

Социальная помощь. Индивидуально

Эксклюзивный репортаж из первого в области Семейного МФЦ

Татьяна БУРОВА

Броская вывеска: «МФЦ Семейный – мой семейный центр» появилась на старинном здании на Малышева, 31б в Екатеринбурге не так давно. Задача этого многофункционального центра в отличие от МФЦ «Мои документы» – разрабатывать индивидуальные программы социальных услуг для семей и одиноких граждан, нуждающихся в помощи государства, а также оказывать всестороннюю поддержку в реализации этих программ. О том, как это работает на практике, какую помощь здесь могут получить свердловчане, журналисты «ОГ» узнали, побывав в центре и познакомившись с его сотрудниками и посетителями.

Поднимаемся по ступенькам, заходим внутрь, осматриваемся. Справа от входа – стойка с надписью: «Администратор». С сидящим за ней сотрудником разговаривает пожилой мужчина. Выслушав его, администратор уводит посетителя по коридору в один из кабинетов, а сам возвращается.

– У этого человека умерла жена, и он хочет узнать, как получить пособие за похороны, а также уточнить, изменится ли размер льгот, – объясняет специалист по социальной работе **Вадим Шелинговский**, который в этот день исполняет обязанности администратора. – Сейчас наши сотрудники дадут ему подробную консультацию и отправят в управление социальной политики по месту жительства для оформления документов.

– Вы сейчас находитесь в отделе первичного приема, – рассказывает заведующая Семейным МФЦ **Ангела Торovina**. – Сюда могут обратиться жители не только Екатеринбурга, но и других городов области, причем по самым разным вопросам. Исключение составляют лишь прием документов и начисление выплат – этим мы не занимаемся. Многодетные



Отделение первичного приема работает по принципу «одного окна». Специалисты принимают обращение посетителей и ориентируют их в получении социальных услуг

родители, пенсионеры, участники СВО, инвалиды, студенты могут получить у нас консультацию юриста или помощь психолога, логопеда и даже узнать, где находится нужное учреждение и как туда добраться. На простые вопросы администратор отвечает сам, по более сложным, скажем, о наследстве, льготах или проблемах в семье, в школе отправляет посетителей к специалистам.

Специалисты сидят тут же, наискосок от администратора. Они выслушивают посетителей, заполняют бланк определенной формы и решают, кто и в какой первичной помощи нуждается. Впоследствии в случае необходимости выстраивается индивидуальная маршрутизация социальной поддержки. По словам Ангелы Торovina, цель Семейного МФЦ – не просто оказать разовую услугу, а организовать сопровождение семьи или одинокого человека до обретения ими благополучия. Сотрудники центра отслеживают, как идут дела, если нужно,

корректируют программу помощи. Руководитель подчеркивает, что при подборе кадров помимо профессиональных навыков учитывается способность сочувствовать людям, уметь их выслушать.

В отделе социальных услуг и сопровождения прием ведут психологи, логопеды, юристы. Клинический психолог **Виктория Халыбадж** помогает родителям найти общий язык с детьми, снять школьные конфликты. Психолог **Анастасия Томе** занимается терапией супружеских пар.

– Обращаются люди, которые не могут договориться между собой, находят на грани развода, но хотят сохранить семью, – рассказывает Анастасия Томе. – Я помогаю супругам научиться слышать друг друга, находить компромисс. Процесс это не быстрый, но при желании отношения можно наладить.

Служба экстренной психологической помощи, которой руководит **Александр Дорофеев**, призвана реагировать на ситуа-

ции, требующие немедленного вмешательства. Это может быть звонок от соседей о неблагополучии в семье, от учителей – о грубом обращении родителей с детьми. Сразу формируется мобильная бригада, куда входят специалист по социальной работе, психолог, социальный педагог. Если есть подозрение на насилие над детьми, подключаем полицию, которая обеспечивает доступ в «нехорошую» квартиру. Бригада выезжает по адресу, разбирается на месте.

– На прошлой неделе поступил сигнал о неблагополучии в семье супругов с ментальными нарушениями, – рассказывает Ангела Торovina. – У них родился ребенок, но правильно ухаживать за ним у родителей не получается. Наша бригада выехала, убедилась, что двухлетний малыш содержится в ненадлежащих условиях. Был составлен акт, и разработана индивидуальная программа помощи этой семье.

Действует в Семейном МФЦ и городской пункт проката тех-

нических средств реабилитации. Этой услугой могут воспользоваться не только инвалиды, но и люди с временной нетрудоспособностью, которые восстанавливаются после переломов или других тяжелых недугов. Помимо колясок, ходунков и других нехитрых приспособлений здесь имеются инновационные средства реабилитации с программным обеспечением и биологической обратной связью.

Семейный МФЦ является структурным подразделением Комплексного центра социального обслуживания населения Октябрьского района и располагается в одном с ним здании, что обеспечивает тесное взаимодействие сотрудников двух учреждений для решения стоящих перед семьями свердловчан проблем. Сейчас, по словам Ангелы Торovina, ведется работа по заключению соглашений с самыми разными ведомствами. Это позволит сотрудникам Семейного МФЦ использовать все имеющиеся в регионе ресурсы учреждений социальной защиты, образования, здравоохранения и других сфер.

После экскурсии по центру, по пути к выходу мы услышали за одной из дверей музыку и веселые голоса. Заглянули и увидели группу женщин серебряного возраста.

– Перед вами клуб ложкарей «Ложки-матрешки», – рассказывает **Ирина Боровская**. – Сейчас у нас физкультурная пауза, а до этого мы репетировали и занимались рукоделием. Покупку аккордеонов мы бы не потянули, поэтому выбрали ложки и другие шумовые инструменты – пишалки, звенелки, бубенцы.

– Опыт этого коллектива мы хотим использовать для налаживания преемственности поколений, – добавляет Ангела Торovina. – Чтобы бабушки-дедушки и внуки, родители и дети занимались чем-то сообща. Вместе ходили на экскурсии, участвовали в мероприятиях, развивающих играх.



Пенсионеры играют на ложках в Семейном МФЦ



Пока взрослые решают свои проблемы, детям есть чем заняться в игровой зоне

СПРАВОЧНО

Адрес Семейного МФЦ в Екатеринбурге:
ул. Малышева, д. 31б.
Дни и часы работы:
ПН–ПТ – с 9.00 до 20.00,
СБ – с 10.00 до 17.00.

Телефоны:
8 (343) 266-47-02,
+7-905-804-93-67
(можно написать и WhatsApp).

Страница Семейного МФЦ
Вконтакте



ПОЛИНА ЗИМОВЕВА

ПАВЕЛ ВОРОЖЦОВ