



# **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

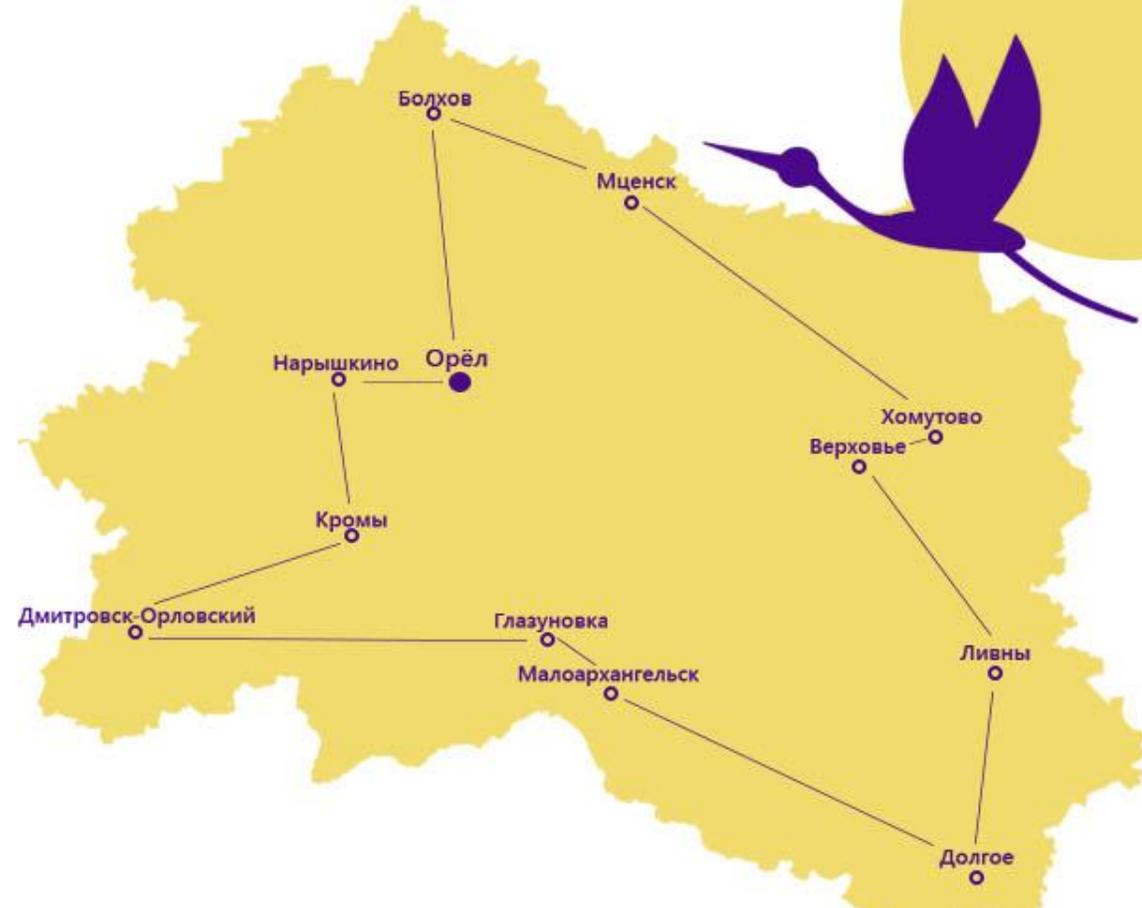
**OFFLINE**

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**