



ЭКОСИСТЕМА ПОДДЕРЖКИ СЕМЕЙ С ДЕТЬМИ
через интеграцию деятельности участников и партнеров
ОРЛОВСКОГО СОЦИАЛЬНОГО КЛАСТЕРА

Черенкова Светлана Николаевна

Председатель Правления Фонда поддержки
семейно-ориентированных инициатив
“ОРЛОВСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ КЛАСТЕР”

**ЯДРО СОЦИАЛЬНОГО
СЕМЕЙНО-ОРИЕНТИРОВАННОГО
КЛАСТЕРА**

**СЕМЕЙНЫЙ
РЕСУРСНЫЙ
ЦЕНТР**

**Т
О
Ч
К
И

В
Х
О
Д
А**

**СЕМЕЙНЫЕ
МФЦ**

**СЕМЕЙНЫЙ ПОРТАЛ
семейный-портал57.рф**

**СЕМЕЙНАЯ ЛИНИЯ
Единый телефон
поддержки семьи,
материнства и детства**



В 2021 году при содействии губернатора Орловской области Клычкова А.Е. был открыт первый Семейный МФЦ «МОЙ СЕМЕЙНЫЙ ЦЕНТР» по адресу г.Орел, ул.Лескова д.22.

Семейный МФЦ это offline площадка для работы и реализации семейно-ориентированных проектов. Пространство Семейного МФЦ имеет функциональное зонирование для реализации проектов НКО, гражданских инициатив и семейного коворкинга. Есть зона для рабочих мест, а также проведения массовых мероприятий, тематических встреч, мастер-классов, тренингов и обучения.

Специалисты Семейного МФЦ информируют, координируют семьи в получении помощи в разных ведомствах, профильных организациях, НКО. Привлекают к решению трудных жизненных ситуаций спонсорскую помощь. При необходимости оказывают социальное сопровождение до «исчерпания случая». Планируется открытие окна МФЦ для удобного оформления документов в одном многофункциональном месте.

**Площадка для встреч,
межведомственного и
межсекторного
взаимодействия**

**Консультирование,
информационная
помощь**

**Социальное
сопровождение семей**



**Прием обращений
по принципу
“единого окна”**

**Комплексная поддержка:
гуанитарная, материальная,
психологическая,
правовая**

**Проведение социально-
значимых мероприятий**



Многофункциональный семейный центр место, куда любая семья может обратиться и получить нужную ей помощь: информационную, психологическую, юридическую, гуманитарную. В Семейный МФЦ могут обратиться многодетные или малообеспеченные родители, семьи, воспитывающие ребенка-инвалида, и все те, кто попал в трудную жизненную ситуацию. Помощь здесь оказывается в рамках «одного окна» - без лишней бумажной волокиты и бюрократических проволочек.

Помощь специалистов центра может быть как разовой, так и постоянной. Одной - двух консультаций будет достаточно для оформления пособий или документов. В особо запутанных и сложных ситуациях семью готовы взять на социальное сопровождение.

Семейный МФЦ действует по модели коворкинг-пространства: оказывают помощь тем, кому это необходимо, разные некоммерческие организации, а также представители социальных служб, учреждений здравоохранения, образования, фонда социального страхования, бюро медико-социальной экспертизы и другие партнёры Орловского социального кластера.

В ноябре 2021 года открыто окно МФЦ «МОИ ДОКУМЕНТЫ».

Обращения offline через семейный МФЦ

СЕМЕЙНЫЙ МФЦ

(ул. Лескова, 22)

ОКНО МФЦ

(для оформления документов)

ИНФОРМИРОВАНИЕ

СОПРОВОЖДЕНИЕ

СРОЧНАЯ ПОМОЩЬ

МЕРОПРИЯТИЯ

(досуг, развитие, обучение)

СЕМЕЙНЫЙ КОВОРКИНГ

(проекты, соцконтракт, работа)

Семейный МФЦ оказывает комплексную помощь семьям с детьми через службу социального сопровождения по принципу "одного окна". Семьи с детьми зачастую испытывают трудности в получении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи из-за отсутствия межведомственного и системного подхода в государстве в области оказания поддержки семьям. Поэтому социальное сопровождение, как форма содействия в получении услуг и защите прав, остро востребовано семьями с детьми.

Наличие межведомственной службы социального сопровождения по принципу "одного окна" обеспечивает комплексную поддержку и индивидуальный подход к сложной ситуации каждой обратившейся семьи. За счет ресурсов участников и партнеров Орловского социального кластера открываются новые возможности получения помощи «здесь и сейчас». При возникновении сложностей в оформлении льгот и пособий оказывается социальное сопровождение по решению проблемы и срочная гуманитарная помощь.

Механизм работы семейного ресурсного центра

СЕМЬЯ



Служба “одного окна” Семейного Ресурсного центра

Проведение комплексной диагностики проблем семьи (юрист, семейный психолог, детский психолог, медиатор, специалист по соц. выплатам, соц. работник)

Дорожная карта решения проблем конкретной семьи

Принцип “одного окна” в гос. Учреждениях
(помощь в оформлении справок и иных документов для получения льгот, пособий и иных видов гос. помощи, прием специалистами гос. структур)

НКО, оказывающие комплекс услуг помощи семьям
(юридическая, психологическая, материальная, педагогическая, духовная помощь, социальная гостиница, группы по присмотру и уходу за детьми подопечных, помощь в освоении профессии, коворкинг центр, школа будущих родителей, социальных патронаж)

Коммерческие организации, оказывающие услуги семьям на благотворительной или льготной основе (дополнительное образование детей, физкультурно-оздоровительное направление)

Итоговым результатом деятельности Семейного МФЦ является улучшение качества жизни семей с детьми, которые обратились за поддержкой, через оказание комплексной помощи и социальное сопровождение. А также повышение информированности родителей о возможностях и услугах через проводимые социальные и информационные мероприятия.

Большой акцент деятельности Семейного МФЦ на скорости и своевременности получения помощи, а также межведомственном и межсекторном взаимодействии, которое позволяет привлекать к решению проблемы и оказанию помощи большое количество участников социального сектора. Семья может обратиться в единое окно помощи любым доступным способом. Обращение попадает в навигационный центр для распределения по участникам и партнерам Орловского социального кластера с получением обратной связи от семьи по удовлетворенности оказанной помощи и решению проблемы.

СЕМЬЯ

ONLINE

СОЦСЕТИ + САЙТЫ

PHONELINE

СЕМЕЙНАЯ ЛИНИЯ

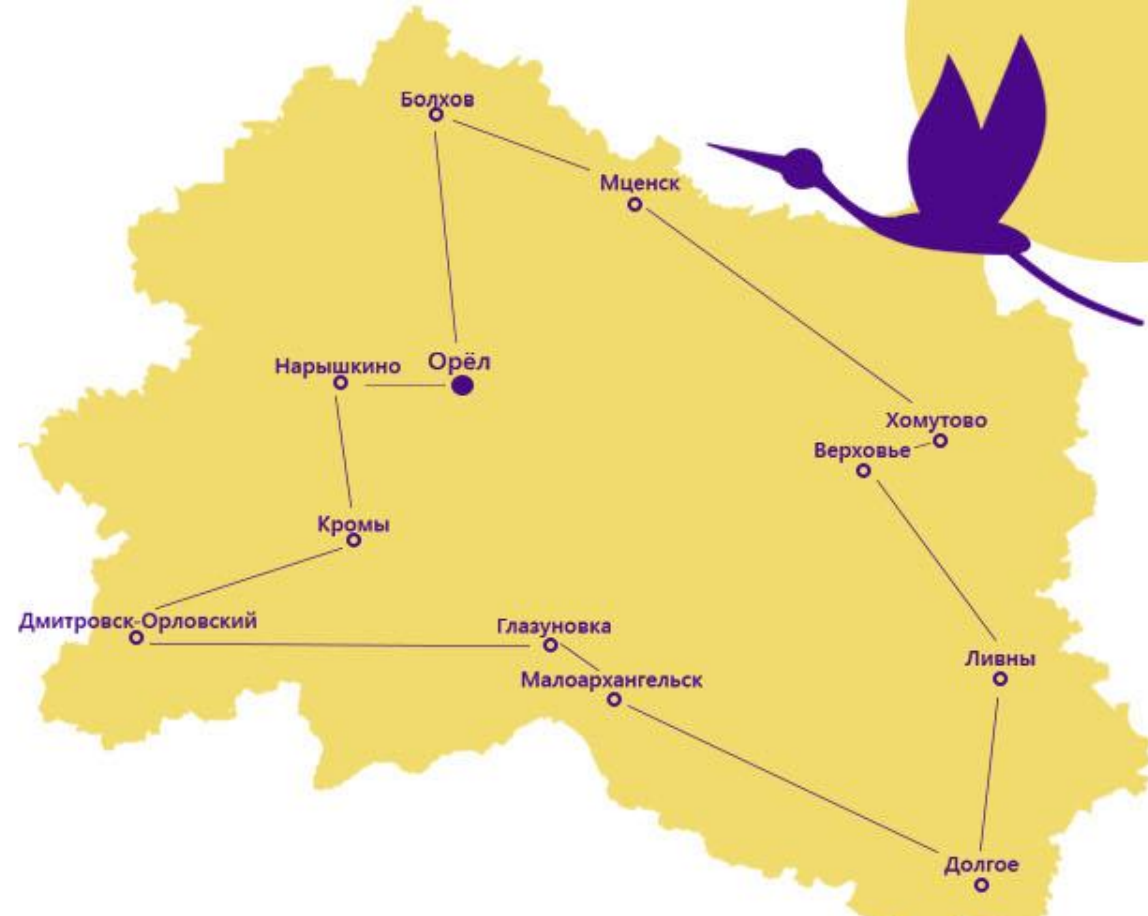
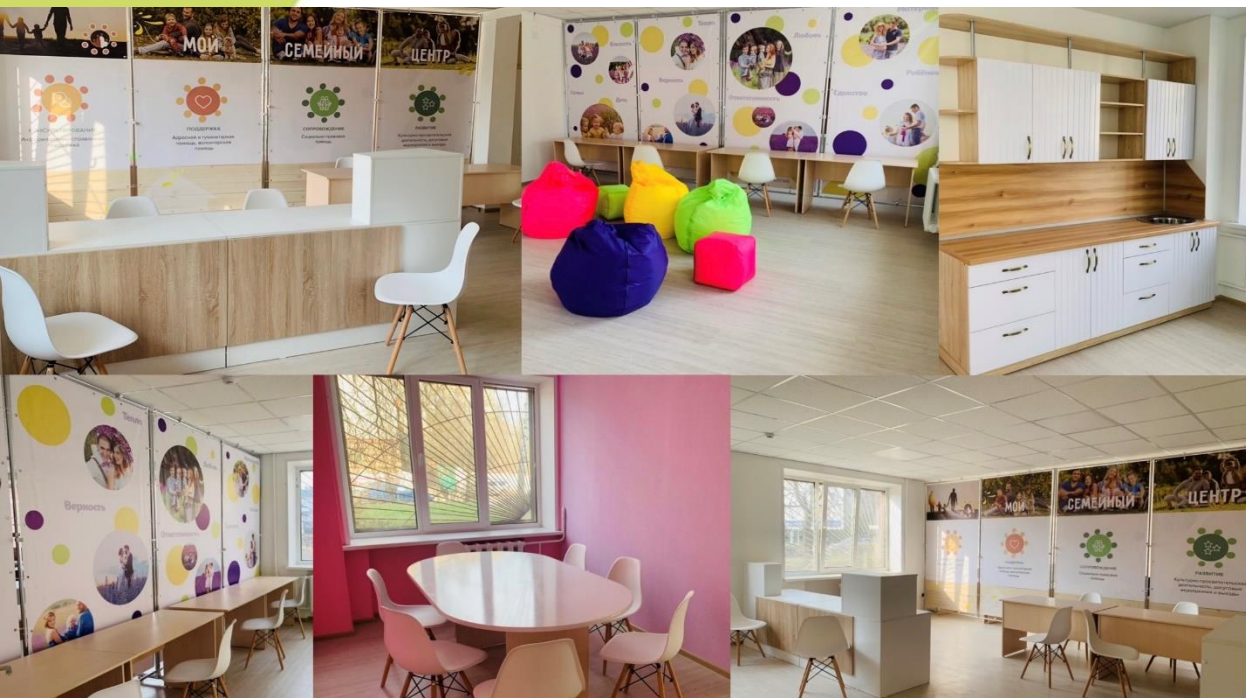
OFFLINE

СЕМЕЙНЫЙ МФЦ

Партнером Семейного МФЦ по отработке обращений через сеть интернет является Центр управления регионом Орловской области. Сайт и группы Семейного МФЦ в социальных сетях подключены к системе мониторинга ЦУР «Инцидент менеджмент» и «Госпаблик». На пути к суперсервисам и цифровой трансформации госуслуг, направленных на поддержку семьи, важно, чтобы были учтены услуги и ресурсы НКО и социально ответственного бизнеса, а также добровольческий ресурс. Поэтому предоставление помощи должно базироваться не только на межведомственном взаимодействии, но и межсекторном ГОСУДАРСТВО-НКО-БИЗНЕС. А также на омниканальности взаимодействия с использованием любых удобных семье инструментов обращения за помощью (мобильные устройства, социальные сети, сайты). Объединение каналов в единую систему, через которую семье удобно взаимодействовать и получать помощь является приоритетной задачей Семейного МФЦ.

карта развития

ОРЛОВСКОГО СОЦИАЛЬНОГО КЛАСТЕРА



2019

2019-2020

2020-2021

2022-2023

Формирование кластерной инициативы, разработка онлайн платформы, подбор помещения для СРЦ

Запуск online платформы семейный-портал57.рф и offline платформы СЕМЕЙНОГО РЕСУРСНОГО ЦЕНТРА

Открытие СЕМЕЙНОГО МФЦ в г.Орел. Расширение географии и состава кластера. Поддержка проектов.

Открытие СЕМЕЙНЫХ МФЦ в других муниципалитетах Орловской области. Поддержка проектов.

Развитие системы поддержки семей с детьми в Орловской области неразрывно связано с развитием Орловского социального кластера и сети Семейных МФЦ «МОЙ СЕМЕЙНЫЙ ЦЕНТР». Для усиления ресурсной базы кластера привлекается большее количество участников. А семейно-ориентированным проектам и гражданским инициативам оказывается всесторонняя помощь в развитии. Семейный МФЦ с наработанной методической базой прошел первый этап цифровизации с внедрением CRM. Планируется открытие Семейных МФЦ в других городах Орловской области. Описание и алгоритм работы межведомственной службы социального сопровождения семей детьми, семейного МФЦ, региональной семейной линии, семейного портала будут доступны для тиражирования в другие регионы РФ с сопровождающей документацией и аналитикой.

СЕМЬЯ57 ОРЛОВСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ КЛАСТЕР



ПОМОГАТЬ ЛЕГКО ВМЕСТЕ