отделение экстренной психологической помощи и экстренного реагирования обеспечивает:

предоставление социально-психологических услуг обратившимся за помощью гражданам, в том числе по телефону (обеспечение возможности доверительного диалога, психологическое консультирование в целях преодоления имеющихся трудностей, укрепления уверенности в себе);

предоставление срочных социальных услуг (обеспечение бесплатным горячим питанием или наборами продуктов, одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости; содействие в получении временного жилого помещения; содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг; содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей);

осуществление деятельности по организации выездов и оказанию экстренной помощи на дому;

осуществление информационно-просветительской работы о возможности получения экстренной психологической помощи по единому детскому телефону доверия по номеру 8-800-2000-122.

16. Отделение оказания социальных услуг и социального сопровождения обеспечивает:

непосредственное предоставление социальных услуг в стационарной или полустационарной форме социального

обслуживания, а также в форме социального обслуживания на дому в соответствии с ИППСУ и срочных социальных услуг (при необходимости);

проведение мероприятий для семей (организация видеостудии, проведение семейных праздников, фестивалей и конкурсов, другое);

организацию деятельности родительских объединений (родительские клубы, группы само- и взаимопомощи, школы для родителей, другое);

проведение информационно-разъяснительной и профилактической работы с населением в части возможности получения комплекса услуг в связи с возникновением различных жизненных ситуаций (рождение ребенка, инвалидность ребенка, многодетность и т.д.);

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;

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

социальное сопровождение семей.

17. В целях проведения консультаций, предоставления отдельных видов социальных услуг в отделении оказания социальных услуг и социального сопровождения могут быть выделены зоны индивидуальной работы с гражданами (специально выделенные секторы или отдельные кабинеты).

Приложение N 2
к приказу Министерства труда
и социальной защиты
Российской Федерации
от 21 февраля 2023 г. N 97

ПОЛОЖЕНИЕ О ПРОВЕДЕНИИ ПИЛОТНОГО ПРОЕКТА ПО СОЗДАНИЮ СЕМЕЙНЫХ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ

1. Задачами проведения пилотного проекта по созданию Семейных МФЦ (далее - пилотный проект) являются:

отработка технологий по социальному сопровождению семей различных категорий;

проведение реинжиниринга процессов оказания социальных услуг;

отработка механизмов межведомственного и межсекторального взаимодействия при оказании социальных услуг и социального сопровождения семьям на основе технологии сервис-дизайна;

разработка и утверждение примерных положений о Семейном МФЦ, об отделениях Семейного МФЦ (включая штатное расписание и перечень примерного оборудования);

определение единой методологии оценки эффективности деятельности Семейных МФЦ.

2. Срок реализации пилотного проекта - 2023 - 2024 гг.

3. В 2023 - 2024 году пилотный проект реализуется в субъектах Российской Федерации, выбранных по результатам конкурсного отбора.

4. Субъекты Российской Федерации, выбранные по результатам конкурсного отбора, в ходе реализации пилотного проекта:

проводят оценку материально-технических, кадровых, финансовых ресурсов для оказания комплексной поддержки семьям в различных жизненных ситуациях, а также оценку демографической структуры территории расположения и социального обслуживания Семейных МФЦ;

проводят анализ потребностей семей и возможностей организаций социальной сферы и негосударственных некоммерческих организаций для маршрутизации оказания комплексной социальной помощи семьям;

организуют обучение руководителей и специалистов по направлениям деятельности Семейных МФЦ;

отрабатывают технологии по социальному сопровождению семей различных категорий;

принимают нормативные правовые акты, определяющие формы и механизмы взаимодействия с негосударственными организациями при оказании социальных услуг и социального сопровождения семьям;

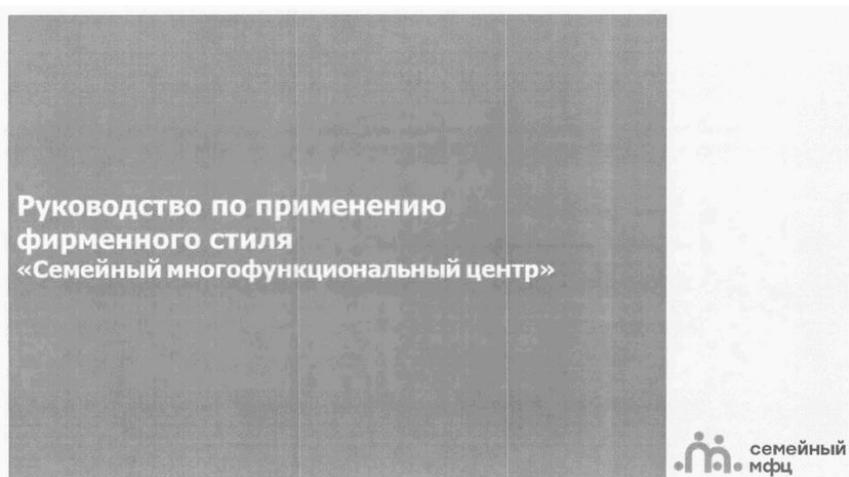
разрабатывают и утверждают нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность Семейных МФЦ (в том числе положения о Семейном МФЦ, об отделениях Семейного МФЦ (включая штатное расписание и перечень примерного оборудования), методику оценки эффективности деятельности Семейных МФЦ).

5. Ежеквартально представляют отчеты о результатах реализации пилотного проекта в Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации.

6. При реализации пилотного проекта обеспечивается единый стиль оформления помещений Семейных МФЦ, а также всех информационных материалов, сайтов, телевизионных роликов, публикаций в средствах массовой информации в соответствии с бренд-буком.

Бренд-бук оформления Семейных МФЦ приведен в [приложении](#) к настоящему Положению.

Приложение
к Положению о проведении пилотного
проекта по созданию семейных
многофункциональных центров



В данном руководстве дается общее представление о визуальной концепции фирменного стиля

Фирменный стиль — это комбинация визуальных элементов, которые размещают на любых носителях, используемых во внутренних и внешних коммуникациях

3

Содержание

Базовые константы

- Логотип основной 6
- Охранное поле логотипа 7
- Фирменный цвет 8
- Монохромные версии 9
- Шрифт основной 10
- Дополнительный шрифт 11
- Недопустимое применение логотипа 12
- Фотостиль 13

Корпоративные материалы

- Визитная карточка 15
- Папка для документов 17
- Бланк 18
- Бейдж 19

Коммуникационные материалы

- Баннер 21
- Листовка 22
- Буклет 23
- Шаблон презентации PPT 24

Фирменные атрибуты

- Ручка и карандаш 26
- Подушка 27
- Значок 28
- Стаканчик 29

Навигация

- Режиссерская табличка 31
- Указатели 32
- Вывеска 33
- Стойка администратора-консультанта 35

4

Базовые константы

5

Логотип основной

Логотип — это основная константа фирменного стиля компании. Логотип должен всегда присутствовать на всех носителях организации.

символ



логотип



6

Охранное поле логотипа

Охранное поле — это область вокруг знака, в которую не должны попадать другие значимые графические элементы.

Охранное поле также обозначает минимальное расстояние от границы формата. При использовании символа или логотипа нужно всегда соблюдать охранное поле.



7

Фирменный цвет

Все материалы под брендом Семейного МФЦ должны создаваться только с использованием этих цветовых решений.

c73 m0 y65 k0
Pantone 3405 C
R33 G181 B123
#21b57b

8

Монохромные версии

Когда применить цветную печать невозможно, например, при методах нанесения, исключающих полнотон (фольготермическое тиснение, конгрев), используется монохромный вариант логотипа.

Для данной цели используются фирменные цвета, в исключительных случаях допустима чёрно-белая версия.



Шрифт основной

Заголовки всегда носят утвердительный характер: это убедительное послание. Они всегда выделены шрифтом Montserrat Bold.

Подзаголовки и основной текст раскрывают сообщения. Набор шрифта Montserrat medium. Допускается набирать верхним и нижним регистром.

Шрифт доступен по адресу <https://fonts.google.com/specimen/Montserrat>

Montserrat

Дополнительный шрифт

Шрифт Arial является дополнительным и используется в материалах, где невозможно использовать шрифт Montserrat. Прежде всего, это касается различных корпоративных носителей.

Использовать шрифт Arial для создания рекламных макетов строго запрещено.

Arial bold

Недопустимое применение логотипа

Здесь наиболее часто встречающиеся примеры неправильного использования логотипа. Следите за тем, чтобы он использовался без искажений.

Всегда используйте предоставленные оригинальные файлы символа и логотипа.



Фотостиль

Пример стиля иллюстраций и фотозображений.

Примеры стиля фотозображений: приглушенный цвет, естественные оттенки, естественные бытовые сюжеты.

Такие фотографии можно использовать в налетах в информационной и рекламной коммуникации. А также подобрать новые на ресурсах с бесплатными фотографиями, например здесь <https://ulprash.com/> хорошим тоном указывать в налетах автора фотографии.



Примеры стиля иллюстраций: пастельные тона, эффект зернистости.

Важно: данные иллюстрации запрещено использовать в рекламной и информационной коммуникации. Они демонстрируют только стиль графики.

Иллюстрации необходимо рисовать в подобной стилистике или искать в подобной стилистике на ресурсах со свободной лицензией, например, на таких как: <https://ru.freepik.com/free-photos-vectors/presentation> <https://icons8.com/illustrations/illustration/business-3d-ponder-man-2>

Корпоративные материалы

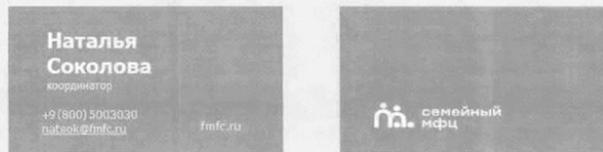
визитная карточка

Визитные карточки предназначены для личных коммуникаций между сотрудниками и посетителями или партнерами



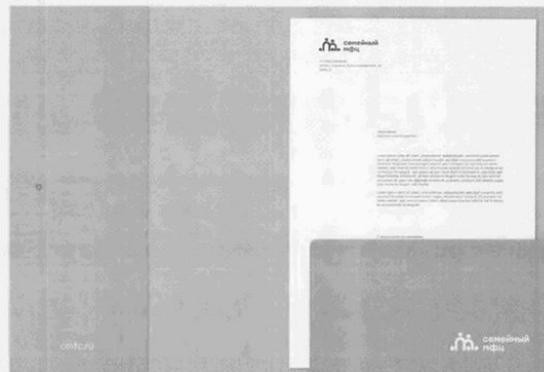
15

визитная карточка



16

Папка для документов



17

Бланк



Бейдж



Коммуникационные материалы

Банер



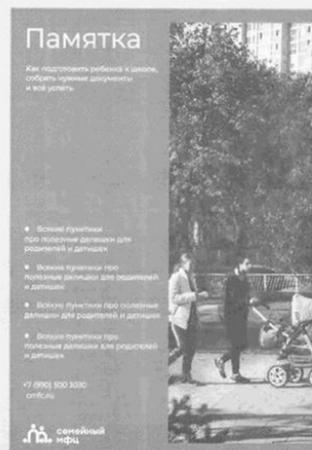
21

Листовка



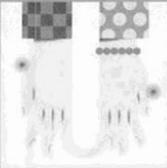
22

Буклет



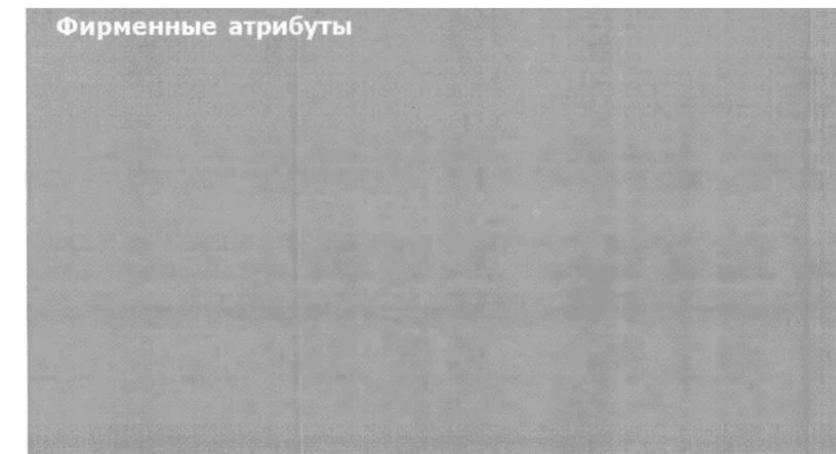
23

Шаблон презентации

<p>Место встречи семьи и государства</p>  <p>семейный МФЦ</p>	<p>Место встречи семьи и государства</p> <p>Пилотный проект по созданию семейных многофункциональных центров реализуется с июля в пяти крупных российских городах: Новосибирске, Москве, Челябинске, Волгограде, Туле. По его итогам будут созданы стандарты для развития многофункциональных центров.</p>
<p>Место встречи семьи и государства</p> <p>Пилотный проект по созданию семейных многофункциональных центров реализуется с июля в пяти крупных российских городах: Новосибирске, Москве, Челябинске, Волгограде, Туле. По его итогам будут созданы стандарты для развития многофункциональных центров.</p> <p>семейный МФЦ</p>	<p>Место встречи семьи и государства</p> <p>Пилотный проект по созданию семейных многофункциональных центров реализуется с июля в пяти крупных российских городах: Новосибирске, Волгограде, Челябинске, Иркутске, Туле. По его итогам будут созданы стандарты для развития многофункциональных центров.</p> <p>семейный МФЦ</p> 

24

Фирменные атрибуты



25

ФИРМЕННЫЕ АТТРИБУТЫ

Ручка и карандаш

Фирменная ручка.
Цвет: рукоять белый. Материал: пластик. Тип канцелярии: таблопечать.

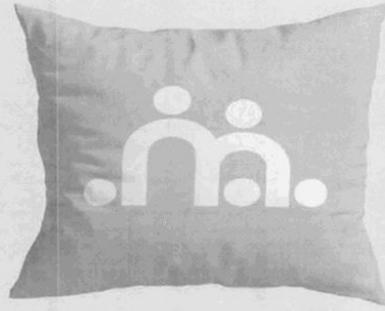
Карандаш.
Цвет: белый.
Тип канцелярии: таблопечать.



26

ФИРМЕННЫЕ АТРИБУТЫ

Подушка



27

ФИРМЕННЫЕ АТРИБУТЫ

Значок



28

ФИРМЕННЫЕ АТРИБУТЫ

Стаканчик



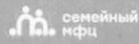
29

Навигация

30

НАВИГАЦИЯ

Режимная табличка



с понедельника по пятницу

9:00—18:45

суббота, воскресенье — выходной

31

НАВИГАЦИЯ

Указатели

продвигайте вперед только общий
рекомендуемый подход к дизайну

22

124

Отдел кадров

2 этаж

1 — 22



32

