

Коалиция общественных организаций, государственных и муниципальных
Органов и учреждений Урало-Сибирского региона,
Занимающихся проблемами насилия в семье, «Вместе мы – сила»
Автономное учреждение социального обслуживания населения
Тюменской области и дополнительного профессионального образования
«Центр социальной помощи семье и детям «Семья» города Тюмень,
Государственное автономное учреждение
«Центр социальной помощи семье и детям»
города Богдановича Свердловской области

СТАНДАРТ
предоставления социальных услуг
женщинам с детьми в ситуации внутрисемейного
конфликта, жестокого обращения, насилия

Методическое пособие

Методическое пособие «Стандарт предоставления социальных услуг женщинам с детьми в ситуации внутрисемейного конфликта, жестокого обращения, насилия». – Тюмень: АУ СОН ТО и ДПО «ЦСПСид «Семья», 2017. – 151 с.

Авторы-составители:

Перминова Елена Владимировна, директор АУ СОН ТО и ДПО «ЦСПСид «Семья», г. Тюмень;

Харламова Елена Анатольевна, заместитель директора по организации социального обслуживания АУ СОН ТО и ДПО «ЦСПСид «Семья», г. Тюмень;

Лакия Татьяна Александровна, директор ГАУ «ЦСПСид города Богдановича» Свердловской области;

Бубенщикова Юлия Александровна, заведующая отделением помощи женщинам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации

Выпускающий редактор: Журба Е.М.

Технические редакторы: Лопарева Н.А., Орлова О.А.

Компьютерная верстка и дизайн: Бабичева З.В.

Содержание

Предисловие	5
Введение	7
Глава 1: Порядок (стандарт) предоставления социальных услуг женщинам с детьми при наличии внутрисемейного конфликта, насилия в семье в стационарной форме	11
1.1. Общие положения	11
1.2. Права и обязанности получателей и поставщиков социальных услуг	14
1.3. Перечень документов, необходимых для предоставления социальных услуг	17
1.4. Порядок (стандарт) предоставления социальных услуг ..	18
1.5. Основные стандарты и принципы предоставления услуг женщинам с детьми, пострадавшим от домашнего насилия..	22
1.6. Показатели качества и оценка результатов предоставления социальных услуг	24
Глава 2. Порядок (стандарт) предоставления социальных услуг женщинам с детьми при наличии внутрисемейного конфликта, насилия в семье в полустационарной форме	29
2.1. Общие положения	29
2.2. Права и обязанности получателей	31
и поставщиков социальных услуг.....	31
2.3. Перечень документов, необходимых.....	34
для предоставления социальных услуг	34
2.4. Порядок (стандарт) предоставления социальных услуг ..	34
Глава 3: Система командного взаимодействия экспертов в работе с домашним насилием (опыт Тюменской области)	41
3.1. Принципы и подходы в работе с пострадавшими от насилия в семье.....	41
3.2. Порядок и формы межведомственного взаимодействия.	41
3.3. Порядок получения и передачи информации	43
3.4. Перечень мероприятий, осуществляемых специалистами ведомств системы профилактики по отношению к пострадавшим от насилия	44
3.5. Показатели эффективности межведомственного взаимодействия по профилактике насилия в семье	55
Глава 4. Насилие в семье и права человека: международные правовые стандарты.....	57

4.1. Национальные стандарты предоставления социальных услуг в сфере сексуального насилия и насилия в семье Уэст-Мидлендс, Англия.....	60
4.2. Случаи применения стандартов.....	61
4.3. Основные принципы деятельности организаций по борьбе с домашним насилием	63
4.4. Стандарты по борьбе с домашним насилием и жестоким обращением Уэст-Мидлендс	64
Приложение 1.....	72
Приложение 2.....	94
Приложение 3.....	112
Приложение 4.....	128

Предисловие

Данный материал является совместным трудом представителей Коалиции общественных организаций, государственных и муниципальных Органов и учреждений Урало-Сибирского региона, занимающихся проблемами насилия в семье, «Вместе мы - сила», Автономного учреждения социального обслуживания населения Тюменской области и дополнительного профессионального образования «Центр социальной помощи семье и детям «Семья» города Тюмень, государственного автономного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Богдановича».

При подготовке данного материала за основу был взят опыт видных российских экспертов и специалистов социальной сферы, кто стремится бороться с бытовым насилием, жестоким обращением и сделать наш регион более безопасным для всех, кто был или может стать жертвой этих неприемлемых преступлений. Кроме того, использованы международные правовые стандарты по борьбе с домашним насилием и жестоким обращением, в частности стандарты учреждения г. Уэст-Мидлендс, Англия.

Женщины из различных социально-экономических групп с разными культурными, этническими и религиозными корнями, уровнем образования становятся жертвами домашнего насилия. Масштаб насилия в семье в сельской местности часто бывает несоизмеримо выше, чем в городской, поскольку насильственное поведение все еще продолжает рассматриваться как нормальная часть семейно - супружеских отношений.

Для эффективной работы со случаями домашнего насилия в отношении женщин и детей необходимо руководствоваться определенными принципами и использовать проверенные на практике методики, включающие в себя эффективное сотрудничество между всеми организациями и службами, призванными осуществлять эту деятельность.

Домашнее насилие - это серьезная проблема, оказывающая губительное воздействие на пострадавших и на

общество в целом, приводящее к тяжким телесным повреждениям, смерти женщин и детей. Но представители правоохранительных органов, законодатели, государственные и муниципальные служащие и население в целом продолжают воспринимать домашнее насилие как частную проблему конкретной семьи, не требующую вмешательства государства и общественности.

Поэтому одна из главных целей данного методического пособия - предоставить полную информацию о стандартах защиты и безопасности пострадавших от домашнего насилия.

Данные стандарты определяют потребность жертв, как взрослых, так и детей, быть услышанными, что к ним надо относиться с достоинством и уважением. Женщины или дети, пережившие насилие, нуждаются в помощи, им нужна поддержка, их потребность в безопасности должна быть удовлетворена, чтобы оправиться от насилия.

Введение

Указанные в данном методическом пособии стандарты отражают обязательства государственных организаций и специализированных служб по борьбе с домашним насилием и жестоким обращением по Уральскому региону и в России в целом. Они обеспечивают основополагающие принципы работы этих организаций для улучшения качества оказания услуг, развития практических навыков в работе, правильной реализации услуг.

На сегодняшний день существует потребность выработки общего набора стандартов для улучшения управления и обеспечения согласованности социального обслуживания в первую очередь тех, кто страдает от домашнего насилия - женщин с детьми разного возраста.

Данные стандарты разработаны группой специалистов, работающих по профилактике домашнего насилия, а так же с его последствиями. Внедрение указанных стандартов позволит осуществлять согласованные действия всех служб, задействованных в решении вопросов по реагированию на предотвращение домашнего насилия, сможет содействовать развитию и улучшению эффективного межведомственного сотрудничества через представление общей информации и конкретных рекомендаций.

Основы теории домашнего насилия

Как писал Марк Твен: "Все говорят о плохой погоде, но никто не пытается её изменить". В том же ключе можно выразиться и по поводу социальных проблем в России: все говорят, что в нашем обществе они существуют и их множество, но большинство из них так и остаётся нерешённым, а некоторые только обостряются. Особенно это характерно для последнего десятилетия. Мало того, нет единого мнения по поводу того, какие проблемы общества являются сегодня самыми острыми, требуя безотлагательного решения и денежных затрат государства, а какие могут подождать, не будучи особенно опасными.

Работа с женщинами признается одной из наиболее важных и масштабных направлений социальной сферы. Она направлена на создание благоприятных социальных условий для самых незащищенных категорий женщин.

Для того что бы быть успешными в сфере предотвращения насилия, важно понимать причины возникновения насилия в отношении женщин, а также принимать во внимание конкретный исторический и социальный контекст. Насилие в отношении женщин является проявлением исторически сложившегося неравного отношения сил между мужчинами и женщинами, которое привело к доминированию над женщинами и дискриминации в отношении женщин со стороны мужчин, а также препятствует всестороннему улучшению положения женщин. Данное определение дает ясное представление о неравном соотношении власти между мужчинами и женщинами как об основной причине насилия в отношении женщин.

Анализ обращений в учреждения социального обслуживания населения Тюменской и Свердловской областях выявил наиболее актуальные социальные проблемы:

- трудная жизненная ситуация (малообеспеченность; безработица или неквалифицированный труд; отсутствие жилья или наличие жилья, требующего капитального ремонта; отсутствие или утеря документов; нарушения в состоянии здоровья и др.);

- личностные (психологические) проблемы;
- нарушение внутрисемейных отношений (супружеских, детско-родительских, межпоколенных);
- насилие в семье;
- алкогольная, наркотическая зависимости.

Насилие в семье - одна из наиболее распространенных и травмирующих трудных жизненных ситуаций и это не «частное дело», а общественная и политическая проблема.

Семейное насилие - это повторяющийся с увеличением частоты цикл физического, сексуального, словесного, психологического и экономического оскорбления и давления по отношению к своим близким с целью обретения над ними власти и контроля»

Одна из главных особенностей домашнего насилия состоит в том, что оно представляет собой систематически повторяющиеся действия, и именно это отличает домашнее насилие от конфликта или ссоры.

Конкретный случай домашнего насилия может включать в себя все виды, несколько видов или один из них.

Как правило, выделяют следующие виды насилия:

- физическое насилие;
- сексуальное насилие;
- психологическое насилие;
- экономическое насилие;
- использование детей для установления контроля над взрослой жертвой.

Согласно исследованиям, домашнее насилие имеет гендерную основу, следовательно, чаще всего жертвами домашнего насилия становятся женщины и дети. В отдельных случаях жертвами домашнего насилия могут стать мужчины, пожилые люди (родители, бабушки/ дедушки).

Семейные конфликты, экономическая нестабильность, неуверенность в завтрашнем дне, эмоциональная неустойчивость отрицательно сказываются на психическом и физическом состоянии и требуют оказания социальной помощи и поддержки женщинам, находящимся в кризисной ситуации.

Сложность и комплексность социальных проблем женщин, связь между причинами и социально-экономическими проблемами, существующими в обществе, определяют необходимость системного подхода, отработки четкого механизма межведомственного взаимодействия по оказанию социальной помощи.

Главная цель организации работы в данном направлении - повышение качества и эффективности предоставления социальных услуг, помогающих женщине выйти из кризисной ситуации.

Приоритетная задача специалистов, оказывающих социальную помощь, заключается в создании необходимых условий для нормализации психофизического состояния женщины и восстановления ее социального статуса. Поставленная задача достигается только при взаимодействии сотрудников учреждений и организаций ведомств системы

профилактики со специалистами социально-ориентированных некоммерческих организаций, средств массовой информации, широкой общественности с применением комплексного подхода к разрешению проблем клиентов.

В систему профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних входят:

- комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав, которые осуществляют координацию деятельности органов и учреждений системы профилактики в работе с несовершеннолетним и членами его семьи;
- учреждения социального обслуживания населения;
- учреждения образования;
- органы опеки и попечительства;
- учреждения по спорту и молодежной политике;
- учреждения здравоохранения;
- органы внутренних дел;
- центры занятости населения.

В настоящее время одним из приоритетных направлений деятельности специалистов учреждений и организаций ведомств системы профилактики является реализация комплексного подхода в работе с семьей и детьми, которая включает в себя диагностику проблем семей, оказание спектра социально-реабилитационных услуг, социального сопровождения.

Основную категорию граждан, пострадавших от домашнего насилия, с которой работают сотрудники и специалисты ведомств системы профилактики, составляют:

- женщины;
- несовершеннолетние;
- мужчины.

Это те граждане, которые признаны нуждающимися в социальном обслуживании согласно п. 5 ст. 15 главы 5 «Предоставление социального обслуживания» Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»¹.

¹ наличие внутрисемейного конфликта, в том числе с лицами с наркотической или алкогольной зависимостью, лицами, имеющими пристрастие к азартным играм, лицами, страдающими психическими расстройствами, наличие насилия в семье;

Глава 1: Порядок (стандарт) предоставления социальных услуг женщинам с детьми при наличии внутрисемейного конфликта, насилия в семье в стационарной форме

*Авторы-составители:
Лакия Т.А., Бубенищикова Ю.А.*

1.1. Общие положения

1.1.1. Данный Порядок предоставления социальных услуг в стационарной форме женщинам с детьми при наличии внутрисемейного конфликта, насилия в семье разработан в соответствии с требованиями Федерального закона от 28.12.2013г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания в Российской Федерации», приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24 ноября 2014 г. № 935н г. Москва «Об утверждении Примерного порядка предоставления социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания».

1.1.2. Настоящий порядок (стандарт) устанавливает правила предоставления социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания поставщиками социальных услуг для получателей социальных услуг – граждан Российской Федерации, иностранным гражданам и лицам без гражданства, постоянно проживающим на территории Российской Федерации, беженцам, женщинам с детьми при наличии внутрисемейного конфликта, насилия в семье, жестокого обращения, которые признаны нуждающимися в социальном обслуживании (далее – получатели социальных услуг).

1.1.3. Порядок (стандарт) социальной услуги – это ключевой элемент в организации социального обслуживания населения:

✓ **для граждан (получателя социальных услуг)** это объем гарантированной государством социальной помощи и эталон, определяющий качество услуги;

✓ **для поставщиков социальных услуг**

- это исчерпывающая совокупность требований к социальной услуге, позволяющая планировать деятельность и ресурсы;

- основа для установления тарифов на социальные услуги;

✓ **для государственного управления**

- объем гарантий перед конкретным получателем услуг,
- для целей бюджетного планирования объем «расходных обязательств» перед населением, нуждающимся в социальных услугах;

- набор требований для контроля качества услуг и защиты прав потребителей социальных услуг

1.1.4. Понятийный аппарат Порядка (стандарта) предоставления социальных услуг женщинам с детьми при наличии внутрисемейного конфликта, насилия в семье в стационарной форме:

– **порядок** - последовательный ход чего-нибудь; гармоничное, ожидаемое, предсказуемое состояние или расположение чего-либо.

– **стандарт** – (от англ. standard — норма, образец) в широком смысле слова – образец, эталон, модель, принимаемые за исходные для сопоставления с ними др. подобных объектов;

– **социальные услуги** – действие по оказанию не денежной поддержки гражданам и (или) семьям в целях содействия решению проблем, возникающих в связи с трудной жизненной ситуацией; действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности;

– **поставщик социальных услуг** – юридическое лицо независимо от его организационно-правовой формы и (или) индивидуальный предприниматель, осуществляющие социальное обслуживание;

– **получатель социальной услуги** – гражданин, который признан нуждающимся в социальном обслуживании и которому предоставляются социальная услуга или социальные услуги;

– **социальное обслуживание** – деятельность по предоставлению социальных услуг гражданам;

– **стационарная форма социального обслуживания** – деятельность по предоставлению социальных услуг получателям социальных услуг, которая направлена на улучшение условий их жизнедеятельности;

– **отделение помощи женщинам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации (кризисные отделения)** – структурные подразделения учреждения по предоставлению социальных услуг совершеннолетним женщинам (в т.ч. женщинам с детьми), оказавшимся в трудной жизненной ситуации;

– **семейный конфликт** – это противоборство между членами семьи на основе столкновения противоположно направленных мотивов и взглядов;

– **насилие в семье** – реальное действие или угроза физического, сексуального, психологического или экономического оскорбления и насилия со стороны одного лица по отношению к другому, с которым лицо имеет или имело интимные или иные значимые отношения;

– **жестокое обращение** - умышленное действие или бездействие, влекущее за собой травму, повреждение или смерть человека.

1.1.5. Социальные услуги в стационарной форме предоставляются женщинам с детьми в возрасте от 0 до 18 лет при временном (до шести месяцев) круглосуточном проживании в организации социального обслуживания.

1.1.6. Социальные услуги в стационарной форме социального обслуживания предоставляются бесплатно, за плату или частичную плату.

1.2. Права и обязанности получателей и поставщиков социальных услуг

1.2.1. Получатели социальных услуг имеют право на:

- 1) уважительное и гуманное отношение;
- 2) выбор поставщика социальных услуг;
- 3) получение бесплатно в доступной форме информации о своих правах и обязанностях, видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости, о возможности получения этих услуг бесплатно;
- 4) отказ от предоставления социальных услуг;
- 5) обеспечение условий пребывания в организациях социального обслуживания, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям, а также на надлежащий уход;
- 6) посещение законными представителями, адвокатами, нотариусами, представителями общественных и (или) иных организаций, священнослужителями, а также родственниками и другими лицами по согласованию с руководством поставщика социальных услуг;
- 7) конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной при оказании услуг;
- 8) защиту своих прав и законных интересов.

1.2.2. Получатели социальных услуг обязаны:

- 1) предоставлять в соответствии с нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации сведения и документы, необходимые для предоставления социальных услуг;
- 2) своевременно информировать поставщиков социальных услуг об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении социальных услуг;
- 3) соблюдать условия договора о предоставлении социальных услуг, заключенного с поставщиком социальных услуг, в том числе своевременно и в полном объеме оплачивать стоимость предоставленных социальных услуг при их предоставлении за плату или частичную плату.

1.2.3. Поставщик социальных услуг имеет права:

1) при оформленном пакете документов быть включенными в реестр поставщиков социальных услуг;

2) получать в течение двух рабочих дней информацию о включении их в перечень рекомендуемых поставщиков социальных услуг;

3) запрашивать соответствующие органы государственной власти, а также органы местного самоуправления и получать от указанных органов информацию, необходимую для организации социального обслуживания;

4) поставщики социальных услуг вправе предоставлять гражданам по их желанию, выраженному в письменной или электронной форме, дополнительные социальные услуги за плату.;

5) отказать в предоставлении социальной услуги получателю социальных услуг в случае нарушения им условий договора о предоставлении социальных услуг, заключенного с получателем социальных услуг, а также в случае, предусмотренном частью 3 статьи 18 *Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»*;

6) Поставщик социальных услуг вправе отказать получателю социальных услуг в предоставлении социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания, в том числе временно, в связи с наличием у него медицинских противопоказаний к получению социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания, подтвержденных заключением уполномоченной медицинской организации;

1.2.4. Поставщик социальных услуг обязан:

1) соблюдать права человека и гражданина;

2) обеспечивать неприкосновенность личности и безопасность получателей социальных услуг;

3) обеспечить ознакомление получателей социальных услуг (представителей) с правоустанавливающими документами, на основании которых поставщик социальных услуг осуществляет свою деятельность и оказывает социальные услуги;

4) обеспечить сохранность личных вещей и ценностей получателей социальных услуг;

5) предоставлять получателям социальных услуг возможность пользоваться услугами связи, в том числе информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", почтовой связи;

6) информировать получателей социальных услуг о правилах техники безопасности, пожарной безопасности, эксплуатации предоставляемых приборов и оборудования;

7) обеспечить получателям социальных услуг условия пребывания, соответствующие санитарно-гигиеническим требованиям, а также надлежащий уход;

8) выделять женщине с детьми, проживающим в организации социального обслуживания, изолированное жилое помещение для совместного проживания;

9) исполнять иные обязанности, связанные с реализацией прав получателей социальных услуг на социальные услуги в стационарной форме социального обслуживания.

1.2.5. Требования к деятельности поставщика социальных услуг

1) Поставщик социальных услуг и его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных помещениях, доступных для всех категорий получателей социальных услуг. Помещения обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

2) Укомплектованность поставщика социальных услуг специалистами, подбор специалистов должны осуществляться согласно образованию, квалификации, профессиональной подготовке, специалисты должны обладать знаниями и опытом, необходимыми для качественного оказания социальных услуг. Штат поставщика социальных услуг должен быть укомплектован специалистами в соответствии со штатным расписанием.

3) Обязанности, права и ответственность специалистов должны быть четко распределены и изложены в их должностных инструкциях, методиках и других документах, регламентирующих их деятельность.

Специалисты поставщика социальных услуг должны повышать свою квалификацию по программам

дополнительного профессионального образования или иными способами.

4) Поставщик социальных услуг должен быть оснащен специальным и табельным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям соответствующих стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

5) Состояние информации о поставщике социальных услуг, порядке и правилах предоставления услуг получателям социальных услуг должно отвечать следующим требованиям:

- поставщик социальных услуг доводит до получателей социальных услуг свое наименование и местонахождение любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации, предоставляет по требованию получателей социальных услуг необходимую и достоверную информацию об оказываемых социальных услугах;

- состав информации об услугах соответствует *Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей»*;

- информация, предоставляемая получателю социальных услуг, является достоверной и полной.

6) В целях обеспечения персонифицированного учета получателей социальных услуг поставщиком социальных услуг ведется регистр получателей социальных услуг в порядке, утвержденном действующим законодательством.

1.3. Перечень документов, необходимых для предоставления социальных услуг

1) документ, удостоверяющий личность получателя социальных услуг;

2) документ, подтверждающий полномочия представителя (при обращении за получением социальных услуг представителя получателя социальных услуг);

3) документы, подтверждающие место жительства и (или) пребывания, фактического проживания получателя социальных услуг;

4) медицинские документы (страховой медицинский полис,

флюорография, результаты анализа крови на микрореакцию Гофмана);

5) страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования (СНИЛС), в том числе и на ребёнка (детей);

6) приказ о признании нуждающимся в социальном обслуживании;

7) индивидуальная программа предоставления социальных услуг;

8) договор на социальное обслуживание.

1.4. Порядок (стандарт) предоставления социальных услуг

Стандарт 1. Принятие заявления получателя социальных услуг.

Основанием для рассмотрения вопроса о предоставлении социального обслуживания является поданное в письменной или электронной форме заявление гражданина или его законного представителя о предоставлении социального обслуживания либо обращение в его интересах иных граждан, обращение государственных органов, органов местного самоуправления, общественных объединений непосредственно в уполномоченный орган субъекта Российской Федерации либо переданные заявление или обращение в рамках межведомственного взаимодействия.

Стандарт 2. Информирование о порядке предоставления социальных услуг.

Данный стандарт определяет порядок информирования граждан о предоставлении социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания, видах социальных услуг, сроках, условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости для получателя социальных услуг, о возможности получения этих услуг бесплатно.

Стандарт 3. Разъяснение о порядке приема документов.

Получателю социальных услуг или его представителю разъясняется порядок приема документов, которые должны быть представлены для признания гражданина нуждающимся в

социальном обслуживании и принятия решения о предоставлении социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания.

Стандарт 4. Принятие решения о предоставлении социальных услуг

Данный стандарт определяет порядок рассмотрения представленных документов, необходимых для принятия решения о предоставлении социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания, и принятие решения о предоставлении социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания получателю социальных услуг либо решения об отказе в предоставлении социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания в соответствии с частью 2 статьи 15 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации 2013, № 52, ст. 7007; 2014, № 30, ст. 4257) (далее – Федеральный закон).

Стандарт 5. Составление индивидуальной программы предоставления социальных услуг.

Индивидуальная программа является документом, в котором указаны форма социального обслуживания, виды, объем, периодичность, условия, сроки предоставления социальных услуг, перечень рекомендуемых поставщиков социальных услуг, а также мероприятия по социальному сопровождению.

Стандарт 6. Заключение договора о предоставлении социальных услуг.

Социальные услуги предоставляются гражданину на основании договора о предоставлении социальных услуг, заключаемого между поставщиком социальных услуг и гражданином или его законным представителем, в течение суток с даты представления индивидуальной программы поставщику социальных услуг.

Стандарт 7. Оказание неотложной помощи.

Срочные социальные услуги в целях оказания неотложной помощи осуществляется без заключения договора о предоставлении социальных услуг;

Стандарт 8. Виды социальных услуг:

- социально-бытовые - направлены на поддержание жизнедеятельности получателей социальных услуг в быту;
- социально-медицинские - направлены на поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг путем организации ухода, оказания содействия в проведении оздоровительных мероприятий, систематического наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья;
- социально-психологические - предусматривают оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг для адаптации в социальной среде, в том числе оказание психологической помощи анонимно с использованием телефона доверия;
- социально-педагогические - направлены на профилактику отклонений в поведении и развитии личности получателей социальных услуг, формирование у них позитивных интересов (в том числе в сфере досуга), организацию их досуга, оказание помощи семье в воспитании детей;
- социально-трудовые - направлены на оказание помощи в трудоустройстве и в решении других проблем, связанных с трудовой адаптацией;
- социально-правовые - направленные на оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно, в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг;
- срочные социальные услуги – предоставляются в целях оказания неотложной помощи в сроки, обусловленные нуждаемостью получателя социальных услуг, без составления индивидуальной программы и без заключения договора о предоставлении социальных услуг.

Стандарт 9. Предоставление социальных услуг.

Социальные услуги предоставляются получателям социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг (Приложение 1).

Стандарт 10. Реализация технологии социальной работы

Междисциплинарное ведение (сопровождение) случая - реализация технологии социальной работы, в соответствии с которой социальная помощь осуществляется членами единой междисциплинарной командой для достижения целей по улучшению качества жизни женщины и ее детей, защиты их интересов и прав.

Стандарт 11. Результат предоставления социальных услуг.

Результатом предоставления социальных услуг является улучшение условий жизнедеятельности граждан и расширение их возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.

Стандарт 12. Основания прекращения предоставления социальных услуг:

- письменное заявление получателя социальных услуг;
- окончание срока предоставления социальных услуг в соответствии с индивидуальной программой предоставления социальных услуг или истечение срока предоставления срочных социальных услуг;
- нарушение получателем социальных услуг условий, предусмотренных договором о социальном обслуживании или правил внутреннего распорядка Отделения;

Стандарт 13. Акт о предоставлении социальных услуг

Подтверждением предоставления социальных услуг является акт о предоставлении социальных услуг, содержащий сведения о получателе и поставщике таких услуг, видах и объеме предоставленных социальных услуг, сроках, дате и условиях предоставления. Акт о предоставлении социальных

услуг подтверждается подписями поставщика и получателя социальных услуг (его законного представителя).

1.5. Основные стандарты и принципы предоставления услуг женщинам с детьми, пострадавшим от домашнего насилия

Стандарт 1. Защита и безопасность жертв.

В первую очередь, пострадавшие от насилия должны оказаться в безопасности. Поэтому учреждения, предоставляющие услуги для женщин и детей, ставшими жертвами насилия в семье, должны обеспечить безопасные условия пребывания. У пострадавших от насилия, обратившихся за помощью, никогда нельзя требовать доказательств насилия, которому они подвергались.

Пережившие насилие нуждаются в службах, которые предоставляли бы защиту и поддержку на долговременной основе, предоставляя им услуги сопровождения во время всех процедур и осуществляя координацию мероприятий.

Стандарт 2. Предоставление услуг на бесплатной основе.

Учреждения, оказывающие услуги пострадавшим от насилия женщинам и детям, делают это на бесплатной основе. Это делается для того, чтобы нуждающиеся женщины и их дети смогли получить необходимую поддержку независимо от своего финансового положения.

Стандарт 3. Право на самостоятельное принятие решения.

Очень важно уважать права женщин на принятие решения относительно своей жизни. Нельзя указывать женщине, как поступать в той или иной ситуации. Важно донести до женщины, что только она вправе принимать решения, и что к ее решениям будут относиться с уважением.

Стандарт 4. Доступность услуг.

Женщины, ставшие жертвами насилия в семье, нуждаются в активной помощи и поддержке. Услуги и профилактическая

помощь жертвам домашнего насилия должны быть легкодоступными и широко известными. Задача общества состоит в том, чтобы предложить им свою помощь.

Стандарт 5. Отсутствие дискриминационных признаков, политики равных возможностей.

Многообразие женщин следует рассматривать как нечто ценное и достойное всяческой поддержки. Услуги в отношении женщин и детей не должны быть дискриминационными по признаку национальности, этнической принадлежности, расы, класса, возраста, наличия инвалидности и т.д. услуги должны быть доступными в полном объеме для всех пострадавших и должны принимать во внимание особые потребности женщин. Кроме того, гендерное равенство и стратегия должны способствовать авторитету организации, уважающей и поддерживающей права женщин.

Стандарт 6. Конфиденциальность и анонимность.

Никакая информация не должна передаваться в другие организации или другим специалистам без согласия женщины. Исключения могут быть в том случае, если жизнь и здоровье женщины или ее детей находятся под угрозой. Женщины также должны иметь право получать услуги анонимно.

Стандарт 7. Специализированные услуги.

Женщины, подвергшиеся насилию, страдают от жестокого обращения со стороны своих партнеров-мужчин. Поэтому для них важно получить поддержку и помощь специалистов женского пола, которые являются экспертами в этой области. Женские организации разработали принцип «женщины помогают женщинам» в качестве основной концепции расширения прав и возможностей женщин, ставших жертвами насилия.

Стандарт 8. Безопасность, осведомленность и обучение персонала.

Безопасности персонала учреждения также следует придавать большое значение. Сотрудники должны понимать, что им следует делать, если он подвергся нападению или существует угроза нападения.

Все учреждения, сталкивающиеся с домашним насилием, должны обладать знаниями об особенностях семейного насилия, о важности решения данной проблемы и др. Поэтому сотрудники должны пройти соответствующее обучение, раскрывающие вопросы насилия в семье.

Стандарты 9. Межведомственное взаимодействие.

Данный стандарт должен определять схему сотрудничества с внутренними и внешними экспертными организациями по проблеме домашнего насилия. Старший управленческий персонал учреждения должен принимать непосредственное участие в межведомственных инициативах.

Стандарт 10. Документация и оценка.

Для оценки эффективности оказанных услуг необходим сбор данных и составление статистики. Внешняя оценка, аудит безопасности и стратегические исследования являются необходимым условием для развития и совершенствования принимаемых мер и оказываемых услуг.

1.6. Показатели качества и оценка результатов предоставления социальных услуг

1) Основными факторами определяющими, качество услуг, предоставляемых получателям социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания являются:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует поставщик социальных услуг;
- условия размещения поставщика социальных услуг;
- укомплектованность поставщика социальных услуг специалистами, имеющими соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей;
- специальное и табельное техническое оснащение поставщика социальных услуг (оборудование, приборы, аппаратура);

- состояние информации о поставщике социальных услуг, порядке и правилах оказания социальной услуги гражданам;
- наличие внутренней системы контроля за деятельностью поставщика социальных услуг;
- приближенность поставщиков к месту жительства получателей социальных услуг;
- достаточность финансовых, материально-технических, кадровых и информационных ресурсов у поставщиков СУ;
- достаточность количества ПСУ для обеспечения потребностей граждан в социальном обслуживании;
- непрерывное повышение качества социальных услуг и эффективность их оказания;
- адресность оказания социальных услуг;

2) Качество социальных услуг, оказываемых в стационарной форме социального обслуживания по видам социальных услуг должно оцениваться совокупностью исходя, в том числе, из объема предоставляемых услуг, срока предоставляемых социальных услуг, иных критериев, позволяющих оценить качество социальных услуг;

Качество социальных услуг оценивается в том числе путем проведения социальных опросов.

3) Оценка качества социально-психологических услуг включает в себя оценку:

- социально-психологического консультирования, которое должно обеспечить оказание получателям социальных услуг квалифицированной помощи по налаживанию межличностных отношений, в том числе для предупреждения и преодоления семейных конфликтов;
- социально-психологического патронажа, который должен на основе систематического наблюдения за получателями социальных услуг обеспечивать своевременное выявление ситуаций психического дискомфорта, личностного (внутриличностного) или межличностного конфликта и других ситуаций, ухудшающих условия жизнедеятельности получателей социальных услуг, в целях оказания им необходимых социально-психологических услуг;
- иных социально-психологических услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг.

• Оценка качества социально-педагогических услуг включает в себя оценку:

- социально-педагогической коррекции, осуществление которой должно обеспечивать оказание квалифицированной и эффективной педагогической помощи в которой нуждаются получатели социальных услуг, получающие социальные услуги в стационарной форме социального обслуживания (в форме бесед, разъяснений, рекомендаций);

- формирования позитивных интересов получателей социальных услуг, организацию их досуга, которые должны обеспечивать удовлетворение социокультурных и духовных запросов получателей социальных услуг (как взрослых, так и детей), расширение кругозора, сферы общения, повышение творческой активности получателей социальных услуг;

- иных социально-педагогических услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг

4) Оценка качества оказания социально-медицинских услуг включает в себя:

- оценку своевременного и в необходимом объеме выполнения процедур, связанных с сохранением здоровья получателей социальных услуг, путем организации ухода за ними с учетом медицинских показаний, физического и психического состояния;

- проведения систематического наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья;

- проведения процедур, связанных с сохранением здоровья получателей социальных услуг, оздоровительных мероприятий, которые должны быть осуществлены с аккуратностью и осторожностью без причинения какого-либо вреда получателям социальных услуг;

- мероприятий по консультированию получателей социальных услуг по социально-медицинским вопросам, которые должны обеспечивать оказание квалифицированной помощи получателям социальных услуг в правильном понимании и решении стоящих перед ними конкретных проблем, связанных с сохранением здоровья;

- иных социально-медицинских услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг.

5) Оценка качества социально-трудовых услуг включает в себя:

- проводимых мероприятий по оказанию помощи в трудоустройстве;
- иных социально-трудовых услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг.

6) Оценка качества социально-правовых услуг включает в себя оценку:

- оказания помощи в оформлении и восстановлении документов, которая должна обеспечивать разъяснение получателям социальных услуг содержания необходимых документов в зависимости от их предназначения, изложение и написание (при необходимости) текста документов или заполнение форменных бланков, написание сопроводительных писем;

- эффективности оказания юридической помощи получателям социальных услуг, которая должна обеспечить своевременное и объективное решение стоящих перед получателем социальных услуг правовых проблем;

- иных социально-правовых услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг.

7) Оценка качества оказания социально-бытовых услуг включает в себя оценку:

- жилой площади, предоставляемой поставщиком социальных услуг, по размерам и другим жизненным показателям (состояние зданий и помещений, их комфортность), которая должна обеспечивать удобство проживания получателей социальных услуг, а также учитывать, по возможности, физическое и психическое состояние, склонности, психологическую совместимость при размещении получателей социальных услуг в жилых помещениях (комнатах);

- помещений, предоставляемых для предоставления социальных услуг, которые по размерам, расположению и конфигурации должны обеспечивать возможность оказания всех видов социальных услуг с учетом специфики получателей социальных услуг, отвечать санитарно-гигиеническим нормам и

требованиям;

- мебели и оборудования, которые должны быть удобными в пользовании, подобранными с учетом физического состояния получателей социальных услуг, отвечать санитарно-гигиеническим нормам;

- мягкого инвентаря, предоставляемого получателям социальных услуг, который должен быть удобным, соответствовать росту и размерам получателей социальных услуг, отвечать санитарно-гигиеническим нормам и требованиям и, по возможности, их запросам по фасону и расцветке;

- питания, которое должно быть приготовлено из доброкачественных продуктов, удовлетворять потребности получателей социальных услуг по калорийности, соответствовать установленным нормам питания, санитарно-гигиеническим требованиям и нормам;

- оказания услуг, предоставляемых получателям социальных услуг, не способным к самообслуживанию, которые должны обеспечивать выполнение необходимых получателям социальных услуг процедур без причинения какого-либо вреда их здоровью, физических или моральных страданий и неудобств;

- иных социально-бытовых услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг.

Глава 2. Порядок (стандарт) предоставления социальных услуг женщинам с детьми при наличии внутрисемейного конфликта, насилия в семье в полустационарной форме

2.1. Общие положения

2.1.1. Данный Порядок предоставления социальных услуг в полустационарной форме женщинам с детьми при наличии внутрисемейного конфликта, насилия в семье разработан в соответствии с требованиями Федерального закона от 28.12.2013г. №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания в РФ», приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24 ноября 2014 г. N 938н г. Москва «Об утверждении Примерного порядка предоставления социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания».

2.1.2. Настоящий порядок (стандарт) устанавливает правила предоставления социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания поставщиками социальных услуг для получателей социальных услуг - граждан Российской Федерации, иностранным гражданам и лицам без гражданства, постоянно проживающим на территории Российской Федерации, беженцам, женщинам с детьми при наличии внутрисемейного конфликта, насилия в семье, жестокого обращения, которые признаны нуждающимися в социальном обслуживании (далее - получатели социальных услуг).

2.1.3. Понятийный аппарат Порядка (стандарта) предоставления социальных услуг женщинам с детьми при наличии внутрисемейного конфликта, насилия в семье в полустационарной форме:

- порядок - последовательный ход чего-нибудь;
- гармоничное, ожидаемое, предсказуемое состояние или расположение чего-либо.
- стандарт — (от англ. standard — норма, образец) в широком смысле слова — образец, эталон, модель, принимаемые за исходные для сопоставления с ними др. подобных объектов;
- социальные услуги — действие по оказанию неденежной

поддержки гражданам и (или) семьям в целях содействия решению проблем, возникающих в связи с трудной жизненной ситуацией.

- действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.

- поставщик социальных услуг - юридическое лицо независимо от его организационно-правовой формы и (или) индивидуальный предприниматель, осуществляющие социальное обслуживание

- получатель социальной услуги - гражданин, который признан нуждающимся в социальном обслуживании и которому предоставляются социальная услуга или социальные услуги;

- социальное обслуживание - деятельность по предоставлению социальных услуг гражданам;

- полустационарная форма социального обслуживания - деятельность по предоставлению социальных услуг получателям социальных услуг в определенное время суток;

- отделение помощи женщинам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации (кризисные отделения) - структурные подразделения учреждения по предоставлению социальных услуг совершеннолетним женщинам (в т.ч. женщинам с детьми), оказавшимся в трудной жизненной ситуации;

- семейный конфликт - это противоборство между членами семьи на основе столкновения противоположно направленных мотивов и взглядов.

- насилие в семье – реальное действие или угроза физического, сексуального, психологического или экономического оскорбления и насилия со стороны одного лица по отношению к другому, с которым лицо имеет или имело интимные или иные значимые отношения;

- жестокое обращение - умышленное действие или бездействие, влекущее за собой травму, повреждение или смерть человека.

2.1.4. Социальные услуги в полустационарной форме предоставляются женщинам с детьми в возрасте от 0 до 18 лет

в определенное время суток.

2.1.5. Социальные услуги в полустационарной форме социального обслуживания предоставляются бесплатно, за плату или частичную плату.

2.2. Права и обязанности получателей и поставщиков социальных услуг

2.2.1. Получатели социальных услуг имеют право на:

- 1) уважительное и гуманное отношение;
- 2) выбор поставщика социальных услуг;
- 3) получение бесплатно в доступной форме информации о своих правах и обязанностях, видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости, о возможности получения этих услуг бесплатно;
- 4) отказ от предоставления социальных услуг;
- 5) обеспечение условий пребывания в организациях социального обслуживания, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям, а также на надлежащий уход;
- 6) конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной при оказании услуг;
- 7) защиту своих прав и законных интересов.

2.2.2. Получатели социальных услуг обязаны:

- 1) предоставлять в соответствии с нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации сведения и документы, необходимые для предоставления социальных услуг;
- 2) своевременно информировать поставщиков социальных услуг об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении социальных услуг;
- 3) соблюдать условия договора о предоставлении социальных услуг, заключенного с поставщиком социальных услуг, в том числе своевременно и в полном объеме оплачивать стоимость предоставленных социальных услуг при их предоставлении за плату или частичную плату.

2.2.3. Поставщик социальных услуг имеет права:

- 1) при оформленном пакете документов быть включенными в реестр поставщиков социальных услуг;

2) получать в течение двух рабочих дней информацию о включении их в перечень рекомендуемых поставщиков социальных услуг;

3) запрашивать соответствующие органы государственной власти, а также органы местного самоуправления и получать от указанных органов информацию, необходимую для организации социального обслуживания;

4) поставщики социальных услуг вправе предоставлять гражданам по их желанию, выраженному в письменной или электронной форме, дополнительные социальные услуги за плату;

5) отказать в предоставлении социальной услуги получателю социальных услуг в случае нарушения им условий договора о предоставлении социальных услуг, заключенного с получателем социальных услуг, а также в случае, предусмотренном частью 3 статьи 18 Федерального закона от 28 декабря 2013 года N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации".

2.2.4. Поставщик социальных услуг обязан:

1) соблюдать права человека и гражданина;

2) обеспечивать неприкосновенность личности и безопасность получателей социальных услуг;

3) обеспечить ознакомление получателей социальных услуг (представителей) с правоустанавливающими документами, на основании которых поставщик социальных услуг осуществляет свою деятельность и оказывает социальные услуги;

4) обеспечить сохранность личных вещей и ценностей получателей социальных услуг;

5) предоставлять получателям социальных услуг возможность пользоваться услугами связи, в том числе информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", почтовой связи;

6) информировать получателей социальных услуг о правилах техники безопасности, пожарной безопасности, эксплуатации предоставляемых приборов и оборудования;

7) обеспечить получателям социальных услуг условия пребывания, соответствующие санитарно-гигиеническим требованиям, а также надлежащий уход;

8) исполнять иные обязанности, связанные с реализацией прав получателей социальных услуг на социальные услуги в полустационарной форме социального обслуживания.

2.2.5. Требования к деятельности поставщика социальных услуг

1) Поставщик социальных услуг и его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных помещениях, доступных для всех категорий получателей социальных услуг. Помещения обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

2) Укомплектованность поставщика социальных услуг специалистами, подбор специалистов должны осуществляться согласно образованию, квалификации, профессиональной подготовке, специалисты должны обладать знаниями и опытом, необходимыми для качественного оказания социальных услуг. Штат поставщика социальных услуг должен быть укомплектован специалистами в соответствии со штатным расписанием.

3) Обязанности, права и ответственность специалистов должны быть четко распределены и изложены в их должностных инструкциях, методиках и других документах, регламентирующих их деятельность. Специалисты поставщика социальных услуг должны повышать свою квалификацию по программам дополнительного профессионального образования или иными способами.

4) Поставщик социальных услуг должен быть оснащен специальным и табельным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям соответствующих стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

5) Состояние информации о поставщике социальных услуг, порядке и правилах предоставления услуг получателям социальных услуг должно отвечать следующим требованиям:

- поставщик социальных услуг доводит до получателей социальных услуг свое наименование и местонахождение любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации, предоставляет по требованию

получателей социальных услуг необходимую и достоверную информацию об оказываемых социальных услугах;

- состав информации об услугах соответствует Закону Российской Федерации "О защите прав потребителей";

- информация, предоставляемая получателю социальных услуг, является достоверной и полной.

6) В целях обеспечения персонифицированного учета получателей социальных услуг поставщиком социальных услуг ведется регистр получателей социальных услуг в порядке, утвержденном действующим законодательством.

2.3. Перечень документов, необходимых для предоставления социальных услуг

1) документ, удостоверяющий личность получателя социальных услуг;

2) документ, подтверждающий полномочия представителя (при обращении за получением социальных услуг представителя получателя социальных услуг);

3) документы, подтверждающие место жительства и (или) пребывания, фактического проживания получателя социальных услуг;

4) приказ о признании нуждающимся в социальном обслуживании;

5) индивидуальная программа предоставления социальных услуг;

6) договор на социальное обслуживание.

2.4. Порядок (стандарт) предоставления социальных услуг

Стандарт 1. Принятие заявления получателя социальных услуг.

Основанием для рассмотрения вопроса о предоставлении социального обслуживания является поданное в письменной или электронной форме заявление гражданина или его законного представителя о предоставлении социального обслуживания либо обращение в его интересах иных граждан, обращение государственных органов, органов местного

самоуправления, общественных объединений непосредственно в уполномоченный орган субъекта Российской Федерации либо переданные заявление или обращение в рамках межведомственного взаимодействия.

Стандарт 2. Информирование о порядке предоставления социальных услуг.

Данный стандарт предусматривает информирование получателя социальных услуг об обслуживании в полустационарной форме, видах социальных услуг, сроках, условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости для получателя социальных услуг, о возможности получения этих услуг бесплатно.

Стандарт 3. Разъяснение о порядке приема документов.

Разъяснение получателю социальных услуг или его представителю порядка приема документов, которые должны быть представлены для признания гражданина нуждающимся в социальном обслуживании и принятия решения о предоставлении социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания.

Стандарт 4. Анализ документов

Анализ представленных документов, необходимых для принятия решения о предоставлении социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания.

Стандарт 5. Составление индивидуальной программы предоставления социальных услуг (далее - индивидуальная программа).

Индивидуальная программа является документом, в котором указаны форма социального обслуживания, виды, объем, периодичность, условия, сроки предоставления социальных услуг, перечень рекомендуемых поставщиков социальных услуг, а также мероприятия по социальному сопровождению.

Индивидуальная программа составляется исходя из потребности гражданина в социальных услугах, пересматривается в зависимости от изменения этой

потребности, но не реже чем раз в три года. Пересмотр индивидуальной программы осуществляется с учетом результатов реализованной индивидуальной программы.

Стандарт 6. Заключение договора о предоставлении социальных услуг

Заключение договора о предоставлении социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания между поставщиком социальных услуг и получателем социальных услуг (представителем) (далее - договор);

Стандарт 7. Предоставление социальных услуг

Социальные услуги предоставляются женщине и детям в соответствии с индивидуальной программой на основании договора о предоставлении социальных услуг. Социальные услуги предоставляются получателям социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг (Приложение 2).

Стандарт 8. Виды социальных услуг.

социально-бытовые;
социально-психологические;
социально-педагогические;
социально-трудовые;
социально-правовые.

Стандарт 9. Результат предоставления социальных услуг.

Результатом предоставления социальных услуг является улучшение условий жизнедеятельности женщины с детьми и расширение её возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.

Стандарт 10. Основаниями прекращения предоставления социальных услуг являются:

- письменное заявление получателя социальных услуг;
- окончание срока предоставления социальных услуг в соответствии с индивидуальной программой предоставления социальных услуг;
- нарушение получателем социальных услуг условий,

предусмотренных договором о социальном обслуживании.

Стандарт 11. Подтверждение предоставления социальных услуг.

Подтверждением предоставления социальных услуг является акт о предоставлении социальных услуг, содержащий сведения о получателе и поставщике таких услуг, видах и объеме предоставленных социальных услуг, сроках, дате и условиях предоставления. Акт о предоставлении социальных услуг подтверждается подписями поставщика и получателя социальных услуг (его законного представителя).

2.5. Показатели качества и оценка результатов предоставления социальных услуг

1) Основными показателями, определяющими качество социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания, предоставляемых получателям социальных услуг, являются:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми поставщик социальных услуг осуществляет деятельность в сфере полустационарного социального обслуживания;
- доступность условий размещения поставщиков социальных;
- укомплектованность штата поставщика социальных услуг специалистами и их квалификация;
- наличие специального и технического оснащения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.) помещений поставщика социальных услуг;
- состояние информации о порядке и правилах предоставления социальных услуг, организации полустационарного социального обслуживания;
- повышение качества социальных услуг и эффективности их оказания (определяется исходя из мероприятий, направленных на совершенствование деятельности поставщика социальных услуг при предоставлении социальных услуг);
- иные показатели, определяемые в порядке

предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг.

2) При оценке качества социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания, предоставляемых получателям социальных услуг, используются следующие критерии:

- полнота предоставления социальной услуги в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и законодательства субъектов Российской Федерации, в том числе с учетом ее объема, срока предоставления, иных критериев, позволяющих оценить полноту предоставления социальной услуги;

- своевременность предоставления социальной услуги, в том числе с учетом степени нуждаемости получателя социальных услуг;

- результативность (эффективность) предоставления социальной услуги (улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг).

Оценка качества оказания социально-бытовых услуг включает в себя оценку:

- помещений, предоставляемых для предоставления социальных услуг, которые по размерам, расположению и конфигурации должны обеспечивать возможность оказания всех видов социальных услуг с учетом специфики получателей социальных услуг, отвечать санитарно-гигиеническим нормам и требованиям;

- мебели и оборудования, которые должны быть удобными в пользовании, подобранными с учетом физического состояния получателей социальных услуг, отвечать санитарно-гигиеническим нормам и требованиям и, по возможности, требованиям современного дизайна;

Оценка качества социально-психологических услуг включает в себя оценку:

- социально-психологического консультирования, которое должно обеспечить оказание получателям социальных услуг квалифицированной помощи по налаживанию межличностных отношений, в том числе для предупреждения и преодоления семейных конфликтов;

- психологической помощи, оказание которой должно

помочь получателю социальных услуг раскрыть и мобилизовать внутренние ресурсы, решить возникшие социально-психологические проблемы;

- социально-психологического патронажа, который должен на основе систематического наблюдения за получателями социальных услуг обеспечивать своевременное выявление ситуаций психического дискомфорта, личностного (внутриличностного) или межличностного конфликта и других ситуаций, ухудшающих условия жизнедеятельности получателей социальных услуг, в целях оказания им необходимых социально-психологических услуг;

Оценка качества социально-педагогических услуг включает в себя оценку:

- социально-педагогической коррекции, осуществление которой должно обеспечивать оказание квалифицированной и эффективной педагогической помощи в которой нуждаются получатели социальных услуг, получающие социальные услуги в полустационарной форме социального обслуживания (в форме бесед, разъяснений, рекомендаций и т.п.);

- формирования позитивных интересов получателей социальных услуг, организацию их досуга, которые должны обеспечивать удовлетворение социокультурных и духовных запросов получателей социальных услуг (как взрослых, так и детей), расширение кругозора, сферы общения, повышение творческой активности получателей социальных услуг;

- иных социально-педагогических услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг.

Оценка качества социально-трудовых услуг включает в себя оценку:

- проводимых мероприятий по оказанию помощи в трудоустройстве

Оценка качества социально-правовых услуг включает в себя оценку:

- оказания помощи в оформлении и восстановлении документов, которая должна обеспечивать разъяснение получателям социальных услуг содержания необходимых документов в зависимости от их предназначения, изложение и написание (при необходимости) текста документов или заполнение форменных бланков, написание сопроводительных

писем;

- эффективности оказания юридической помощи получателям социальных услуг, которая должна обеспечить своевременное и объективное решение стоящих перед получателем социальных услуг правовых проблем;

Глава 3: Система командного взаимодействия экспертов в работе с домашним насилием (опыт Тюменской области)

*Авторы-составители:
Перминова Е.В., Харламова Е.А.*

3.1. Принципы и подходы в работе с пострадавшими от насилия в семье

- **Защита и безопасность.** В первую очередь, пострадавшим важно оказаться в безопасности. Важно внимательно их слушать, верить им и реагировать с большим уважением без предубеждения; нельзя требовать доказательств насилия, которому они подверглись.

В целом, противодействие насилию означает принятие четкой позиции и осуждения насилия во всех его формах (но не осуждения обидчика как личности), так как ничто не может служить оправданием для насилия.

- **Конфиденциальность и анонимность.** Для защиты прав пострадавших от насилия в семье и их неприкосновенности необходимо, чтобы они сами могли решить, какая информация о них будет передана третьим лицам.

- **Доступность получения услуг.** Обращение за помощью для пострадавших является сложным процессом, поэтому службы (и специалисты), которые предоставляют такую помощь, должны быть легкодоступными и открытыми.

- **Толерантность.** Услуги в отношении пострадавших от домашнего насилия не должны быть дискриминационными по признаку национальности, этнической принадлежности, расы, класса, возраста, пола, наличия инвалидности и т.д.

- **Гуманистический подход.** Важно уважать право клиента на принятие решения относительно своей жизни.

3.2. Порядок и формы межведомственного взаимодействия

3.2.1. Межведомственное взаимодействие осуществляется

на основании действующих нормативных правовых актов и настоящего Регламента:

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 24 июня 1999 г. № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;

- Закон Тюменской области от 06.10.2000 № 205 «О системе профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних и защиты их прав в Тюменской области»;

- Постановление правительства Тюменской области от 3 октября 2014г. № 510-п «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг»;

- Комплексная программа просвещения и формирования ценностей семейной жизни среди детей, подростков, молодежи и родительской общественности в Тюменской области, на 2015-2019 годы, утвержденная распоряжением Правительства Тюменской области от 22 сентября 2015 г. № 1517-рп.

- Комплексная региональная программа действий по улучшению положения детей и охране их прав в Тюменской области на 2012-2017 годы, утвержденная распоряжением Правительства Тюменской области от 25 сентября 2012г. № 1906-рп;

- Алгоритм действий сотрудников Службы экстренного реагирования и органа опеки и попечительства при посещении семьи с ребенком, регламентирующий взаимодействие органов и учреждений системы профилактики по фактам выявления несовершеннолетних, находящихся в трудной жизненной **ситуации, в социально опасном положении;**

- Соглашение о сотрудничестве и совместной деятельности по организации деятельности социальной службы экстренного реагирования «Ребенок и семья» в городе Тюмени между Департаментом социального развития Тюменской области, Главным управлением внутренних дел Тюменской области и Администрацией г. Тюмени.

3.2.2. Организационно-технические условия межведомственного взаимодействия могут дополняться

соглашениями (договорами) о взаимодействии (сотрудничестве).

3.2.3. Межведомственное взаимодействие осуществляется в следующих формах:

- обмен информацией, в том числе в электронной форме;
- осуществление совместных действий (мероприятий) в рамках реализации индивидуальной программы реабилитации;
- осуществление совместных действий (мероприятий) в рамках реализации программ Тюменской области;
- планирование совместной деятельности.

3.2.4. В целях осуществления согласованных действий, оказания помощи по вопросам, возникающим в процессе межведомственного взаимодействия, планировании совместной деятельности и обмена опытом создаются межведомственные рабочие группы, комиссии, координационные советы и иные межведомственные совещательные органы.

3.3. Порядок получения и передачи информации

3.3.1. Выявление пострадавших от насилия в семье:

- личное обращение (личное обращение пострадавшего, члена его семьи, ближайшего окружения, свидетеля ситуации, соседей и др.)
- в рамках деятельности служб экстренного реагирования (Социальная служба экстренного реагирования, Телефон доверия);
- в рамках выполнения основных служебных обязанностей специалистами (получение письменных обращений; в ходе рейдов; бесед с гражданами; поступления телефонных звонков, в т.ч. анонимных);
- получение информации из средств массовой информации (в т.ч. посредством сети Интернет).

3.3.2. Специалист, в соответствии с п. 3.1, с согласия лица, пострадавшего от домашнего насилия (законного представителя несовершеннолетнего), на обработку персональных данных, обязан в течение 1 суток с момента получения информации передать ее **в письменном виде и посредством факсимильной связи в:**

- Прокуратуру – о нарушениях прав и свобод граждан, пострадавших от насилия в семье;
- Комиссию по делам несовершеннолетних и защите их прав – о нарушенных правах несовершеннолетних;
- Территориальные подразделения органа опеки и попечительства – о выявлении несовершеннолетних, оставшихся без попечения родителей, либо находящихся в обстановке, представляющей угрозу их жизни, здоровью или препятствующей их воспитанию;
- Территориальные управления (отделы) социальной защиты населения – о несовершеннолетних и родителях, нуждающихся в помощи государства;
- Органы внутренних дел – о выявлении пострадавших от насилия (родители, дети);
- Органы здравоохранения – о выявлении пострадавших от насилия (родители, дети), нуждающихся в обследовании, наблюдении или лечении;
- Органы управления образованием – о выявлении несовершеннолетних, нуждающихся в помощи государства в связи с прекращением посещения по неуважительным причинам занятий в образовательных учреждениях;
- Органы по спорту и молодежной политике – о выявлении несовершеннолетних, находящихся в трудной жизненной ситуации и нуждающихся в оказании помощи в организации отдыха, досуга, занятости;
- Органы службы занятости – о выявлении несовершеннолетних, родителей, нуждающихся в профессиональной ориентации и трудоустройстве.

3.4. Перечень мероприятий, осуществляемых специалистами ведомств системы профилактики по отношению к пострадавшим от насилия

Помощь пострадавшим от насилия может быть оказана как в экстренном, так и в плановом порядке (экстренная и систематическая помощь).

Экстренная социальная помощь включает в себя:

- мероприятия по снятию психоэмоционального напряжения и острого кризисного состояния, которое является непосредственным поводом для обращения за социальной помощью;

- оказание первичной доврачебной медицинской помощи;
- консультирование по заявленной проблеме;
- вызов медицинской службы;
- помещение в Центр социальной помощи семье и детям «Семья», г. Тюмень, Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних г. Тобольска, г. Ишима, с. Омутинское (стационарная форма обслуживания).

Систематическая помощь представляет собой комплекс мероприятий, разрабатываемых и проводимых специалистами учреждений социального обслуживания населения с привлечением сотрудников ведомств и организаций системы профилактики в отношении пострадавших от домашнего насилия (в т.ч. по месту жительства).

3.4.1. Действия сотрудников учреждений социального обслуживания населения:

- Выявление пострадавших от насилия (родители, несовершеннолетние) в ходе **личного обращения, в рамках деятельности служб:**

- Социальной Службы экстренного реагирования;
- Службы психологического сопровождения несовершеннолетних в ходе проверок сообщений и расследовании уголовных дел о преступлениях, совершенных в отношении несовершеннолетних, производстве допросов и иных следственных и процессуальных действий с пострадавшими несовершеннолетними и свидетелями;
- Детского телефона доверия с единым общероссийским номером 8-800-2000-122.

- Оказание экстренной психологической и правовой помощи пострадавшим от насилия, свидетелям:

- при выезде специалистов Социальной службы экстренного реагирования;
- Службой психологического сопровождения несовершеннолетних в ходе проверок сообщений и расследовании уголовных дел о преступлениях, совершенных в

отношении несовершеннолетних, производстве допросов и иных следственных и процессуальных действий с пострадавшими несовершеннолетними и свидетелями;

– посредством консультирования по телефону Доверия (круглосуточно), в сети Интернет.

В крупных городах и районах Тюменской области **функционирует Социальная служба экстренного реагирования** с целью оперативного оказания в круглосуточном режиме экстренной социальной и правовой помощи женщинам и несовершеннолетним, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, подвергшимся различным видам насилия, угрожающего их жизни и здоровью.

Основные задачи Службы экстренного реагирования:

– экстренное оказание социально-правовых, социально психологических, социально-бытовых услуг несовершеннолетним и женщинам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, социально-опасном положении;

– организация межведомственного взаимодействия по дальнейшему социальному сопровождению несовершеннолетних и женщин, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, социально опасном положении

Социальная служба экстренного реагирования организована по типу межотраслевой команды, в состав которой входят сотрудники ведомств системы профилактики. Для отработки сигнала, поступившего в Службу, в случае установления угрозы жизни, физическому и психическому здоровью женщины, несовершеннолетнего, подключаются специалисты территориальных отделов/секторов по опеке, попечительству и охране прав детства.

Кроме того, для выработки единого подхода к организации деятельности Службы и ее функционирования как межведомственной команды на уровне области (с учетом предложений прокуратуры Тюменской области) 29.03.2016 года заместителем Губернатора Тюменской области, председателем Комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав при Губернаторе Тюменской области утвержден Алгоритм действий сотрудников Службы экстренного реагирования и органа опеки и попечительства при посещении семьи с ребенком (Приложение 3).

Обращения граждан поступают на федеральный номер Службы 8-800-200-72-01 или 02. Для обратившегося на данный номер услуга исходящих звонков предоставляется бесплатно.

Поступающие обращения фиксируются педагогами-психологами Службы в журнале регистрации с указанием времени поступления сигнала и выезда. Выезд команды специалистов осуществляется в течение 15-20 минут.

Координатором межведомственной команды, обеспечивающей работу Службы, определена комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав Администрации города Тюмени.

На территории г. Тюмени **функционирует круглосуточный Детский телефон доверия** с единым общероссийским номером 8-800-2000-122.

В учреждениях социального обслуживания населения муниципальных образований юга Тюменской области телефоны Доверия функционируют в рабочие часы психологов и юристов, оказывающих консультативную помощь (как правило, с 8.00 до 17.00).

Телефон доверия – социальная служба, оказывающая эмоциональную и информационную поддержку обратившимся гражданам.

Консультационные услуги предоставляются бесплатно.

Процесс телефонного консультирования характеризуется разнообразием тем обращений, что требует от консультанта соответствующей квалификации.

Главным принципом работы Телефона Доверия является конфиденциальность и анонимность, внимание и принятие клиента. Для достижения этого каждая служба Телефона Доверия выполняет основные задачи: обеспечивает каждому обратившемуся доверительный диалог; помогает абонентам мобилизовать собственные ресурсы для выхода из кризисного состояния; расширяет у абонентов диапазон приемлемых средств для самостоятельного решения проблем и преодоления имеющихся трудностей, укрепляет уверенность в себе; оказывает психологическое сопровождение при переживании острого кризиса; информирует граждан, где и каким образом, кроме обращения на Телефон Доверия, они

могут получить психологическую помощь в разрешении своей проблемы.

В случае, если в процессе телефонного консультирования клиенту угрожает опасность, консультант обязан принять меры для защиты пострадавшего и проинформировать об опасности его самого, родителей (законных представителей), близких, правоохранительные органы. Консультант также должен сообщить клиенту о своих намерениях и взять у него согласие на добровольное снятие анонимности. В данном случае утрачивает силу принцип конфиденциальности и у клиента появляется возможность получить помощь специалистов и сотрудников ведомств системы профилактики.

Из опыта работы:

В начале 2016 года на телефон Доверия центра социального обслуживания населения обратилась женщина 35 лет, которая систематически подвергалась домашнему насилию со стороны гражданского мужа. Людмила из малообеспеченной семьи, официально разведена. Есть двое детей от первого брака. Живет в квартире гражданского мужа. Бывший муж алименты не платит, исчез в неизвестном направлении. Беременна третьим ребенком от гражданского мужа. Конфликт с гражданским мужем возник по причине его нежелания воспитывать «чужих» детей и из-за патологической ревности к супруге применял физическое и психологическое насилие.

Людмила искала психологической поддержки, так как находилась в острой кризисной ситуации, хотела получить помощь в устранении конфликта, так как материально зависела от гражданского мужа. В процессе телефонного консультирования психолог получила от Людмилы согласие на снятие анонимности и подключение к решению ее проблемной ситуации сотрудников и специалистов ведомств системы профилактики.

В дальнейшем, при личном обращении Людмилы в Учреждение социального обслуживания, совместно с ней специалисты центра и ведомств системы профилактики разработали ключевые этапы программы реабилитации Людмилы и ее семьи (участие в обучающих занятиях и

мастер-классах, участие с семьей в различных реабилитационных и досуговых мероприятиях, комплекс психологической поддержки, участие в работе группы взаимопомощи и пр.).

В результате проведения реабилитационных (пост реабилитационных) мероприятий в семье Людмилы наладились взаимоотношения (супружеские, детско-родительские). Людмила посещает клуб взаимопомощи при Центре и теперь сама оказывает помощь женщинам, попавшим в трудную жизненную ситуацию.

- При помещении клиента в условия стационара (кризисное отделение) или сопровождении по месту жительства:

- оказывается содействие в получении медицинской помощи (при необходимости);

- проводится психологическая диагностика и обследование личности;

- осуществляется психолого-педагогическое, правовое, медицинское консультирование;

- разрабатывается и реализуется индивидуальная программа реабилитации (оказание психологической помощи и поддержки, в том числе проведение психокоррекционной работы; оказание содействия в получении мер социальной поддержки, в том числе пособий, компенсаций, алиментов и других выплат, в улучшении жилищных условий; привлечение к участию в группах взаимоподдержки, клубах общения; оказание педагогической помощи в адаптации к сложившейся жизненной ситуации, в воспитании детей, коррекции их педагогической запущенности, предупреждении и преодолении педагогических ошибок; оказание помощи в оформлении и восстановлении документов и др.).

Работа с клиентом и членами его семьи проводится всеми ведомствами системы профилактики, осуществляется постановка на учет в областной межведомственный банк данных семей и несовершеннолетних «группы особого внимания».

В отношении каждого несовершеннолетнего и его семьи, состоящих на учете в Банке данных, разрабатывается индивидуальная программа реабилитации, мероприятия которой направлены на устранение причин семейного

неблагополучия, а также закрепляется наставник, пользующийся авторитетом у несовершеннолетнего, семьи.

- Проведение мониторинга результатов реабилитационной работы (в т.ч. социальное сопровождение):

- анализ и обобщение результатов реабилитационной работы (коллегиальное решение межотраслевой команды специалистов и сотрудников ведомств системы профилактики);

- проведение итоговой диагностики (повторная оценка риска насилия в семье);

- разработка рекомендаций и построение плана личной безопасности.

В течение 6 месяцев после снятия с учета с Банка данных несовершеннолетний и его семья находятся под особым наблюдением ведомств системы профилактики.

- Применение социальных технологий в работе с семьей и детьми.

В целях формирования положительной динамики по выходу семьи и несовершеннолетнего из кризисной ситуации применяются межведомственные социальные технологии:

- Технология «Профилактика жестокого обращения с несовершеннолетними и оказание своевременной помощи несовершеннолетним, ставшим жертвой преступления, и их семьям» (направлена на устранение причин жестокого обращения родителей с детьми; профилактику рецидивов жестокого обращения);

- Технология «Оказание комплексной помощи несовершеннолетним и их семьям в условиях стационарных реабилитационных отделений областных базовых учреждений» (позволяет своевременно оказывать комплекс реабилитационных услуг несовершеннолетнему и членам его семьи в условиях стационара; специалистам реабилитационного центра использовать в своей работе индивидуальный подход, который заключается в поддержке семьи, формировании у нее социальной адаптации и мобильности; разрешить большинство проблем семьи с применением различных инновационных технологий, а также с привлечением ведомств системы профилактики);

- Технология «Выездная служба комплексной реабилитационной помощи несовершеннолетним и их семьям»

(целью деятельности Выездной службы является предоставление услуг по оказанию комплексной социальной реабилитационной помощи несовершеннолетним и их семьям, нуждающимся в социальной реабилитации по месту жительства);

– Технология «Оказание экстренной психологической и правовой помощи несовершеннолетним и членам их семей в сети Интернет» (предоставляет возможность дистанционного оказания психологической и правовой помощи гражданам посредством Интернет-ресурсов);

– Технология «Обучение несовершеннолетних способам защиты от насилия через создание школы «Убереги себя от насилия» (в рамках деятельности Школ проводится обучение несовершеннолетних по вопросам защиты от опасностей, связанных с насилием, безопасного реагирования и выхода из ситуаций, несущих угрозу жизни).

Кроме того, Службой «Инспекторов по охране детства» проводится на базе образовательных организаций информационно-разъяснительная работа с родителями с целью повышения их правовой грамотности, профилактики совершения преступлений, правонарушений в отношении несовершеннолетних.

Из опыта работы:

В семье Марии была трудная ситуация – женщина злоупотребляла алкоголем, проявляла жестокость по отношению к детям.

Специалистами Социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних ей было предложено пройти в рамках реализации социальной технологии реабилитацию в условиях стационара, и в марте 2016 года семья Марии (мама, двое детей) была включена в реабилитационную программу Центра.

В соответствии с согласованным с семьей планом сотрудничества по восстановлению социально-психологического статуса, Мария прошла курс занятий по формированию адекватной самооценки, формированию санитарно-гигиенических навыков, обучению бесконфликтным способам разрешения проблемных ситуаций. В соответствии с достигнутым соглашением Мария взяла на себя

ответственность пройти курс лечения от алкогольной зависимости. В качестве варианта коррекции детско-родительских взаимоотношений женщина выбрала (из нескольких предложенных специалистами центра) участие в работе клуба «Женская академия», в рамках которого проводились тренинги, беседы, работала творческая мастерская, где ее учили шить, штопать, изготавливать декор своими руками. В процессе реабилитации шеф-повар Центра учила Марию готовить семейные обеды, планировать меню для семейных праздников. Занятия проводились в ежедневном режиме, часть из которых были построены на совместной работе детей с родителями.

В настоящее время Мария трудоустроилась, отношения в семье и с детьми нормализовались.

3.4.2. Действия сотрудников учреждений здравоохранения:

- Выявление пострадавших от насилия (родители, несовершеннолетние) в ходе личного обращения, в рамках деятельности служб, выполнения служебных обязанностей, диспетчерского «социального часа в медицинских организациях»²;
- Обеспечение информационного обмена с ведомствами системы профилактики;
- Оказание неотложной медицинской помощи (при необходимости);
- Ведение круглосуточного приема и содержания в медицинских организациях пострадавших от насилия;
- Оказание консультативной помощи пострадавшим от насилия в семье, а также специалистам ведомств;
- Организация круглосуточного приема родителей, несовершеннолетних, находящихся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, для оказания им медицинской помощи при наличии показаний медицинского характера;
- Оказание специализированной медицинской помощи родителям, несовершеннолетним с отклонениями в поведении;
- Подготовка в установленном порядке заключения о состоянии здоровья несовершеннолетних, совершивших

² Выявление семейного неблагополучия, профилактика насилия и гибели детей, находящихся в социально-опасном положении, выявление и наблюдение беременных женщин из группы социального риска на территории Тюменской области

преступление или общественно опасное деяние, в целях установления у них наличия (отсутствия) противопоказаний медицинского характера для направления в специальные учебно-воспитательные учреждения закрытого типа;

- Ведение выявления, учета, обследования при наличии показаний медицинского характера и лечения несовершеннолетних, употребляющих алкогольную и спиртосодержащую продукцию, наркотические средства, психотропные или одурманивающие вещества, а также осуществление других входящих в их компетенцию мер по профилактике алкоголизма, незаконного потребления наркотических средств и психотропных веществ несовершеннолетними, наркомании и токсикомании несовершеннолетних и связанных с этим нарушений в их поведении, в том числе проведение профилактических медицинских осмотров обучающихся в общеобразовательных организациях и профессиональных образовательных организациях, а также образовательных организациях высшего образования;

- Выявление источника заболеваний, передаваемых половым путем, обследование и лечение несовершеннолетних, страдающих этими заболеваниями;

- Организация распространения санитарно-гигиенических знаний среди несовершеннолетних, их родителей или иных законных представителей.

3.4.3. Действия сотрудников правоохранительных органов (территориальных подразделений Следственного управления Следственного комитета РФ по Тюменской области, УМВД России по Тюменской области):

- Выявление пострадавших от насилия (родители, несовершеннолетние) в ходе личного обращения (дежурные части, телефон 02 или 112), в рамках выполнения служебных обязанностей (участковые уполномоченные полиции, инспекторы по делам несовершеннолетних).

- Обеспечение информационного обмена с ведомствами системы профилактики;

- Рассмотрение в установленном законом порядке заявления и сообщения о насилии в семье;

- Проведение следственных действий с привлечением

психологов Службы психологического сопровождения несовершеннолетних в ходе проверок сообщений и расследовании уголовных дел о преступлениях, совершенных в отношении несовершеннолетних, производстве допросов и иных следственных и процессуальных действий с несовершеннолетними пострадавшими и свидетелями;

- Принятие решения о привлечении к административной, уголовной ответственности лиц, допустивших насилие в семье;
- Проведение индивидуальной профилактической работы в отношении лиц, допускающих насилие в семье.

3.4.4. Действия сотрудников комиссий по делам несовершеннолетних и защите их прав:

- Организация осуществления мер по защите и восстановлению прав и законных интересов несовершеннолетних, защите их от всех форм дискриминации, физического или психического насилия, оскорбления, грубого обращения, сексуальной и иной эксплуатации, выявлению и устранению причин и условий, способствующих безнадзорности, беспризорности, правонарушениям и антиобщественным действиям несовершеннолетних;
- Применение мер административного воздействия в отношении несовершеннолетних, их родителей или иных законных представителей в случаях и порядке, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации и законодательством Тюменской области.

3.4.5. Действия сотрудников образовательных организаций:

- Участие в организации летнего отдыха, досуга и занятости несовершеннолетних;
- Ведение учета несовершеннолетних, не посещающих или систематически пропускающих по неуважительным причинам занятия в образовательных организациях;
- Разработка и внедрение в практику работы образовательных организаций программ и методик, направленных на формирование законопослушного поведения несовершеннолетних;
- Организация информационно-разъяснительной работы с родителями с целью повышения их правовой грамотности.
- Организация деятельности Служб медиации в

образовательных организациях.

3.4.6. Действия сотрудников учреждений по спорту и молодежной политике:

- Содействие детским и молодежным общественным объединениям, социальным учреждениям, фондам и иным учреждениям, и организациям, деятельность которых связана с осуществлением мер по профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних;

- Проведение индивидуальной профилактической работы с несовершеннолетними по организации досуга и занятости;

- Разработка и внедрение в практику работы организаций и учреждений сферы молодежной политики и спорта программ и методик, направленных на формирование законопослушного поведения несовершеннолетних (например, Муниципальное автономное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Центр внешкольной работы «Дзержинец» реализует программу по проведению примирительных процедур; проект «Наставничество»);

- Осуществление контроля за организацией досуга и занятости несовершеннолетних на базе учреждений сферы спорта и молодежной политики;

- Содействие в трудоустройстве несовершеннолетних.

3.4.7. Действия сотрудников центров занятости населения:

- Оказание содействия в трудоустройстве несовершеннолетним гражданам в возрасте от 14 до 18 лет, родителям воспитывающих несовершеннолетних детей;

- Оказание несовершеннолетним гражданам государственной услуги по организации профессиональной ориентации в целях выбора сферы деятельности (профессии), трудоустройства, прохождения профессионального обучения и получения дополнительного профессионального образования.

3.5. Показатели эффективности межведомственного взаимодействия по профилактике насилия в семье

3.5.1. Снижение доли преступлений насильственного характера.

3.5.2. Доля семей, снятых с учета из областного межведомственного банка данных семей и несовершеннолетних «группы особого внимания» в результате улучшения ситуации, посредством оказания комплексной социальной помощи, от общего количества семей, состоящих на учете в Банке данных.

3.5.3. Доля семей, члены которых пострадали от домашнего насилия, получивших социальную помощь, от общего количества таких семей, обратившихся за помощью.

Глава 4. Насилие в семье и права человека: международные правовые стандарты

Исторически отношение общества и государства к жестокости в семье менялось. Раньше многие виды насилия в быту были фактически узаконены, а младенцы и дети вообще считались «движимой собственностью». Несмотря на различия в культуре и правовых системах, все страны проходят несколько общих этапов развития правовой защиты от насилия в семье. Вначале обращается внимание на то, что имеющиеся законы не учитывают специфику и сложность этого вида насилия, предлагаются различные дополнительные меры и поправки к уголовному и гражданскому законодательству (например, в Испании и Перу принята специальная поправка о наказаниях за жестокое обращение в семье; во Франции — поправка к Уголовному и Уголовно-процессуальному кодексам о том, что общественные организации по борьбе с насилием могут выступать истцами в суде). Затем переходят к разработке специального закона, цель которого - создать правовую базу для реализации комплексного подхода к решению проблемы. Сейчас такие законы действуют более чем в двадцати странах.

Благодаря активным действиям международных правозащитных организаций за последнее время существенно расширились представления о соблюдении прав человека. Соответственно изменились представления об ответственности государств за насилие в семье. Раньше считалось, что государство ответственно только за деятельность своих органов власти, но не за действия частных лиц. Сегодня применяется принцип «соучастия»: систематические неудачи государства в предотвращении или пресечении нарушения прав человека, в том числе в частной сфере, делают его ответственным перед международным сообществом.

Насилие в семье нарушает целый ряд прав человека — право каждого на равную защиту перед законом и на защиту от дискриминации по признаку пола; право не подвергаться

жестокому обращению, право на жизнь и физическую неприкосновенность, право на наивысшие стандарты физического и психического здоровья.

Положения, важные для правовой защиты от насилия в семье, закреплены в следующих международных документах:

- Всеобщая декларация прав человека;
- Конвенция о политических правах женщин;
- Декларация прав ребенка;
- Международный пакт об экономических, социальных и культурных правах;
- Международный пакт о гражданских и политических правах;
- Конвенция о ликвидации всех форм дискриминации в отношении женщин;
- Декларация об искоренении насилия в отношении женщин;
- Конвенция о равном вознаграждении мужчин и женщин за труд равной ценности;
- Конвенция об охране материнства;
- Конвенция о равном обращении и равных возможностях для трудящихся мужчин и женщин и другие.

Почти все они ратифицированы Российской Федерацией.

Международные правовые стандарты закрепляются в прецедентных судебных решениях (Европейского суда по правам человека и других региональных судов, международных трибуналов) и рекомендациях, политических заявлениях, докладах о соблюдении прав человека и других документах ООН. Подобные документы не являются обязательными для исполнения, однако служат важными источниками для законодательства и контроля за соблюдением прав человека на национальном уровне.

Именно этой цели служит Модельное законодательство ООН о насилии в семье, разработанное с учетом практического опыта многих стран. Модельное законодательство определяет один из типов семейной жестокости. В нем речь идет о насилии в семье в отношении женщин.

Модельное законодательство определяет основные цели закона о насилии в семье, понятия самого этого насилия и его форм, регулирует механизм подачи жалоб пострадавшими,

определяет права жертв, обязанности полицейских, служащих юстиции и суда, описывает процедуру обращения и выдачи охрannого ордера, выделяет меры, направленные на оказание экстренной помощи и помощи неэкстренного характера, и т.д. Смысл Модельного законодательства сводится к четкой регламентации всех действий работников государственных органов и общественных организаций, которые непосредственно соприкасаются с кризисной ситуацией в семье. Чаще всего жертвы домашнего насилия обращаются в органы полиции. Поэтому Модельный закон, четко определив понятие насилия и очертив круг насильственных действий, которые могут быть применены в отношении женщины, обязывает работников полиции реагировать на каждую просьбу о помощи и защите в случаях, когда подозревается насилие в семье. При этом в нем четко расписан порядок действий сотрудников полиции в момент обнаружения насилия.

В Модельном законодательстве также даны рекомендации, определяющие обязанности служащих органов юстиции и суда в сфере предотвращения насилия в семье. Их деятельность связана с выдачей специальных документов, обладающих большой юридической силой, при невыполнении предписания которых наступают серьезные последствия (например, лишение свободы). В зарубежной практике в качестве метода предотвращения насилия широко и успешно используется такой институт, как охранный ордер. Он выдается по заявлению жертвы насилия, ее родственников или социальных работников, когда существует серьезная угроза жизни, здоровью и благополучию жертвы и когда маловероятно, что она будет в безопасности до разрешения этого дела в суде. Получение охрannого ордера ни в какой мере не влияет на доступность для жертвы других мер в рамках уголовного (возбуждение уголовного дела против обидчика) и гражданского (возбуждение дела о разводе) судопроизводства. Охранный ордер может:

- предписать ответчику покинуть семейный дом независимо от того, кто владеет этой собственностью;
- обязать ответчика предоставить истице доступ к использованию автомобиля и/или другого личного имущества;
- урегулировать доступ ответчика к детям;

- запретить ответчику контакты с истицей на работе и в других часто посещаемых ею местах;
- предписать ответчику оплатить расходы истицы на лечение, консультирование или пребывание в убежище и др.

Цель Модельного законодательства ООН состоит не в том, чтобы предоставить готовый для публикации частный закон, а в том, чтобы дать рекомендации об использовании такой концепции и таких мер, которые уже действуют, применяются и дают определенные результаты.

4.1. Национальные стандарты предоставления социальных услуг в сфере сексуального насилия и насилия в семье Уэст-Мидлендс, Англия

Стандарты предоставления социальных услуг в сфере сексуального насилия и насилия в семье отражают обязательства государственных организаций и специализированных служб по борьбе с домашним насилием по всему Уэст-Мидлендс, по решению проблемы домашнего насилия и жестокого обращения в семье. Они обеспечивают основные принципы работы организаций по борьбе с домашним насилием, способствуют развитию профессиональной практики, улучшению качества предоставляемых услуг, формированию наиболее полного пакета оказываемых услуг, в том числе и в медицинских учреждениях.

Данные стандарты были разработаны стратегической группой по борьбе с домашним насилием Уэст-Мидлендс, которая оценивает, поддерживает и, при необходимости, решает проблемы эффективности и результативности мер, принимаемых в ответ на насилие в семье по всему региону.

Цель:

Стандарты предоставления социальных услуг в сфере сексуального насилия и насилия в семье предназначены для создания наиболее эффективных и безопасных условий работы организаций с взрослыми и несовершеннолетними жертвами домашнего насилия и жестокого обращения, а также для обеспечения справедливого наказания преступников.

То, каким образом предоставляются услуги, также важно, как и то, что какие виды услуг предлагаются. Указанные стандарты предназначены для удовлетворения потребностей жертв, как взрослых, так и детей:

- быть услышанными тогда, когда произошло насилие и они нуждаются в помощи;
- к жертвам домашнего насилия следует относиться с достоинством и уважением;
- в оказании своевременной помощи и создании безопасных условий для проживания;
- жертвам, пережившим домашнее насилие, нужны основания, благодаря которым их потребность находиться в безопасности, будет принята во внимание;
- поддержка, благодаря которой будет оказана помощь взрослым людям и их детям оправиться от насилия;
- информация, чтобы иметь возможность сделать осмысленный выбор, а также защитить себя от дальнейшего насилия.

Однако вне зависимости от предоставления организациями помощи жертвам, подвергшимся домашнему насилию и жестокому обращению, стандарты могут помочь жертвам насилия самостоятельно оценить свои возможности в выборе безопасного местонахождения, а также обезопасить себя от дальнейшего насилия.

4.2. Случаи применения стандартов.

Данные стандарты определяют деятельность всех государственных органов и специализированных служб по борьбе с домашним насилием в Уэст-Мидлендс. Последствия, возникающие в результате актов насилия в отношении женщин в семье, требуют немедленного разрешения, действия органов, участвующих в разрешении этих последствий, должны быть слаженными и взаимозависимыми и включают в себя:

- Своевременное реагирование системы уголовного правосудия: обеспечение полной безопасности жертв, подвергшихся насилию, и их детей, жесткого контроля над преступниками;

- Правовые ответные меры: обеспечение защиты; сохранение матримониальных, имущественных и финансовых прав; принятие мер к обеспечению полной безопасности детей; помощь в получении иммиграционного статуса.

- Удовлетворение потребностей детей в безопасности. Оказание своевременной помощи в нужное время.

- Меры по предоставлению жилого помещения: предоставление безопасного убежища, временного жилья и обеспечение безопасного постоянного проживания; оказание услуг по ремонту жилого помещения, который стал небезопасным в результате домашнего насилия и жестокого обращения. Предоставление дополнительных возможностей безопасности;

- Информационная поддержка: предоставление женщинам с детьми консультационных услуг и необходимой информации, работа справочных служб, проведение выездных мероприятий, групповая работа, раннее выявление жертв и преступников, разработка методик распознавания;

- Оказание услуг по восстановлению и сохранению здоровья: работа с женщинами и их детьми, находящимися в состоянии кризиса после совершенного акта насилия, составление индивидуальных краткосрочных и долгосрочных программ по восстановлению физического и психического здоровья, оказание консультационных услуг;

- Практические меры: оказание помощи по переселению, услуги по защите имущественных прав потерпевших, поиск и предоставление мебели, смена школы для детей, создание продовольственных банков, удовлетворение основных потребностей, не прибегая к общественным фондам;

- Содействие в получении финансовой помощи: сбор необходимых документов для оформления пособий, оказание помощи в составлении документов для получения грантов, составление бизнес-планов, расчет задолженностей;

- Меры работодателя: обеспечение безопасной и благоприятной рабочей среды для сотрудников в учреждениях и службах по борьбе с домашним насилием, оказывающих поддержку пострадавшим от насилия;

- Меры профилактики: организация просветительских и информационных кампаний среди населения по вопросам борьбы с домашним насилием, вовлечение общественных организаций в борьбу с домашним насилием, обучение детей и молодых людей в школах по молодежным программам по вопросам борьбы с домашним насилием.

Каждая из этих мер является частью мозаики, при сложении которой реализуется защита взрослых и детей, подвергшихся домашнему насилию, обеспечивается безопасность и поддержка взрослых и детей, ставших жертвами насилия в семье, в будущем.

4.3. Основные принципы деятельности организаций по борьбе с домашним насилием

- Мы обеспечиваем условия безопасности жертв домашнего насилия и их детей на стадии принятия решений. Мы понимаем, что жертвы и их дети подвергаются наибольшему риску, когда они разывают сведения о совершенных в отношении них насильственных действиях или обращаются за помощью, и мы оказываем услуги по их защите.

- Мы понимаем, что без своевременного вмешательства в семью, где произошел факт домашнего насилия, случаи насилия и жестокого обращения могут повториться. Мы прилагаем все усилия для раннего распознавания и идентификации жертв среди взрослых и детей.

- Мы относимся к жертвам домашнего насилия с уважением и пониманием. Мы слушаем их и верим им; серьезно относимся к их потребностям и стремимся понять и обезопасить их.

- Мы стремимся получать информированное согласие потерпевших, когда это возможно, с целью обмена информацией.

- Мы соблюдаем условия конфиденциальности и неприкосновенности частной жизни во всех случаях, где это возможно, и понимаем на сколько высоки риски, связанные с

обменом информацией в контексте домашнего насилия и жестокого обращения.

- Мы предоставляем выбор жертвам домашнего насилия и жестокого обращения в принятии обоснованных решений по способам защиты своей жизни, разъясняем права и возможности жертв бытового насилия и жестокого обращения.

- Мы активно работаем над созданием и развитием служб немедленного реагирования, которые будут действовать в соответствии с потребностями взрослых и детей, ставшими жертвами домашнего насилия, отдельных лиц и сообществ.

- Мы передаем сведения о совершенных преступлениях - домашнему насилию, о преступниках, совершивших преступления, компетентным органам, а также четко следим за тем, чтобы преступники понесли наказание за свои деяния.

- Мы занимаемся разработкой новых видов услуг, которые необходимы жертвам домашнего насилия.

- Мы признаем важность участия независимых специалистов по вопросам бытового насилия для представления интересов жертв и их детей, пострадавших от насилия, в различных органах и службах.

4.4. Стандарты по борьбе с домашним насилием и жестоким обращением Уэст-Мидлендс

Следующие стандарты являются минимальным требованием для любой организации или внутреннего специалиста, которые занимаются вопросами жестокого обращения, выходящими на контакт с пострадавшими от домашнего насилия или лицами, совершающими домашнее насилие в Уэст-Мидлендс.

Стандарт 1: Организация решает проблемы бытового насилия и жестокого обращения в рамках своей компетенции

Дает определение «домашнего насилия» и «жестокое обращение», и рассматривает физическое, сексуальное, финансовое, эмоциональное насилие, контролирующее

поведение и принуждающий контроль как "подвиды" домашнего насилия:

- Предоставляет подробную информацию о соответствующей оценке риска и путях направления работы;
- Предоставляет информацию о возможной помощи, например, предоставление охраны, соблюдение конфиденциальности;
- Регулярно анализирует результаты своей работы.

Стандарт 2: Организация определяет способы и методы работы с пострадавшими в результате насилия и жестокого обращения в семье

Данный стандарт определяет:

- Готовность персонала организации активно принять участие в распознавании факта домашнего насилия, применяя профессиональные методики и навыки работы в соответствующих случаях;
- План действий, если сотрудники узнают о совершенном домашнем насилии, включая понимание и надлежащее использование соответствующих оценок рисков для взрослых и детей, а также возможность направления жертв к другим специалистам (Межведомственная конференция по оценке рисков);
- Услуги по привлечению виновных к уголовной ответственности;
- При наличии специальных программ реабилитации преступников, преступники получают доступ к указанным программам для последующей корректировки их поведения;
- Обстоятельства, при которых персонал может осуществлять различные запросы в отношении жертв насилия;
- Обстоятельства безопасной передачи информации в контексте домашнего насилия и жестокого обращения в отношении взрослых и их детей;
- Безопасная передовая практика для поддержки и защиты взрослых и детей, испытывающих насилие в семье и жестокое обращение;
- Стандарты и ожидания механизма надзора

Стандарт 3: Сотрудники проходят обучение, получают инструкции и методические указания для работы в борьбе с насилием в семье и жестоким обращением

- Сотрудники систематически проходят обучение;
- Обучение сотрудников и волонтеров осуществляется дифференцировано по группам: руководители, менеджеры, специалисты отдела кадров, лица, принимающие решения, комиссары, члены комитета управления и политические представители;
- Обучение сотрудников по связям с общественностью, проводится по специальной программе «Способы выявления жертв домашнего насилия», кроме того лица, которые работают с потенциальными преступниками, так же обучаются по программе «Способы выявления случаев бытового насилия и жестокого обращения»;
- Обучение отвечает всем соответствующим организационным регламентам, например, NICE или колледжа полицейской службы. Программы обучения систематически обновляются;
- Обучение проводится централизованно и на рабочих местах, прибегая к наиболее эффективным мерам и процедурам надзора на рабочем месте

Стандарт 4: Создание и обеспечение безопасного пространства

- Среда, в которой, в соответствии с нашими ожиданиями, жертвы будут сообщать о своем опыте, должна быть безопасной, удобной и комфортной для нахождения.
- Актуальная, доступная общественности информация предоставляется через средства массовой информации, а также через веб-сайты, предоставляющие четкую информацию о фактах насилия
- Беседы проводятся в доверительной атмосфере, частном пространстве, имена детей, подвергшихся домашнему насилию и жестокому обращению со стороны взрослых, не раскрываются

- Организация находится в постоянной готовности к возникновению чрезвычайных ситуаций, например, для укрытия жертвы от преследования преступника;
- При желании жертва может контактировать со специалистом своего пола;
- При необходимости жертва может воспользоваться услугами профессиональных конфиденциальных переводчиков. Переводчики должны пройти курс и получить навыки работы с людьми, подвергшимися насилию в семье и жестокому обращению. Члены семьи, друзья или дети не привлекаются к помощи в данном случае.
- Каждый сотрудник должен оценить фактор риска и не стать жертвой насилия прямо на рабочем месте.

Стандарт 5: Отказ от опасных методов работы

Организации предпочитают избегать опасные методы работы с последствиями насилия в семье и жестоким обращением, включая:

- Посредничество;
- Примирение;
- Семейная терапия;
- Конференции по вопросам защиты женщин или детей, на которых могут присутствовать жертва и преступник.

Поскольку жертва, находясь в одном пространстве с преступником, из-за страха не сможет открыто рассказывать о совершенном в отношении нее преступлении.

Стандарт 6: Индивидуальный подход

Организации гарантируют, что работа с жертвами домашнего насилия осуществляется по индивидуальной программе в зависимости от нескольких факторов:

- Возраст;
- Наличие инвалидности;
- Беременность и материнство;
- Расовая принадлежность;
- Религия и вероисповедания;
- Пол;
- Сексуальная ориентация;
- Факт перемены пола;

- Брак и партнерские отношения;
- Психическое здоровье;
- Злоупотребление психотропными веществами;
- Необходимость особого ухода, наличие особых потребностей.

Стандарт 7: Работа с преступниками, совершившими домашнее насилие

Организации гарантируют, что преступники, совершившие домашнее насилие и жестокое обращение, будут привлечены к ответственности за свои деяния. По мере пересмотра и принятия изменений в законодательстве, все большие виды домашнего насилия и жестокого обращения теперь считаются преступлениями, и учреждения гарантируют, что решения уголовного правосудия, в первую очередь, рассматриваются как надежная система управления наказания преступников.

Помимо работы с системой уголовного правосудия, работа с преступниками включает в себя деятельность по предотвращению преступления, применению более глубокой работы по выявлению серийных преступников в целях защиты жертв среди взрослых и детей.

Программы, направленные на работу с преступниками в целях коррекции их поведения, являются частью системы управления поведением преступников. Если данные программы реализуются в районах Бирмингем, Солихалл и Уолсолл, то они требуют аккредитации программы RESPECT, Национальной организации по работе с преступниками, совершившими домашнее насилие. Реализация программы в районах Ковентри, Дадли, Сэндуэлл и Вулверхэмптон требует также соблюдения принципов RESPECT, перечисленных выше. Эти требования гарантируют то, что помощь является безопасной и максимально эффективной, без этой помощи взрослые и несовершеннолетние жертвы могут быть подвергаться большому риску.

Принципы RESPECT

- Осуществление безопасности потерпевших, детей и других подверженных риску бытового насилия и жестокого обращения;

- Оказание поддержки жертвам бытового насилия до, во время и после завершения программы реабилитации;
- Преступник несет 100% ответственность за выбранное им неправомерное поведение;
- Содержание и методы работы отражают тот факт, что преступники должны понести достойное наказание за свои действия и должны приложить максимальные усилия для коррекции своего поведения;
- Предоставить клиентам достаточно времени для работы с сотрудниками в течение продолжительного периода времени, достаточного для осуществления коррекции поведения и снижения риска для себя;
- Эффективно взаимодействовать со специалистами других областей;
- Применение насильственных действий или оскорбительного поведения по отношению к партнеру, экс-партнеру или их детям неприемлемо. Применение физической силы в рамках подлинной самообороны является законным;
- Работа специалистов основывается на принципах:
 1. Насилие не допустимо ни при каких обстоятельствах. Невозможно также пользоваться своим положением для применения насильственных действий. Насилию нет никаких оправданий. Алкоголь и наркотики также не являются основанием и оправданием для применения насилия.
 2. Вероисповедание, религия и культурные традиции также не могут служить оправданием и основанием для насилия
- Вмешательства, которые основаны исключительно на управлении гневом, не удовлетворяют требованиям этих стандартов.

Стандарт 8: Межведомственное сотрудничество

Организации, оказывающие помощь жертвам в борьбе с домашним насилием и жестоким обращением, проводят работу с другими организациями для:

- Обмена информацией. Кроме того проводят разъяснительную работу о необходимости соблюдения конфиденциальности в целях сведения к минимуму рисков и вреда от домашнего насилия и жестокого обращения;

- Информирования потерпевших (по возможности), если они готовы вести диалог, о предоставлении услуг организациями;

- Получения дополнительных знаний и осуществления взаимодействия с компетентными органами, Межведомственной Конференцией по оценке риска (MARAC), Межведомственными организациями обеспечения общественной безопасности (MAPPA) и другими соответствующими органами;

- Определения путей направления работы в разных областях;

- Взаимодействия с организациями по общественной безопасности, Советами по обеспечению безопасности детей, Советами по обеспечению безопасности детей и взрослых и Советами по здравоохранению и благосостоянию для разработки, продвижения и обеспечения соответствующего высокого качества межведомственного сотрудничества по борьбе с домашним насилием и жестоким обращением.

Стандарт 9: Сбор данных

Организации, предоставляющие помощь жертвам напрямую, имеют доступ к системе банка данных информации о совершенном насилии и жестоком обращении в семье, включая:

- Число и характер сообщений об инцидентах;
- Повторные жертвы, преступники, случаи MARAC;
- Обобщенная демографическая информация;
- Основные направления работы;
- Действия, достигнутые результаты;
- Голос жертвы и ребенка;
- Как данная информация используется для улучшения работы с жертвой;

- Организации должны работать в направлении сбора и обмена данными в целях определения возможных "повторных" жертв и обеспечения точности записи и интерпретации данных.

Стандарт 10: Политика работодателей

Обеспечение демократичного стиля руководства для защиты персонала от различного рода посягательств и поддержки своих сотрудников. Доступная информация для

руководителей и сотрудников отдела кадров, о том, как лучше предоставлять поддержку и защиту своим сотрудникам, которые испытывают насилие в семье. Применение стандартов по предотвращению домашнего насилия и жестокого обращения в организации

Стандарт 11: Введение и использование в работе стандартов

Все организации должны принимать во внимание данные стандарты и использовать их в работе, при заключении контрактов, при формулировании предложений помощи людям, пострадавшим от домашнего насилия и жестокого обращения в рамках:

- Процессы закупок и заключения контрактов
- Управления системой оценки результатов
- Переориентирование направленности услуг

Реализация и мониторинг

Реализация и мониторинг этих стандартов состоит из следующих 3-х элементов:

- 1) Контроль со стороны Группы по обеспечению общественной безопасности Уэст-Мидлендс, в том числе глубокое погружение в реализацию конкретных стандартов.
- 2) Экспертные обзоры стандартов DVA в регионе Уэст-Мидлендс
- 3) Внешний контроль с учетом обстоятельств.

Приложение 1

Перечень социальных услуг женщинам с детьми при наличии внутрисемейного конфликта, насилия в семье в стационарной форме

№ п/п	Наименование социальной услуги	Описание социальной услуги	Сроки предоставления социальной услуги, периодичность предоставления	Объем социальных услуг	Показатели качества, оценка результатов предоставления социальной услуги, условия предоставления социальной услуги
1	2	3	4	5	6
1.	Социально-бытовые услуги				
1.1	Предоставление площади жилых помещений согласно утвержденным нормативам	Жилое помещение предоставляется круглосуточно. Допускается размещение в одном жилом помещении до 6 получателей услуг. Родителю с несовершеннолетним ребенком, проживающим в организации социального обслуживания граждан, предоставляется изолированное жилое помещение для совместного проживания.	Постоянно (с момента поступления до момента выбытия)		Помещения для проживания должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и соответствовать санитарно-гигиеническим нормам
1.2	Обеспечение мебелью согласно	Мебель предоставляется на время предоставления	Постоянно (с момента		Мебель должна отвечать гигиеническим

№ п/п	Наименование социальной услуги	Описание социальной услуги	Сроки предоставления социальной услуги, периодичность предоставления	Объем социальных услуг	Показатели качества, оценка результатов предоставления социальной услуги, условия предоставления социальной услуги
1	2	3	4	5	6
	утвержденным нормативам	получателю социальной услуги "предоставление площади жилых помещений согласно утвержденным нормативам", в соответствии с нормами материального обеспечения, требованиями действующих санитарно-эпидемиологических правил и нормативов.	поступления до момента выбытия)		требованиям, требованиям безопасности, в т.ч. противопожарной, соответствовать физическому состоянию и возрасту получателя социальных услуг
1.3.	Обеспечение постельными принадлежностями	Обеспечение постельным бельем осуществляется на время предоставления получателю социальной услуги "предоставление площади жилых помещений согласно утвержденным нормативам" в соответствии с нормами	Постоянно (с момента поступления до момента выбытия)		Постельные принадлежности должны отвечать гигиеническим нормам и требованиям

№ п/п	Наименование социальной услуги	Описание социальной услуги	Сроки предоставления социальной услуги, периодичность предоставления	Объем социальных услуг	Показатели качества, оценка результатов предоставления социальной услуги, условия предоставления социальной услуги
1	2	3	4	5	6
		материального обеспечения. Смена постельных принадлежностей (наволочка, простыня, пододеяльник, полотенце) производится 1 раз в 7 дней или по мере загрязнения.			
1.4	Обеспечение питанием согласно утвержденным нормативам	Обеспечение горячим питанием осуществляется на время предоставления получателю социальной услуги "предоставление площади жилых помещений согласно утвержденным нормативам" в соответствии с нормами материального обеспечения. Горячее питание предоставляется не реже 3	Ежедневно (с момента поступления до момента выбытия)		Пища готовится из доброкачественных продуктов и соответствует санитарно-гигиеническим требованиям

№ п/п	Наименование социальной услуги	Описание социальной услуги	Сроки предоставления социальной услуги, периодичность предоставления	Объем социальных услуг	Показатели качества, оценка результатов предоставления социальной услуги, условия предоставления социальной услуги
1	2	3	4	5	6
		раз в день.			
1.5	Предоставление условий для соблюдения правил личной гигиены и санитарии	Предоставление условий для соблюдения правил личной гигиены и санитарии осуществляется на время предоставления получателю социальной услуги "предоставление площади жилых помещений согласно утвержденным нормативам", включает в себя предоставление средств личной гигиены согласно нормативам, а также специального помещения для соблюдения правил личной гигиены и санитарии, отвечающего санитарно-гигиеническим требованиям.	Ежедневно (с момента поступления до момента выбытия)		Услуга предоставляется для обеспечения полного и своевременного удовлетворения нужд и потребностей получателей социальных услуг в целях создания им комфортных условий жизни
1.6.	Влажная уборка	Уборка жилых помещений	Не менее 2-х раз		Обеспечение

№ п/п	Наименование социальной услуги	Описание социальной услуги	Сроки предоставления социальной услуги, периодичность предоставления	Объем социальных услуг	Показатели качества, оценка результатов предоставления социальной услуги, условия предоставления социальной услуги
1	2	3	4	5	6
	жилых помещений	осуществляется на время предоставления получателю социальной услуги "предоставление площади жилых помещений согласно утвержденным нормативам", включает в себя влажную уборку помещений (обработка полов, мебели, оборудования, подоконников, дверей) с использованием моющих и дезинфицирующих средств.	ежедневно		комфортных условий жизнедеятельности, содержание помещений в соответствии с установленными законодательством санитарно-гигиеническими нормами и требованиями
1.7	Оценка способности к самообслуживанию, составление индивидуального плана социального обслуживания	Оценка способности к самостоятельному выходу из сложившейся ситуации, стремления к выполнению того или иного действия и составление индивидуального плана	При поступлении		При оценке учитывается конкретная жизненная ситуация получателя социальных услуг и разработка рекомендаций по проведению

№ п/п	Наименование социальной услуги	Описание социальной услуги	Сроки предоставления социальной услуги, периодичность предоставления	Объем социальных услуг	Показатели качества, оценка результатов предоставления социальной услуги, условия предоставления социальной услуги
1	2	3	4	5	6
		реабилитации.			коррекционных мероприятий
2.	Социально-медицинские услуги				
2.1.	Проведение первичного медицинского осмотра	Медицинской сестрой проводится медицинский осмотр, включающий выяснение анамнеза, жалоб, проведение наружного осмотра кожных покровов и слизистых, аускультация легких и сердца, пальпация органов брюшной полости.	При поступлении		Услуга должна включать в себя мероприятия по санитарной обработке получателя социальных услуг (купание, смена нательного белья, выдача одежды) для предотвращения заноса инфекции в организации социального обслуживания
2.2	Оказание первичной медико-санитарной помощи в соответствии с имеющейся лицензией	Проводится осмотр повреждений, ран, остановки кровотечения, наложение жгута, повязок, иммобилизация конечностей. Вызов бригады скорой медицинской помощи.	По необходимости, по факту заболевания (несчастного случая)		Услуга по оказанию первичной медико-санитарной помощи способствует в дальнейшем благоприятному течению заболевания и выздоровления, предупреждает

№ п/п	Наименование социальной услуги	Описание социальной услуги	Сроки предоставления социальной услуги, периодичность предоставления	Объем социальных услуг	Показатели качества, оценка результатов предоставления социальной услуги, условия предоставления социальной услуги
1	2	3	4	5	6
					осложнения
2.3	Систематическое наблюдение за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья:*				
2.3.1	-текущий медицинский осмотр	Проведение текущего осмотра врачом получателя социальной услуги с отметкой динамики в состоянии здоровья, осуществление контроля за проведением и исполнением врачебных назначений. Запись осмотра в амбулаторной карте. 1 услуга – 1 осмотр - 1 раз	Еженедельно		Услуга по проведению регулярного осмотра получателя социальных услуг направлена для раннего выявления и лечения выявленных заболеваний
2.3.2	- социально-медицинский патронаж, в том числе новорожденных	Проведение обхода медицинской сестрой комнат для проживания получателей социальных услуг. Выявление жалоб, осмотр кожных покровов, измерение температуры тела.	Ежедневно		Услуга по проведению социально-медицинского патронажа проводится с целью выявления жалоб, организации гигиенических процедур получателями социальных услуг,

№ п/п	Наименование социальной услуги	Описание социальной услуги	Сроки предоставления социальной услуги, периодичность предоставления	Объем социальных услуг	Показатели качества, оценка результатов предоставления социальной услуги, условия предоставления социальной услуги
1	2	3	4	5	6
					соблюдению санитарно-гигиенических правил проживания
2.4	Консультирование по социально-медицинским вопросам (в том числе вопросам поддержания и сохранения здоровья получателей социальных услуг, проведения оздоровительных мероприятий)	Личное знакомство и установление контакта с получателем социальных услуг. Выявление проблем, стоящих перед получателем социальных услуг. Разъяснение сути проблем и подготовка рекомендаций.	2 раза в месяц		Консультирование по социально-медицинским вопросам должно обеспечивать оказание квалифицированной помощи получателям социальных услуг в правильном понимании и решении стоящих перед ними конкретных социально-медицинских проблем (планирование семьи, современные средства контрацепции, гигиена питания и жилища, избавление от вредных привычек, профилактика различных заболеваний, обучение родственников больных

№ п/п	Наименование социальной услуги	Описание социальной услуги	Сроки предоставления социальной услуги, периодичность предоставления	Объем социальных услуг	Показатели качества, оценка результатов предоставления социальной услуги, условия предоставления социальной услуги
1	2	3	4	5	6
					практическим навыкам общего ухода за ними и др.)
3.	Социально-психологические услуги				
3.1	Психологическая диагностика и обследование личности:				
3.1.1	- тестирование	Услуга состоит в выявлении, анализе психологического состояния и индивидуальных особенностей личности получателя социальных услуг для составления рекомендаций по психологической коррекции с использованием специализированной диагностики (тестирование, анкетирование, наблюдение и др.) по проведению реабилитационных мероприятий.	При поступлении и выбытии		Психологическая диагностика и обследование личности дает информацию для составления прогноза и разработки рекомендаций по проведению коррекционных мероприятий

№ п/п	Наименование социальной услуги	Описание социальной услуги	Сроки предоставления социальной услуги, периодичность предоставления	Объем социальных услуг	Показатели качества, оценка результатов предоставления социальной услуги, условия предоставления социальной услуги
1	2	3	4	5	6
3.1.2	- подготовка характеристик	Составление характеристики на основе тестирования.	При поступлении и выбытии		Услуга обеспечивает оформленных результатов обследования
3.2	Социально-психологическое консультирование, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений:				
3.2.1	- консультация психолога	Консультирование получателей социальных услуг, родственников получателей социальных услуг проводится с целью выявления проблем, определения объема и видов предполагаемой помощи. Выявление в ходе беседы психологических проблем, стоящих перед получателем социальных услуг.	Еженедельно		Социально-психологическое консультирование родственников должно на основе полученной от получателя социальных услуг информации и обсуждения с ним возникших социально-психологических проблем помочь ему раскрыть и мобилизовать внутренние ресурсы и решить эти проблемы
3.3	Психологическая коррекция:				

№ п/п	Наименование социальной услуги	Описание социальной услуги	Сроки предоставления социальной услуги, периодичность предоставления	Объем социальных услуг	Показатели качества, оценка результатов предоставления социальной услуги, условия предоставления социальной услуги
1	2	3	4	5	6
3.3.1	-психокоррекционное занятие (индивидуальное)	Услуга состоит в проведении реабилитационных мероприятий и направленных на снятие ограничений жизнедеятельности (снятие невротических расстройств, препятствующих проведению реабилитационных мероприятий) и развитию универсальных адаптационных психологических навыков (коммуникативных навыков, самоконтроля, саморегуляции, стрессоустойчивости и т.п.).	Еженедельно		Психокоррекция, как активное психологическое воздействие, должна обеспечивать преодоление или ослабление отклонений в развитии, эмоциональном состоянии и поведении получателя социальных услуг (неблагоприятных форм эмоционального реагирования и стереотипов поведения отдельных лиц)
3.4	Социально- психологический	Систематическое наблюдение за	Еженедельно		Наблюдение и оказание необходимой социально-

№ п/п	Наименование социальной услуги	Описание социальной услуги	Сроки предоставления социальной услуги, периодичность предоставления	Объем социальных услуг	Показатели качества, оценка результатов предоставления социальной услуги, условия предоставления социальной услуги
1	2	3	4	5	6
	патронаж	получателем социальных услуг и своевременное выявление ситуаций психического дискомфорта, личностного (внутриличностного) или межличностного конфликта и оказание им необходимой в данный момент социально-психологической помощи.			психологической помощи с целью устранения у получателя социальных услуг психического дискомфорта, личностного и межличностного конфликта
3.5	Психологическая, в том числе экстренная, помощь	Выявление в ходе беседы психологических проблем, стоящих перед получателем социальных услуг. Проведение бесед, выслушивание, подбадривание, психологическая поддержка преодоления имеющихся трудностей.	По факту обращения		Услуга должна обеспечивать: психологическую помощь получателю социальных услуг, содействие в мобилизации их физических, духовных, личностных, интеллектуальных ресурсов для выхода из кризисного состояния, расширению у них

№ п/п	Наименование социальной услуги	Описание социальной услуги	Сроки предоставления социальной услуги, периодичность предоставления	Объем социальных услуг	Показатели качества, оценка результатов предоставления социальной услуги, условия предоставления социальной услуги
1	2	3	4	5	6
					диапазона приемлемых средств для самостоятельного решения возникших проблем и преодоления трудностей, укреплении уверенности в себе
4.	Социально-педагогические услуги				
4.1	Организация досуга и отдыха (праздники, экскурсии и другие культурные мероприятия, в том числе в группах взаимоподдержки, клубах общения), формирование позитивных интересов:				
4.1.1	- организация и проведение культурно- развлекательной программы	Составление плана проведения с указанием даты проведения, количества участников мероприятия.	Ежемесячно		Организация досуга (праздники, экскурсии и другие культурные мероприятия), формирование позитивных интересов (в том числе в сфере досуга) должны быть направлены на удовлетворение социокультурных и духовных запросов получателей социальных
4.1.2	- проведение бесед и дискуссий	Предоставление получателям социальных услуг (в группах) информации, способствующей повышению их педагогической	Ежемесячно		

№ п/п	Наименование социальной услуги	Описание социальной услуги	Сроки предоставления социальной услуги, периодичность предоставления	Объем социальных услуг	Показатели качества, оценка результатов предоставления социальной услуги, условия предоставления социальной услуги
1	2	3	4	5	6
		грамотности и культуры.			услуг. Способствовать расширению общего и культурного кругозора, сферы общения, повышению творческой активности получателей социальных услуг, привлечению их к участию в праздниках, соревнованиях, к активной клубной и кружковой работе, к проведению других культурно-досуговых мероприятий
4.2	Социально-педагогическая коррекция, включая диагностику и консультирование:				
4.2.1	- тестирование	Проведение диагностики (тестирования) для установления степени социально-педагогической дезадаптации, определения интеллектуального	При поступлении и выбытии		Социально-педагогическая диагностика (тестирование) - услуга, заключающаяся в выявлении и анализе индивидуальных

№ п/п	Наименование социальной услуги	Описание социальной услуги	Сроки предоставления социальной услуги, периодичность предоставления	Объем социальных услуг	Показатели качества, оценка результатов предоставления социальной услуги, условия предоставления социальной услуги
1	2	3	4	5	6
		развития и степени готовности к обучению.			особенностей личности /получателя социальных услуг, влияющих на отклонения в его поведении. Социально- педагогическая диагностика (тестирование) проводится с использованием современных приборов, аппаратуры, тестов и на основании всестороннего изучения личности дает объективную оценку ее состояния для оказания в соответствии с установленным диагнозом эффективной педагогической помощи получателю социальных

№ п/п	Наименование социальной услуги	Описание социальной услуги	Сроки предоставления социальной услуги, периодичность предоставления	Объем социальных услуг	Показатели качества, оценка результатов предоставления социальной услуги, условия предоставления социальной услуги
1	2	3	4	5	6
					услуг, попавшему в кризисную или конфликтную ситуацию
4.2.2	- консультация социального педагога	Проведение индивидуальной консультации с участием социального педагога для решения социально- педагогических проблем и интерпретация результатов и подведение итогов тестирования.	По необходимости		Социально- педагогическое консультирование - услуга, заключающаяся в получении информации от получателя социальных услуг о его проблемах и обсуждении с ним этих проблем для раскрытия и мобилизации получателем социальных услуг внутренних ресурсов и последующего решения социально- педагогических проблем
4.2.3	- консультация логопеда	Проведение индивидуальной консультации с участием логопеда для решения социально-педагогических проблем и интерпретация результатов и подведение итогов тестирования.	По назначению специалиста		
4.3	Содействие в восстановлении утраченных	Личное знакомство и установление контакта с ближним окружением	По необходимости		Своевременная и профессиональная подготовка и

№ п/п	Наименование социальной услуги	Описание социальной услуги	Сроки предоставления социальной услуги, периодичность предоставления	Объем социальных услуг	Показатели качества, оценка результатов предоставления социальной услуги, условия предоставления социальной услуги
1	2	3	4	5	6
	контактов и связей с семьей, внутри семьи	получателя социальных услуг. Выявление проблем, стоящих перед родственниками и получателем социальных услуг, оказание помощи в формулировании запроса. Разъяснение сути проблем и определение возможных путей их решения. Определение реакции на имеющиеся проблемы и уровня мотивации к их преодолению. Разработка рекомендаций по решению стоящих перед ними проблем.			направление в соответствующие инстанции писем, запросов и других документов, необходимых для оказания помощи
4.4	Обучение основам домоводства, в том числе приготовление пищи, мелкий	Проведение практических занятий, бесед по обучению получателя социальных услуг доступным социально-	По необходимости		Обучение основам домоводства должно быть наглядным и эффективным, в результате его

№ п/п	Наименование социальной услуги	Описание социальной услуги	Сроки предоставления социальной услуги, периодичность предоставления	Объем социальных услуг	Показатели качества, оценка результатов предоставления социальной услуги, условия предоставления социальной услуги
1	2	3	4	5	6
	ремонт одежды, уход за квартирой	средовым и бытовым навыкам.			получатели социальных услуг должны в полном объеме освоить такие бытовые процедуры, как приготовление пищи, мелкий ремонт одежды, уход за квартирой и т.п.
4.5	Обучение родительским функциям, в том числе организация жизни ребенка по возрастному режиму, одевание ребенка, развитие ребенка, уходу за больным ребенком	Установление эмоционально-содержательного контакта с получателем социальных услуг, оказание личностно-психологической поддержки. Обсуждение особенностей развития, поведения малыша, наблюдение за малышом.	По необходимости		Получение навыков по уходу за ребенком, воспитания и развития детей и подростков, детской психологии, педагогике, развивающим играм, предупреждение и преодоление педагогических ошибок и т.д.
5.	Социально-трудовые услуги				
5.1	Оказание помощи в трудоустройстве:				
5.1.1	- предоставление информации	Предоставление информации для поиска, выбора места и характера	По необходимости		Содействие в решении вопросов трудоустройства должно

№ п/п	Наименование социальной услуги	Описание социальной услуги	Сроки предоставления социальной услуги, периодичность предоставления	Объем социальных услуг	Показатели качества, оценка результатов предоставления социальной услуги, условия предоставления социальной услуги
1	2	3	4	5	6
		работы, устройство на курсы переподготовки через службы занятости.			заключаться в объективной информации о состоянии данной проблемы в интересующих их населенных пунктах, оказании практической помощи в поиске и выборе места и характера работы (временной или сезонной, с сокращенным рабочим днем), организации общественных работ, содействии на курсы переподготовки через службы занятости и т.д..
5.1.2	- содействие во временном или постоянном трудоустройстве	Оказание помощи в трудоустройстве должно заключаться в оказании помощи в поиске и выборе места и характера работы (временной или сезонной, с сокращенным рабочим днем), организации общественных работ, содействии на курсы переподготовки через службы занятости и т.д..	По необходимости		данной проблемы в интересующих их населенных пунктах, оказании практической помощи в поиске и выборе места и характера работы (временной или сезонной, с сокращенным рабочим днем), в устройстве на курсы переподготовки через службы занятости и т.д.
6.	Социально-правовые услуги				
6.1	Оказание помощи в получении юридических услуг (в том числе консультирование)	Разъяснение квалифицированными специалистами интересующих получателя социальных услуг проблем,	По факту обращения		Оказание помощи в получении юридических услуг должно обеспечивать разъяснение сути

№ п/п	Наименование социальной услуги	Описание социальной услуги	Сроки предоставления социальной услуги, периодичность предоставления	Объем социальных услуг	Показатели качества, оценка результатов предоставления социальной услуги, условия предоставления социальной услуги
1	2	3	4	5	6
		определение предполагаемых путей их решения, предоставление информации, рекомендаций по социально-правовым вопросам, в том числе по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание, о конкретных действиях, необходимых для решения социально-правовых вопросов, содействие в получении юридической помощи.			интересующих получателя социальных услуг проблем, определять предполагаемые пути их решения и осуществлять практические меры: содействие в подготовке и направлении в соответствующие инстанции необходимых документов, личное обращение в указанные инстанции, если в этом возникает необходимость, контроль за прохождением документов и т.д. Консультирование по социально-правовым вопросам должно дать получателю социальных услуг полное

№ п/п	Наименование социальной услуги	Описание социальной услуги	Сроки предоставления социальной услуги, периодичность предоставления	Объем социальных услуг	Показатели качества, оценка результатов предоставления социальной услуги, условия предоставления социальной услуги
1	2	3	4	5	6
					представление об установленных законодательством правах на обслуживание и о путях их защиты от возможных нарушений
6.2	Оказание помощи в оформлении и восстановлении документов получателей социальных услуг	Разъяснение получателю социальных услуг содержания необходимых документов в зависимости от их предназначения, изложение и написание (по необходимости) текста документов или заполнение форменных бланков, написание сопроводительных писем. Оформление документов (получение паспорта, подписи обязательного медицинского страхования, постановка на регистрационный учет), по	По факту обращения		Оказание помощи в оформлении и восстановлении документов получателей услуги должно обеспечивать разъяснение получателям социальных услуг содержание необходимых документов в зависимости от их предназначения, изложение и написание (при необходимости) текста документов или

№ п/п	Наименование социальной услуги	Описание социальной услуги	Сроки предоставления социальной услуги, периодичность предоставления	Объем социальных услуг	Показатели качества, оценка результатов предоставления социальной услуги, условия предоставления социальной услуги
1	2	3	4	5	6
		вопросам пенсионного обеспечения, получения установленных законодательством льгот и преимуществ.			заполнение форменных бланков, написание сопроводительных писем
7.	Срочные социальные услуги				
7.1.	Предоставление временного жилого помещения	Предоставление возможности пребывания, в том числе круглосуточного, включая предоставление площади жилых помещений, обеспечение мебелью, постельным бельем, горячим питанием и предоставление условий для соблюдения правил личной гигиены и санитарии.	Услуга предоставляется по мере возникновения потребности. до 30 суток в году	Одни сутки пребывания одного клиента, в том числе неполные сутки - 1 услуга	Согласно требованиям к соответствующим социальным услугам, указанным в пунктах 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5 настоящих стандартов социальных услуг.

Приложение 2

Перечень социальных услуг женщинам с детьми при наличии внутрисемейного конфликта, насилия в семье (полустационарная форма социального обслуживания)

№ п/п	Наименование социальной услуги	Описание социальной услуги, единица измерения	Сроки предоставления социальной услуги, периодичность предоставления	Объем социальных услуг	Показатели качества, оценка результатов предоставления социальной услуги, условия предоставления социальной услуги
1	2	3	4	5	6
1.	Социально-бытовые услуги				
1.1	Оценка способности к самообслуживанию, составление индивидуального плана социального обслуживания	Оценка способности к самостоятельному выходу из сложившейся ситуации, стремления к выполнению того или иного действия и составление индивидуального плана реабилитации. 1 услуга – 1 раз			При оценке учитывается конкретная жизненная ситуация получателя социальных услуг и разработка рекомендаций по проведению коррекционных мероприятий
2.	Социально-психологические услуги				
2.1	Психологическая диагностика и обследование личности:				
2.1.1	- тестирование	Услуга состоит в			Психологическая

№ п/п	Наименование социальной услуги	Описание социальной услуги, единица измерения	Сроки предоставления социальной услуги, периодичность предоставления	Объем социальных услуг	Показатели качества, оценка результатов предоставления социальной услуги, условия предоставления социальной услуги
1	2	3	4	5	6
		<p>выявлении, анализе психологического состояния и индивидуальных особенностей личности получателя социальных услуг для составления рекомендаций по психологической коррекции с использованием специализированной диагностики (тестирование, анкетирование, наблюдение и др.) по проведению реабилитационных мероприятий. Продолжительность услуги -0,5 часа. 1 услуга – 1 раз</p>			<p>диагностика и обследование личности дает информацию для составления прогноза и разработки рекомендаций по проведению коррекционных мероприятий</p>

№ п/п	Наименование социальной услуги	Описание социальной услуги, единица измерения	Сроки предоставления социальной услуги, периодичность предоставления	Объем социальных услуг	Показатели качества, оценка результатов предоставления социальной услуги, условия предоставления социальной услуги
1	2	3	4	5	6
2.1.2	- подготовка характеристик	Составление характеристики на основе тестирования. 1 услуга – 1 раз			Услуга обеспечивает оформленных результатов обследования
2.2	Социально-психологическое консультирование, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений:				
2.2.1	- консультация психолога	Консультирование получателей социальных услуг, родственников получателей социальных услуг проводится с целью выявления проблем, определения объема и видов предполагаемой помощи. Выявление в ходе беседы психологических проблем, стоящих перед получателем социальных услуг. Продолжительность			Социально- психологическое консультирование родственников должно на основе полученной от получателя социальных услуг информации и обсуждения с ним возникших социально- психологических проблем помочь ему раскрыть и мобилизовать внутренние ресурсы и

№ п/п	Наименование социальной услуги	Описание социальной услуги, единица измерения	Сроки предоставления социальной услуги, периодичность предоставления	Объем социальных услуг	Показатели качества, оценка результатов предоставления социальной услуги, условия предоставления социальной услуги
1	2	3	4	5	6
		услуги – 0,5 часа. 1 услуга – 1 раз			решить эти проблемы
2.3	Психологическая коррекция:				
2.3.1	-психокоррекционное занятие (индивидуальное)	Услуга состоит в проведении реабилитационных мероприятий и направленных на снятие ограничений жизнедеятельности (снятие невротических расстройств, препятствующих проведению реабилитационных мероприятий) и развитии универсальных адаптационных психологических навыков (коммуникативных навыков, самоконтроля, саморегуляции,	По факту обращения	1	Психокоррекция, как активное психологическое воздействие, должна обеспечивать преодоление или ослабление отклонений в развитии, эмоциональном состоянии и поведении получателя социальных услуг (неблагоприятных форм эмоционального реагирования и стереотипов поведения отдельных лиц)

№ п/п	Наименование социальной услуги	Описание социальной услуги, единица измерения	Сроки предоставления социальной услуги, периодичность предоставления	Объем социальных услуг	Показатели качества, оценка результатов предоставления социальной услуги, условия предоставления социальной услуги
1	2	3	4	5	6
		стрессоустойчивости и т.п.). Продолжительность услуги - 0,4 часа. 1 услуга – 1 раз			
2.4	Социально- психологический патронаж	Систематическое наблюдение за получателем социальных услуг и своевременное выявление ситуаций психического дискомфорта, личностного (внутриличностного) или межличностного конфликта и оказание им необходимой в данный момент социально- психологической помощи. Продолжительность услуги - 0,4 часа.	По отдельному графику	1	Наблюдение и оказание необходимой социально- психологической помощи с целью устранения у получателя социальных услуг психического дискомфорта, личностного и межличностного конфликта

№ п/п	Наименование социальной услуги	Описание социальной услуги, единица измерения	Сроки предоставления социальной услуги, периодичность предоставления	Объем социальных услуг	Показатели качества, оценка результатов предоставления социальной услуги, условия предоставления социальной услуги
1	2	3	4	5	6
		1 услуга – 1 раз			
2.5	Психологическая, в том числе экстренная, помощь	Выявление в ходе беседы психологических проблем, стоящих перед получателем социальных услуг. Проведение бесед, выслушивание, подбадривание, психологическая поддержка преодоления имеющихся трудностей. Продолжительность услуги - 0,4 часа. 1 услуга – 1 раз	По факту обращения	1	Услуга должна обеспечивать: психологическую помощь получателю социальных услуг, содействие в мобилизации их физических, духовных, личностных, интеллектуальных ресурсов для выхода из кризисного состояния, расширении у них диапазона приемлемых средств для самостоятельного решения возникших проблем и преодоления трудностей, укреплении

№ п/п	Наименование социальной услуги	Описание социальной услуги, единица измерения	Сроки предоставления социальной услуги, периодичность предоставления	Объем социальных услуг	Показатели качества, оценка результатов предоставления социальной услуги, условия предоставления социальной услуги
1	2	3	4	5	6
					уверенности в себе
3.	Социально-педагогические услуги				
3.1	Организация досуга и отдыха (праздники, экскурсии и другие культурные мероприятия, в том числе в группах взаимоподдержки, клубах общения), формирование позитивных интересов:				
3.1.1	- организация и проведение культурно-развлекательной программы	Составление плана проведения с указанием даты проведения, количества участников мероприятия. 1 услуга – 1 раз	По отдельному плану	1	Организация досуга (праздники, экскурсии и другие культурные мероприятия), формирование позитивных интересов
3.1.2	- проведение бесед и дискуссий	Предоставление получателям социальных услуг (в группах) информации, способствующей повышению их педагогической грамотности и культуры. 1 услуга – 1 раз	По факту обращения	1	(в том числе в сфере досуга) должны быть направлены на удовлетворение социокультурных и духовных запросов получателей социальных услуг. Способствовать расширению общего и культурного кругозора, сферы общения,

№ п/п	Наименование социальной услуги	Описание социальной услуги, единица измерения	Сроки предоставления социальной услуги, периодичность предоставления	Объем социальных услуг	Показатели качества, оценка результатов предоставления социальной услуги, условия предоставления социальной услуги
1	2	3	4	5	6
					повышению творческой активности получателей социальных услуг, привлечению их к участию в праздниках, соревнованиях, к активной клубной и кружковой работе, к проведению других культурно-досуговых мероприятий
3.2	Социально-педагогическая коррекция, включая диагностику и консультирование:				
3.2.1	- тестирование	Проведение диагностики (тестирования) для установления степени социально- педагогической дезадаптации, определения интеллектуального развития и степени	По необходимости	1	Социально- педагогическая диагностика (тестирование) - услуга, заключающаяся в выявлении и анализе индивидуальных особенностей личности /получателя

№ п/п	Наименование социальной услуги	Описание социальной услуги, единица измерения	Сроки предоставления социальной услуги, периодичность предоставления	Объем социальных услуг	Показатели качества, оценка результатов предоставления социальной услуги, условия предоставления социальной услуги
1	2	3	4	5	6
		готовности к обучению. Продолжительность услуги – 2,5 часа/ 1 услуга – 1 раз			социальных услуг, влияющих на отклонения в его поведении. Социально- педагогическая диагностика (тестирование) проводится с использованием современных приборов, аппаратуры, тестов и на основании всестороннего изучения личности дает объективную оценку ее состояния для оказания в соответствии с установленным диагнозом эффективной

№ п/п	Наименование социальной услуги	Описание социальной услуги, единица измерения	Сроки предоставления социальной услуги, периодичность предоставления	Объем социальных услуг	Показатели качества, оценка результатов предоставления социальной услуги, условия предоставления социальной услуги
1	2	3	4	5	6
					педагогической помощи получателю социальных услуг, попавшему в кризисную или конфликтную ситуацию
3.2.2	- консультация педагога	Проведение индивидуальной консультации с участием педагога для решения социально- педагогических проблем и интерпретация результатов и подведение итогов тестирования. Продолжительность услуги – 0,5 часа. 1 услуга – 1 раз	По необходимости	1	Социально- педагогическое консультирование - услуга, заключающаяся в получении информации от получателя социальных услуг о его проблемах и обсуждении с ним этих проблем для раскрытия и мобилизации получателем социальных услуг внутренних ресурсов и последующего
3.2.3	- консультация логопеда	Проведение индивидуальной консультации с участием	По назначению специалиста	1	

№ п/п	Наименование социальной услуги	Описание социальной услуги, единица измерения	Сроки предоставления социальной услуги, периодичность предоставления	Объем социальных услуг	Показатели качества, оценка результатов предоставления социальной услуги, условия предоставления социальной услуги
1	2	3	4	5	6
		логопеда для решения социально- педагогических проблем и интерпретация результатов и подведение итогов тестирования. Продолжительность услуги – 0,5 часа. 1 услуга – 1 раз			решения социально- педагогических проблем
3.3	Содействие в восстановлении утраченных контактов и связей с семьей, внутри семьи	Личное знакомство и установление контакта с ближним окружением получателя социальных услуг. Выявление проблем, стоящих перед родственниками и получателем социальных услуг, оказание помощи в формулировании запроса.	По необходимости	1	Своевременная и профессиональная подготовка и направление в соответствующие инстанции писем, запросов и других документов, необходимых для оказания помощи

№ п/п	Наименование социальной услуги	Описание социальной услуги, единица измерения	Сроки предоставления социальной услуги, периодичность предоставления	Объем социальных услуг	Показатели качества, оценка результатов предоставления социальной услуги, условия предоставления социальной услуги
1	2	3	4	5	6
		Разъяснение сути проблем и определение возможных путей их решения. Определение реакции на имеющиеся проблемы и уровня мотивации к их преодолению. Разработка рекомендаций по решению стоящих перед ними проблем. 1 услуга – 1 занятие			
3.4	Обучение основам домоводства, в том числе приготовление пищи, мелкий ремонт одежды, уход за квартирой	Проведение практических занятий, бесед по обучению получателя социальных услуг доступным социально-средовым и бытовым навыкам. Продолжительность услуги – 0,5 часа.	По необходимости	1	Обучение основам домоводства должно быть наглядным и эффективным, в результате его получатели социальных услуг должны в полном объеме освоить такие

№ п/п	Наименование социальной услуги	Описание социальной услуги, единица измерения	Сроки предоставления социальной услуги, периодичность предоставления	Объем социальных услуг	Показатели качества, оценка результатов предоставления социальной услуги, условия предоставления социальной услуги
1	2	3	4	5	6
		1 услуга – 1 раз			бытовые процедуры, как приготовление пищи, мелкий ремонт одежды, уход за квартирой и т.п.
3.5	Обучение родительским функциям, в том числе организация жизни ребенка по возрастному режиму, одевание ребенка, развитие ребенка, уходу за больным ребенком	Установление эмоционально- содержательного контакта с получателем социальных услуг, оказание лично- психологической поддержки. Обсуждение особенностей развития, поведения малыша, наблюдение за малышом. Продолжительность услуги – 1 час. 1 услуга – 1 раз	По необходимости	1	Получение навыков по уходу за ребенком, воспитания и развития детей и подростков, детской психологии, педагогике, развивающим играм, предупреждение и преодоление педагогических ошибок и т.д.

№ п/п	Наименование социальной услуги	Описание социальной услуги, единица измерения	Сроки предоставления социальной услуги, периодичность предоставления	Объем социальных услуг	Показатели качества, оценка результатов предоставления социальной услуги, условия предоставления социальной услуги
1	2	3	4	5	6
4.	Социально-трудоуслуги				
4.1	Оказание помощи в трудоустройстве:				
4.1.1	- предоставление информации	Предоставление информации для поиска, выбора места и характера работы, устройство на курсы переподготовки через службы занятости. 1 услуга – 1 раз	По необходимости	1	Содействие в решении вопросов трудоустройства должно заключаться в объективной информации о состоянии данной проблемы в интересующих их населенных пунктах, оказании практической помощи в поиске и выборе места и характера работы (временной или сезонной, с сокращенным рабочим днем), организации общественных работ, содействии на курсы переподготовки через
4.1.2	- содействие во временном или постоянном трудоустройстве	Оказание помощи в трудоустройстве должно заключаться в оказании помощи в поиске и выборе места и характера работы (временной или сезонной, с сокращенным рабочим днем), организации общественных работ, содействии на курсы переподготовки через	По необходимости	1	интересующих их населенных пунктах, оказании практической помощи в поиске и выборе места и характера работы (временной или сезонной, с сокращенным рабочим днем), в устройстве на курсы переподготовки

№ п/п	Наименование социальной услуги	Описание социальной услуги, единица измерения	Сроки предоставления социальной услуги, периодичность предоставления	Объем социальных услуг	Показатели качества, оценка результатов предоставления социальной услуги, условия предоставления социальной услуги
1	2	3	4	5	6
		службы занятости и т.д.. 1 услуга – 1 раз			через службы занятости и т.д.
5.	Социально-правовые услуги				
5.1	Оказание помощи в получении юридических услуг (в том числе консультирование)	Разъяснение квалифицированными специалистами интересующих получателя социальных услуг проблем, определение предполагаемых путей их решения, предоставление информации, рекомендаций по социально-правовым вопросам, в том числе по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание, о конкретных действиях,	По факту обращения	1	Оказание помощи в получении юридических услуг должно обеспечивать разъяснение сути интересующих получателя социальных услуг проблем, определять предполагаемые пути их решения и осуществлять практические меры: содействие в подготовке и направлении в соответствующие инстанции

№ п/п	Наименование социальной услуги	Описание социальной услуги, единица измерения	Сроки предоставления социальной услуги, периодичность предоставления	Объем социальных услуг	Показатели качества, оценка результатов предоставления социальной услуги, условия предоставления социальной услуги
1	2	3	4	5	6
		необходимых для решения социально- правовых вопросов, содействие в получении юридической помощи. 1 услуга – 1 раз			необходимых документов, личное обращение в указанные инстанции, если в этом возникает необходимость, контроль за прохождением документов и т.д. Консультирование по социально-правовым вопросам должно дать получателю социальных услуг полное представление об установленных законодательством правах на обслуживание и о путях их защиты от возможных нарушений
5.2	Оказание помощи в	Разъяснение получателю	По факту	1	Оказание помощи в

№ п/п	Наименование социальной услуги	Описание социальной услуги, единица измерения	Сроки предоставления социальной услуги, периодичность предоставления	Объем социальных услуг	Показатели качества, оценка результатов предоставления социальной услуги, условия предоставления социальной услуги
1	2	3	4	5	6
	оформлении и восстановлении документов получателей социальных услуг	социальных услуг содержания необходимых документов в зависимости от их предназначения, изложение и написание (по необходимости) текста документов или заполнение форменных бланков, написание сопроводительных писем. Оформление документов (получение паспорта, полиса обязательного медицинского страхования, постановка на регистрационный учет), по вопросам пенсионного обеспечения, получения установленных	обращения		оформлении и восстановлении документов получателей услуги должно обеспечивать разъяснение получателям социальных услуг содержание необходимых документов в зависимости от их предназначения, изложение и написание (при необходимости) текста документов или заполнение форменных бланков, написание сопроводительных писем

№ п/п	Наименование социальной услуги	Описание социальной услуги, единица измерения	Сроки предоставления социальной услуги, периодичность предоставления	Объем социальных услуг	Показатели качества, оценка результатов предоставления социальной услуги, условия предоставления социальной услуги
1	2	3	4	5	6
		законодательством льгот и преимуществ. 1 услуга – 1 раз			

Приложение 3

Алгоритм действий сотрудников Службы экстренного реагирования и органа опеки и попечительства при посещении семьи с ребенком

При посещении семьи по сигналу, поступившему в Службу экстренного реагирования:

I. В случае выявления детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей:

1. Специалистам учреждения социального обслуживания населения, входящим в состав Службы экстренного реагирования необходимо:

1.1. Составить Акт обследования условий жизни несовершеннолетнего гражданина и его семьи (ст. 122 СК РФ, в рамках переданных полномочий согласно ст.6 Федерального закона от 24.04.2008 № 48-ФЗ «Об опеке и попечительстве», п.6 Правил осуществления отдельных полномочий органов опеки и попечительства в отношении несовершеннолетних граждан образовательными организациями, медицинскими организациями, организациями, оказывающими социальные услуги, или иными организациями, в том числе организациями для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 18.05.2009 № 423; порядок проведения обследования и форма типового акта утверждены приказом Минобрнауки РФ от 14.09.2009 № 334, Приложение 4). В пп.10.3 Акта обследования условий жизни несовершеннолетнего гражданина и его семьи указать необходимость оказания несовершеннолетнему социальных услуг (социальной, правовой, психолого-педагогической, медицинской, материальной и другой помощи) учреждением социального обслуживания населения в условиях круглосуточного пребывания до определения правового (социального) статуса несовершеннолетнего.

1.2. Установить наличие и место жительства близких родственников ребенка (дедушка, бабушка, братья, сестры)

имеющих соответствующие семейные права и обязанности (ст.55,67 Семейного кодекса РФ)), степень их участия в воспитании ребенка. Убедиться, что родственники не создадут непосредственной или возможной угрозы для жизни и здоровья ребенка, оставить ребенка ближайшим родственникам под временный присмотр. Оставление ребенка ближайшим родственникам под временный присмотр без подключения органа опеки и попечительства для определения его статуса и назначения временной опеки возможно на срок не более трех дней.

1.3. В случаях установления личности несовершеннолетнего, родителей, родственников и их места жительства:

1.3.1. Отразить в Акте под чьим присмотром будет оставлен ребенок, адрес места его пребывания, подтвердить факт оставления несовершеннолетнего родственникам под их роспись.

1.3.2. Сообщить об этом в орган опеки и попечительства по месту фактического нахождения несовершеннолетнего гражданина в течение одного рабочего дня, следующего за днем проведения обследования, с выводами о наличии обстоятельств, свидетельствующих об отсутствии родительского попечения над ребенком, и рекомендациями о форме защиты прав и законных интересов ребенка.

1.3.3. Направить родителям (законным представителям) ребенка в течение трех рабочих дней со дня утверждения Акта при наличии сведений о месте жительства или месте пребывания родителей (законных представителей) ребенка копию Акта, заверенную специалистами службы экстренного реагирования, проводившими обследование. Акт может быть оспорен родителями (законными представителями) ребенка в судебном порядке.

1.4. В случаях не установления личности несовершеннолетнего, места его жительства, невозможности в данный момент установления личностей родителей и их местонахождения, невозможности надлежащего уведомления таких лиц об обнаружении несовершеннолетнего, а также при отсутствии родственников:

1.4.1. Совместно с инспектором ПДН **доставить**

несовершеннолетних в возрасте:

- до 3 лет – в специализированные медицинские организации или в автономное учреждение социального обслуживания населения Тюменской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Согласие» города Ишима»;

- в возрасте от 3 до 18 лет - в организации социального обслуживания населения или образования (приложение №25 к приказу МВД России от 15.10.2013 №845);

- с 10 лет решение об устройстве несовершеннолетнего в организацию принимается с учетом его мнения (за исключением случаев, когда мнение ребенка противоречит его интересам);

- с 14 лет устройство несовершеннолетнего в организацию возможно по его письменному заявлению.

1.4.2. Указать в Акте обследования условий жизни несовершеннолетнего гражданина и его семьи факт отсутствия присмотра законных представителей, возможности установления местонахождения законных представителей и ближайших родственников на момент посещения, отразить принятые меры по установлению местонахождения (в том числе зафиксировать контактные данные членов семьи, в том числе ближайших родственников, указать степень родства, телефонные номера, адреса, по которым осуществлялись выезды, проводилась работа (осуществление звонков со служебных номеров)).

1.4.3. Сообщить об этом в орган опеки и попечительства по месту фактического нахождения несовершеннолетнего гражданина с выводами о наличии обстоятельств, свидетельствующих об отсутствии родительского попечения над ребенком, и рекомендациями о форме защиты прав и законных интересов ребенка в течение одного рабочего дня, следующего за днем проведения обследования.

1.4.4. Направить родителям ребенка (законным представителям) по последнему известному их месту жительства копию Акта, заверенную специалистами службы экстренного реагирования, в течение трех рабочих дней со дня утверждения Акта обследования условий жизни несовершеннолетнего гражданина и его семьи. Акт

обследования условий жизни несовершеннолетнего гражданина и его семьи может быть оспорен родителями (законными представителями) ребенка в судебном порядке.

2. Специалистам территориального подразделения органа опеки и попечительства необходимо:

2.1 В случаях, если детям-сиротам, детям, оставшимся без попечения родителей, необходимо немедленно назначить опекуна или попечителя, орган опеки и попечительства вправе принять акт о временном назначении опекуна или попечителя (акт о предварительных опеке или попечительстве).

2.2 Дети помещаются временно под надзор в организации для детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, на период до их устройства на воспитание в семью, в случае если невозможно немедленно назначить им предварительного опекуна или попечителя (постановление Правительства РФ от 24.05.2014 №481).

II. В других случаях выявления несовершеннолетних (в случае выявления:

- **безнадзорных несовершеннолетних (на улице, в жилом помещении не по месту жительства, ином помещении);**

- **несовершеннолетних по месту проживания, пребывания с родителями (законными представителями), находящимися в состоянии алкогольного опьянения/ наркотического/ неустановленного/ иного опьянения, иного неадекватного состояния (например, обострение психического заболевания, алкогольный психоз);**

- **факта нахождения несовершеннолетнего по месту регистрации, проживания, пребывания без присмотра законных представителей и в условиях, угрожающих их жизни и здоровью, отсутствия возможности установить местонахождение законных представителей (лиц, их замещающих), а также установить ближайших родственников, в том числе в вечернее и ночное время;**

- **факта неадекватного поведения родителей несовершеннолетнего, выражающегося в оскорблении**

специалистов, должностных лиц, угрозе либо причинении вреда здоровью несовершеннолетнего и др.).

• **Специалистам учреждения социального обслуживания населения,** входящим в состав Службы экстренного реагирования, необходимо:

1.1 Составить **Акт обследования условий жизни несовершеннолетнего гражданина и его семьи** (ст. 122 СК РФ, в рамках переданных полномочий согласно ст.6 Федерального закона от 24.04.2008 № 48-ФЗ «Об опеке и попечительстве», п.6 Правил осуществления отдельных полномочий органов опеки и попечительства в отношении несовершеннолетних граждан образовательными организациями, медицинскими организациями, организациями, оказывающими социальные услуги, или иными организациями, в том числе организациями для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 18.05.2009 № 423; порядок проведения обследования и форма типового акта утверждены приказом Минобрнауки РФ от 14.09.2009 № 334).

В пп. 10.3 **Акта обследования условий жизни несовершеннолетнего гражданина и его семьи** указать необходимость оказания несовершеннолетнему социальных услуг (социальной, правовой, психолого-педагогической, медицинской, материальной и другой помощи) учреждением социального обслуживания населения в условиях круглосуточного пребывания до определения правового (социального) статуса несовершеннолетнего.

1.2. Установить наличие и место жительства близких родственников ребенка, в том числе с использованием Банка данных (дедушка, бабушка, братья, сестры) имеющих соответствующие семейные права и обязанности (ст. 55, 67 Семейного кодекса РФ)), степень их участия в воспитании ребенка. Убедиться, что родственники не создадут непосредственной или возможной угрозы для жизни и здоровья ребенка, оставить ребенка ближайшим родственникам под временный присмотр. Оставление ребенка ближайшим родственникам под временный присмотр без подключения органа опеки и попечительства для определения его статуса и

назначения временной опеки возможно на срок не более трех дней.

1.3. В случаях установления личности несовершеннолетнего, родителей, родственников и их места жительства:

1.3.1. Отразить в **Акте обследования условий жизни несовершеннолетнего гражданина и его семьи** под чьим присмотром будет оставлен ребенок, адрес места его пребывания, подтвердить факт оставления несовершеннолетнего родственникам под их роспись.

1.3.2. Сообщить об этом в орган опеки и попечительства по месту фактического нахождения несовершеннолетнего гражданина в течение одного рабочего дня, следующего за днем проведения обследования, с выводами о наличии обстоятельств, свидетельствующих об отсутствии родительского попечения над ребенком, и рекомендациями о форме защиты прав и законных интересов ребенка.

1.3.3. Направить родителям (законным представителям) ребенка в течение трех рабочих дней со дня утверждения Акта при наличии сведений о месте жительства или месте пребывания родителей (законных представителей) ребенка копию **Акта обследования условий жизни несовершеннолетнего гражданина и его семьи**, заверенную специалистами службы экстренного реагирования. **Акт обследования условий жизни несовершеннолетнего гражданина и его семьи** может быть оспорен родителями (законными представителями) ребенка в судебном порядке.

1.4. В случаях неустановления личности несовершеннолетнего, места его жительства, невозможности в данный момент установления личностей родителей и их местонахождения, невозможности надлежащего уведомления таких лиц об обнаружении несовершеннолетнего, **а также при отсутствии родственников:**

1.4.1. Совместно с инспектором ПДН **доставить** несовершеннолетних в возрасте:

- до 3 лет - в специализированные медицинские организации или в автономное учреждение социального обслуживания населения Тюменской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Согласие»

города Ишима»;

- в возрасте от 3 до 18 лет - в организации социального обслуживания населения, образования по акту (приложение №25 к приказу МВД России от 15.10.2013 №845):

- с 10 лет решение об устройстве несовершеннолетнего в организацию принимается с учетом его мнения (за исключением случаев, когда мнение ребенка противоречит его интересам);

- с 14 лет устройство несовершеннолетнего в организацию возможно по его письменному заявлению.

1.5. Указать в Акте обследования условий жизни несовершеннолетнего гражданина и его семьи факт отсутствия присмотра законных представителей, возможности установления местонахождения законных представителей и ближайших родственников на момент посещения, отразить принятые меры по установлению местонахождения (в том числе зафиксировать контактные данные членов семьи, в том числе ближайших родственников, указать степень родства, адреса, телефонные номера, по которым осуществлялись выезды, проводилась работа (осуществление звонков со служебных номеров)).

1.6. Сообщить об этом в орган опеки и попечительства по месту фактического нахождения несовершеннолетнего гражданина с выводами о наличии обстоятельств, свидетельствующих об отсутствии родительского попечения над ребенком, и рекомендациями о форме защиты прав и законных интересов ребенка в течение одного рабочего дня, следующего за днем проведения обследования.

1.7. Направить родителям ребенка (законным представителям) по последнему известному их месту жительства копию Акта обследования условий жизни несовершеннолетнего гражданина и его семьи, заверенную руководителем организации, проводившей обследование, в течение трех рабочих дней со дня утверждения Акта обследования условий жизни несовершеннолетнего гражданина и его семьи. Акт обследования условий жизни несовершеннолетнего гражданина и его семьи может быть оспорен родителями (законными представителями) ребенка в судебном порядке.

1.8. Информировать территориальные комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав, подразделение органа опеки и попечительства о выявленном несовершеннолетнем, оказавшемся в трудной жизненной ситуации или социально опасном положении, в течение одного рабочего дня, следующего за днем проведения обследования условий жизни несовершеннолетнего гражданина, по месту его фактического нахождения (*назначить наставника, в случае его отсутствия, либо информировать наставника, при его наличии, сведения о котором имеются в Банке данных*).

2. Инспекторам ПДН необходимо:

2.1 Осуществить взаимодействие с законными представителями, в том числе с использованием Банка данных с целью передачи ребенка родителям (законным представителям). Убедиться, что законные представители не создают непосредственной или возможной угрозы для жизни и здоровья ребенка.

2.2 Совместно со специалистами учреждения социального обслуживания населения, входящими в состав Службы экстренного реагирования, выполнять действия пп. 1.1. – 1.2..

2.3 Проинформировать ведомства системы профилактики о выявленном несовершеннолетнем в течение трех рабочих дней с момента выявления.

2.4 Прекратить действия по экстренному реагированию, убедившись, что несовершеннолетний остался под присмотром ближайших родственников семьи (при их согласии).

3. Специалистам территориального подразделения органа опеки и попечительства необходимо:

3.1. По заявлению родителей несовершеннолетних при устройстве ребенка в организацию для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, заключить трехстороннее Соглашение в рамках постановления Правительства РФ от 24.05.2014 №481.

4. Сотрудникам правоохранительных органов необходимо:

4.1. Незамедлительно информировать по телефону

специалистов Службы экстренного реагирования.

4.2. Дождаться прибытия специалистов Службы экстренного реагирования, проинформировать их о ситуации, в которой находится несовершеннолетний.

4.3. При необходимости вызвать скорую медицинскую помощь.

4.4. Опросить соседей, иных лиц, располагающих сведениями о семье, в ходе чего установить образ жизни, характеристику семьи, условия проживания и воспитания детей.

4.5. При наличии оснований, а именно выявления фактов нахождения родителей в состоянии алкогольного опьянения/ наркотического/ не установленного/ иного опьянения и фактов не исполнения либо ненадлежащего исполнения родителями (законными представителями) своих обязанностей по воспитанию, содержанию, обучению несовершеннолетних детей, составить протокол об административном правонарушении по ст. 5.35 КоАП РФ, зафиксировав в нем фактические обстоятельства неисполнения (ненадлежащего исполнения) родительских обязанностей, и принять меры к направлению на медицинское освидетельствование на состояние опьянения, оформить соответствующие документы, в том числе при отказе от прохождения освидетельствования.

4.6. Помещение законных представителей в медицинскую организацию для прохождения медицинского освидетельствования на состояние опьянения осуществляется по прибытию специалистов Службы экстренного реагирования.

Справочно:

Ст. 27.12.1. КоАП РФ: Лица, совершившие административные правонарушения, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что они находятся в состоянии опьянения, подлежат направлению на медицинское освидетельствование на состояние опьянения.

Ст. 4.3. КоАП РФ: Обстоятельством, отягчающим административную ответственность, является совершение административного правонарушения в состоянии опьянения либо отказ от прохождения медицинского освидетельствования на состояние опьянения при наличии достаточных оснований полагать, что лицо,

совершившее административное правонарушение, находится в состоянии опьянения.

4.7. В случае невозможности доставления законных представителей в медицинское учреждение для прохождения освидетельствования на состояние опьянения провести освидетельствование на состояние опьянения по месту нахождения с помощью анализаторов паров этанола в выдыхаемом воздухе «Alkotest».

4.8. Принять меры в соответствии с действующим законодательством (составить протокол об административном правонарушении по статьям 5.61 КоАП РФ, 319 УК РФ, преступлениям, предусмотренным главой 16 УК РФ).

Справочно:

Ст. 5.61. КоАП РФ: Оскорбление.

1. Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме, - влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от одной тысячи до трех тысяч рублей; на должностных лиц - от десяти тысяч до тридцати тысяч рублей; на юридических лиц - от пятидесяти тысяч до ста тысяч рублей.

Ст. 319 УК РФ: Оскорбление представителя власти.

Публичное оскорбление представителя власти при исполнении им своих должностных обязанностей или в связи с их исполнением - наказывается штрафом в размере до сорока тысяч рублей или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период до трех месяцев, либо обязательными работами на срок до трехсот шестидесяти часов, либо исправительными работами на срок до одного года.

Глава 16 УК РФ. Преступления против жизни и здоровья.

Ст. 27.12.1. КоАП РФ: Лица, совершившие административные правонарушения, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что они находятся в состоянии опьянения, подлежат направлению на медицинское освидетельствование на состояние опьянения.

Ст. 4.3. КоАП РФ: Обстоятельством, отягчающим административную ответственность, является

совершение административного правонарушения в состоянии опьянения либо отказ от прохождения медицинского освидетельствования на состояние опьянения при наличии достаточных оснований полагать, что лицо, совершившее административное правонарушение, находится в состоянии опьянения.

Доставление несовершеннолетнего в учреждение возможно только в случаях, установленных критериями для принятия решения о доставлении несовершеннолетних, согласно Приложению 1-а.

✓ В случае непосредственной угрозы жизни ребенка или его здоровью (в соответствии со ст. 77 Семейного кодекса РФ от 29.12.1995 № 223-ФЗ):

Немедленное отобрание ребенка необходимо в тех ситуациях, когда очевидность данного факта не вызывает сомнения. Так, например, родители неоднократно привлекались за совершение административного правонарушения, предусмотренного ч. 1 ст. 5.35 Кодекса об административных правонарушениях Российской Федерации, отказывались от предоставления детям медицинской помощи (дети в критическом состоянии, обезвожены, голодные и т.д.), находились в состоянии алкогольного или наркотического опьянения. Решение о немедленном отобрании ребенка принимается органом опеки и попечительства. Исполнение решения возлагается на орган опеки и попечительства, который в необходимых случаях привлекает к исполнению данного решения сотрудников органов внутренних дел (п. 2 ст. 79 СК РФ). Принудительное исполнение решений, связанных с отобранием ребенка и передачей его другому лицу (лицам), должно производиться с обязательным участием органа опеки и попечительства и участием лица (лиц), которому передается ребенок, а в необходимых случаях с участием представителя органов внутренних дел, психолога, врача, педагога и иных специалистов.

Исходя из конкретных обстоятельств, орган опеки и попечительства с учетом мнения специалистов может обеспечить ребенку временное устройство к близким родственникам.

1. Специалистам территориального подразделения органа опеки и попечительства необходимо:

- Немедленно **отобрать ребенка у родителей** (одного из них) или у других лиц, на попечении которых он находится.
- Оформить **распорядительный акт** об отобрании ребенка.
- Незамедлительно **уведомить прокурора**.
- **Обеспечить** временное **устройство ребенка**.
- В течение семи рабочих дней после вынесения акта об отобрании ребенка **обратиться в суд** с иском о лишении родителей родительских прав или об ограничении их родительских прав.

2. Специалистам учреждения социального обслуживания населения, входящим в состав Службы экстренного реагирования, необходимо:

- Составить **Акт обследования условий жизни несовершеннолетнего гражданина и его семьи**(ст. 122 СК РФ, в рамках переданных полномочий согласно ст.6 Федерального закона от 24.04.2008 № 48-ФЗ «Об опеке и попечительстве», п.6 Правил осуществления отдельных полномочий органов опеки и попечительства в отношении несовершеннолетних граждан образовательными организациями, медицинскими организациями, организациями, оказывающими социальные услуги, или иными организациями, в том числе организациями для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 18.05.2009 № 423; порядок проведения обследования и форма типового акта утверждены приказом Минобрнауки РФ от 14.09.2009 № 334).

В пп.10.3 **Акта обследования условий жизни несовершеннолетнего гражданина и его семьи** указать необходимость оказания несовершеннолетнему социальных услуг (социальной, правовой, психолого-педагогической, медицинской, материальной и другой помощи) учреждением социального обслуживания населения в условиях круглосуточного пребывания.

- Установить наличие и место жительства близких

родственников ребенка, в том числе с использованием Банка данных (дедушка, бабушка, братья, сестры), имеющих соответствующие семейные права и обязанности (ст.55, 67 Семейного кодекса РФ), степень их участия в воспитании ребенка. Убедиться, что родственники не создадут непосредственной или возможной угрозы для жизни и здоровья ребенка, оставить ребенка ближайшим родственникам под временный присмотр. Оставление ребенка ближайшим родственникам под временный присмотр без подключения органа опеки и попечительства для определения его статуса и назначения временной опеки возможно на срок не более трех рабочих дней.

✓ В случаях установления личности несовершеннолетнего, родственников и их места жительства.

Отразить в Акте обследования условий жизни несовершеннолетнего гражданина и его семьи под чьим присмотром будет оставлен ребенок, адрес места его пребывания, подтвердить факт оставления несовершеннолетнего родственникам под их роспись.

✓ В случаях неустановления личности несовершеннолетнего, места его жительства, при отсутствии невозможности в данный момент установления местонахождения **родственников,** невозможности надлежащего уведомления таких лиц об обнаружении несовершеннолетнего:

• Совместно с инспектором ПДН **доставить** несовершеннолетних в возрасте:

– до 3 лет - в специализированные медицинские организации или в автономное учреждение социального обслуживания населения Тюменской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Согласие» города Ишима»;

– в возрасте от 3 до 18 лет - в организации социального обслуживания населения, образования по акту (приложение №25 к приказу МВД России от 15.10.2013 №845).

– с 10 лет решение об устройстве несовершеннолетнего в организацию принимается с учетом его мнения (за исключением случаев, когда мнение ребенка противоречит его

интересам);

– с 14 лет устройство несовершеннолетнего в организацию возможно по его письменному заявлению.

- Информировать территориальные комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав о факте отобрания ребенка у родителей (одного из них) или у других лиц, на попечении которых он находился.

3. Инспекторам ПДН необходимо:

- Совместно со специалистами учреждения социального обслуживания населения, входящим в состав Службы экстренного реагирования, выполнять действия пп. 2.1. – 2.3..

- Прекратить действия по экстренному реагированию после устройства несовершеннолетнего.

Критерии для принятия решения о помещении несовершеннолетнего в организации социального обслуживания населения, здравоохранения, образования до момента разрешения ситуации в семье

➤ Ребенок находится в условиях, опасных для его жизни и здоровья, или с угрозой высокого риска несчастного случая (ребенок в возрасте до 7 лет, когда оба родителя либо родитель (законный представитель) находятся в состоянии наркотического, алкогольного опьянения; вблизи расположены источники открытого огня, электричества, газового оборудования и т.д. (вне зависимости от возраста ребенка);

➤ Ребенок нуждается в неотложной медицинской помощи (имеет повреждения, обострения заболевания, высокую температуру, находится в состоянии истощения и т.п.); *в данном случае в обязательном порядке специалистами Службы экстренного реагирования вызывается бригада скорой медицинской помощи, при необходимости бригадой принимается решение о госпитализации несовершеннолетнего, в случае принятия бригадой решения об отсутствии необходимости госпитализации несовершеннолетнего специалистам Службы необходимо взять об этом соответствующий акт (справку), подписанный сотрудниками бригады;*

➤ Ребенок в возрасте до 14 лет находится в условиях отсутствия продуктов первой необходимости;

➤ В присутствии ребенка родителями (законными представителями) совершаются противоправные действия (в отношении друг друга либо в отношении ребенка, либо в отношении иных лиц), выражающиеся в применении в отношении него физического и психического насилия, и (или) жестокого обращения, и (или) сопровождающиеся оставлением ребенка без присмотра, голодным либо в отсутствие продуктов первой необходимости и (или) в неотопливаемом помещении непрерывно в течение длительно времени (для детей до года – вне зависимости от времени; от года до трех – в течение 2-х часов, от трех до пяти лет – в течение 6 часов, от пяти до 10

лет – в течение 12 часов, старше 10 лет – в течение суток);

➤ Иные обстоятельства.

Помещение несовершеннолетнего в организации социального обслуживания населения, здравоохранения, образования является крайней мерой и применяется в исключительных случаях при наличии оснований, соответствующих указанным критериям, а также в случаях, когда не удалось установить круг ближайших родственников (в том числе при отсутствии информации в Банке данных), под присмотром которых можно оставить ребенка в безопасности.

Приложение 4

Порядок действий служб, ответственных за выявление проблемной ситуации с несовершеннолетними в целях недопущения доведения ее до совершения правонарушения (преступления)

Направление деятельности	Место возможного выявления (орган или учреждение системы профилактики)	Ответственное лицо	Перечень мероприятий, позволяющих выявить проблемы несовершеннолетнего	Периодичность проведения	Чем регламентирован порядок работы (Закон, ведомств, приказ, алгоритм, порядок межведомственного взаимодействия и т.д.)
Выявление проблемной ситуации с несовершеннолетними: 1. Нарушение детско-родительских отношений; неисполнение (ненадлежащее	Образовательная организация	Классный руководитель	- изучает и использует информацию об индивидуально-личностных особенностях всех обучающихся, их социальном статусе в классе, взаимоотношениях со сверстниками и педагогами, наличии вредных	постоянно	- 120-ФЗ от 24.06.1999 «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»; - 273-ФЗ от 29.12.2012 «Об образовании в Российской Федерации»;

<p>исполнение) родителями (законными представителями) несовершеннолетни х своих обязанностей (отсутствие контроля за поведением и времяпровождение м детей, употребление психоактивных веществ, оставление в опасности и т.д.);</p> <p>2. Конфликтные отношения со сверстниками (повлекшие совершение преступлений на почве личных неприятных отношений);</p> <p>3. Безданность за ранее совершенные факты</p>			<p>привычек; - использует метод наблюдения и индивидуальной беседы в работе с обучающимися; - осуществляет контроль за посещаемостью учебных занятий обучающимися; в случае отсутствия - информирует администрацию школы и родителей; - проводит индивидуальные беседы с родителями и окружением ребенка.</p>	<p>ежедневно</p> <p>постоянно</p> <p>по факту выявления проблемной ситуации</p>	<p>- должностные обязанности; - алгоритм действий органов системы профилактики по предупреждению преступных посягательств в отношении несовершеннолетн их, в том числе против половой неприкосновеннос ти детей, утвержденный решением рабочей группы КДН и ЗП при Губернаторе Тюменской области от 20 декабря 2013 года</p>
		Воспитатель дошкольной организации	<p>- изучает и использует информацию об индивидуально- личностных особенностях всех</p>	постоянно	

<p>противоправных действий;</p> <p>4. Вовлечение несовершеннолетних в совершение противоправных действий со стороны взрослых лиц;</p> <p>5. Негативное влияние окружения (как правило, сверстников с выраженным девиантным поведением);</p> <p>6. Распространение информации о способах совершения преступлений и правонарушений (в том числе через средства массовой коммуникации);</p> <p>подстрекательство со стороны взрослых, низкая</p>			<p>воспитанников, их социальном статусе в группе, взаимоотношениях со сверстниками и воспитателями;</p> <p>- использует метод наблюдения и индивидуальной беседы в работе с воспитанниками;</p> <p>- проводит индивидуальные беседы с родителями и окружением ребенка</p>	ежедневно	
		Педагог-психолог	<p>- выявляет психологические особенности обучающихся, провоцирующих агрессивное поведение на основе апробированных методик</p>	в соответствии с планом работы и по запросам классных руководителей	
		Социальный педагог	<p>- определяет суть межличностных отношений</p>	постоянно	

<p>правовая грамотность.</p> <p>7. Бездзорность и безпризорность; систематическое бродяжничество ребенка;</p> <p>8. Наличие зависимостей (алкоголизм, наркомания, игромания);</p> <p>9. Преступная привлекательность и доступность объектов, оставленных без охраны;</p> <p>10. Неорганизованность подростка; отсутствие системной занятости несовершеннолетних во внеучебное время и т.д..</p>			<p>подростков, их круг общения;</p> <p>- работает с семьей по выявлению взаимоотношений между членами семьи, комфортности пребывания ребенка в семье, классе, на дополнительных занятиях, в кружках и т.д.</p>	по факту выявления проблемной ситуации	
		Инспектор по охране прав детства	- проводит индивидуальную работу с несовершеннолетними и родителями;	постоянно	
	Досуговые учреждения и учреждения дополнительного образования (культуры, спорта и молодежной политики)	Педагог дополнительного образования, специалист учреждения	- осуществляет контроль за посещаемостью занятий обучающимися в ходе оказания услуг по дополнительному образованию, а также организации	постоянно	120-ФЗ от 24.06.1999 «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»

			досуговой занятости.		
	Медицинские учреждения	Врач-педиатр	- осуществляет патронатное посещение детей по месту жительства; - проведение плановых медицинских осмотров детей.	постоянно	Алгоритм действий медицинских работников, оказывающих неотложную, скорую и первичную медико- санитарную помощь несовершеннолетн им, семьям по оперативному информированию специалистов органов системы профилактики при выявлении фактов семейного неблагополучия, требующих экстренного вмешательства.
		Врач психиатр- нарколог	-организует мотивационно- профилактическую работу с		1. Приказ Минздрава СССР от 12.09.1988г. № 704 «О сроках

			<p>несовершеннолетними, замеченными в употреблении ПАВ, и их законными представителями по посещению врача психиатра-нарколога для первичной консультации.</p>		<p>диспансерного наблюдения больных алкоголизмом, наркоманиями и токсикоманиями». 2.Алгоритм работы органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений с несовершеннолетними, уклоняющимися от прохождения обследования в наркологической службе, утвержденный на заседании рабочей группы субъектов системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних 21.03.2014г.</p>
--	--	--	---	--	--

	Сельское поселение	Общественная комиссия по делам несовершеннолетних	Оказывает содействие КДН и ЗП муниципального района: - в организации профилактической работы по организации работы по профилактике преступлений и правонарушений; - по раннему выявлению семейного неблагополучия; - оказывает содействие в проведении индивидуальной профилактической работы с несовершеннолетними и семьями	постоянно	В работе руководствуются положением о создании о осуществлении деятельности общественной комиссии. А также п. 14, п.30 ст. 14 Федерального закона от 6 октября 2003 г. N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»
		Сотрудник ФАП	- осуществляет патронатное посещение детей по месту жительства;	постоянно	Алгоритм действий медицинских работников, оказывающих неотложную,

			Проведение плановых медицинских осмотров; детей		скорую и первичную медико-санитарную помощь несовершеннолетним, семьям по оперативному информированию специалистов органов системы профилактики при выявлении фактов семейного неблагополучия, требующих экстренного вмешательства.
	Учреждение социального обслуживания населения	Специалист учреждения; Участковый специалист по социальной работе	<p>- осуществляет проведение рейдов патронажного выявительного характера;</p> <p>- организация деятельности Службы экстренного реагирования;</p>	постоянно по мере поступления сигнала	120-ФЗ от 24.06.1999 «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»; Закон Тюменской области от 02.12.2014 № 108 «О перечне

			- оказание социальных услуг.	по факту обращения за получением услуги	социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг» Постановление Правительства Тюменской области от 03.10.2014 № 510 «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Тюменской области»
	В ходе проведения рейда	Сотрудник ПДН УМВД России по Тюменской области Специалист КДН	- посещение семьи и несовершеннолетнего по месту жительства; - посещение мест концентрации молодежи в вечернее и ночное время.	По утверждённому графику, а также по мере необходимости	120-ФЗ от 24.06.1999 «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»

	Письменные обращения, телефонные звонки граждан, в т.ч. Телефон «Доверие»	Специалист получивший обращение	- организация приема обращений граждан по вопросам защиты прав и законных интересов несовершеннолетних граждан.	постоянно	Должностные инструкции; Федеральный закон от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
Принятие конкретных мер по профилактике проблемной ситуации и недопущению ее доведения до совершения преступления	Образовательная организация	Заместитель директора по воспитательной работе	- организует взаимодействие членов педагогического коллектива по разрешению проблемной ситуации с обучающимися; - подключает к индивидуальной работе с обучающимися родителями школьную психолого-педагогическую службу; - находится на	по факту возникновения проблемной ситуации постоянно	- 120-ФЗ от 24.06.1999 «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»; - 273-ФЗ от 29.12.2012 «Об образовании в Российской Федерации»; - должностные обязанности; - алгоритм действий органов системы профилактики

			<p>постоянной связи с родителями (законными представителями);</p> <ul style="list-style-type: none"> - подключает к работе другие ведомства; - осуществляет контроль за ситуацией. 	<p>в случае необходимости постоянно</p>	<p>по предупреждению преступных посягательств в отношении несовершеннолетних, в том числе против половой неприкосновенности детей, утвержденный решением рабочей группы КДН и ЗП при Губернаторе Тюменской области от 20 декабря 2013 года</p>
		Социальный педагог	<ul style="list-style-type: none"> - инициирует постановку обучающегося или семью в областной межведомственный банк данных несовершеннолетних и семей «группы особого внимания»; - осуществляет консультационную и информационную помощь родителям 	<p>в случае необходимости</p> <p>в случае необходимости</p>	
		Педагог-психолог	<ul style="list-style-type: none"> - проводит диагностику несовершеннолетнего; 	по запросу классного руководителя	

			<ul style="list-style-type: none"> - организует тренинги по коррекции психо-эмоционального состояния обучающегося, моральному и волевому саморегулированию его поведения; - реализует индивидуальную программу профилактики коррекции поведения конкретного обучающегося; - организует индивидуально-психологическое сопровождение по снижению уровня проявления агрессии обучающегося (родителей); - организует индивидуально-психологическое 	<p>в течение года</p> <p>в течение года</p> <p>в случае необходимости</p>	
--	--	--	--	---	--

			сопровождение родителей		
		Руководитель службы школьной медиации	<ul style="list-style-type: none"> - ведет сбор информации о конфликтных ситуациях в общеобразовательной организации; - знакомится с конкретной проблемной ситуацией; - осуществляет процедуру медиации с целью урегулирования конфликта и сглаживания последствий конфликта (если он возник в процессе совершения правонарушения); - организует консультации для педагогов и родителей по конкретной ситуации 	<p>согласно плану работы</p> <p>по запросу классного руководителя</p> <p>по запросу администрации, в случае необходимости</p> <p>в случае необходимости</p>	

		<p>Классный руководитель</p> <ul style="list-style-type: none"> - взаимодействует с учителями-предметниками по вопросам успеваемости, уровня психологического и физического состояния обучающегося, оказания ему и родителям психолого-педагогической поддержки; - посещает семью обучающегося с целью изучения взаимоотношений в семье; - контролирует внеурочную занятость несовершеннолетнего; - консультирует родителей по вопросам воспитания обучающегося; 	<p>постоянно</p> <p>по мере необходимости</p> <p>ежедневно</p> <p>постоянно</p>	
--	--	--	---	--

			- привлекает семью к сотрудничеству со школой	постоянно	
		Воспитатель дошкольной организации	- посещает семью воспитанника с целью изучения взаимоотношений в семье; - консультирует родителей по вопросам воспитания воспитанника; - привлекает семью к сотрудничеству с детским садом	по мере необходимости постоянно постоянно	
		Инспектор по охране прав детства	- сопровождает в ходе проведения медиативных процедур; - осуществляет взаимодействие со всеми органами и учреждениями системы профилактики по разрешению проблемной	по мере необходимости	

			ситуации с несовершеннолетними.		
	Досуговые учреждения и учреждения дополнительного образования (культуры, спорта и молодежной политики)	Педагог дополнительного образования, специалист учреждения.	<ul style="list-style-type: none"> - в случае отсутствия несовершеннолетнего на занятиях - информирует администрацию учреждения и родителей; - в случае выявления проблемной ситуации осуществляет информирование заинтересованных ведомств в рамках регламента; - привлекает специалиста службы школьной медиации с целью урегулирования конфликта и сглаживания последствий конфликта (если он возник в процессе 	постоянно	120-ФЗ от 24.06.1999 «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;

			совершения правонарушения).		
	Медицинские учреждения	Врач-педиатр	Направляет информацию о фактах неблагополучия заинтересованным ведомствам в соответствии с пунктом 3 Регламента о взаимодействии	Постоянно	Алгоритм действий медицинских работников, оказывающих неотложную, скорую и первичную медико- санитарную помощь несовершеннолетн им, семьям по оперативному информированию специалистов органов системы профилактики при выявлении фактов семейного неблагополучия, требующих экстренного вмешательства.
		Врач психиатр- нарколог	Осуществляет лечебно- профилактическую работу с несовершеннолетн	Постоянно	1. Приказ Минздрава СССР от 12.09.1988г. № 704 «О сроках диспансерного

			ими, состоящими на динамическом наблюдении в наркологической службе, и их законными представителями. Организует мотивационно-профилактическую работу с несовершеннолетними, состоящими на динамическом наблюдении в наркологической службе, и их законными представителями в случае уклонения несовершеннолетнего от динамического наблюдения.		наблюдения больных алкоголизмом, наркоманиями и токсикоманиями». 2. Приказ Минздрава РФ от 30.12.2015г. № 1034н «Об утверждении порядка оказания медицинской помощи по профилю «психиатрия-наркология» и порядка диспансерного наблюдения за лицами с психическими расстройствами и (или) расстройствами поведения, связанными с употреблением психоактивных веществ» 3.Алгоритм работы
--	--	--	--	--	---

					<p>органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений с несовершеннолетними, уклоняющимися от лечения и динамического наблюдения в наркологической службе, утвержденный на заседании рабочей группы субъектов системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних 21.03.2014г.</p>
	<p>Сельское поселение</p>	<p>Общественная комиссия по делам несовершеннолетних</p>	<p>- информирует КДН и ЗП муниципального района о всех выявленных фактах неблагополучия;</p>	<p>постоянно</p>	<p>В работе руководствуются положением о создании о осуществлении деятельности общественной</p>

			<ul style="list-style-type: none"> - привлекает специалиста службы школьной медиации с целью урегулирования конфликта и сглаживания последствий конфликта (если он возник в процессе совершения правонарушения); - рекомендует компетентным органам привлечь к ответственности родителей и иных законных представителей; - вносит предложения по вопросам, касающимся защиты прав несовершеннолетних на рассмотрение органов местного самоуправления. 		<p>комиссии. А также п. 14, п.30 ст. 14 Федерального закона от 6 октября 2003 г. N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» 120-ФЗ от 24.06.1999 «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;</p>
		Сотрудник ФАП	Направляет		Алгоритм действий

			информацию о фактах неблагополучия заинтересованным ведомствам в соответствии с пунктом 3 Регламента о взаимодействии		медицинских работников, оказывающих неотложную, скорую и первичную медико- санитарную помощь несовершеннолетн им, семьям по оперативному информированию специалистов органов системы профилактики при выявлении фактов семейного неблагополучия, требующих экстренного вмешательства.
--	--	--	---	--	--

	Учреждение социального обслуживания населения	Специалист учреждения, участковый специалист по социальной работе	<ul style="list-style-type: none"> - проведение психодиагностики несовершеннолетнего и его родителей (законных представителей); - проведение психокоррекционных мероприятий; - оказание экстренной психологической и правовой помощи; - организация отдыха и оздоровления; - реабилитация в рамках полустационарного и стационарного социального обслуживания; - привлечение к занятиям в клубах и кружках; - предоставление мер социальной поддержки; 	По факту выявления проблемной ситуации	<p>Федеральный закон от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»</p> <p>Закон Тюменской области от 02.12.2014 № 108 «О перечне социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг»</p> <p>Постановление Правительства Тюменской области от 03.10.2014 № 510 «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг»</p>
--	--	---	---	--	--

			- работа с родителями, ближайшим окружением.		в Тюменской области»
	В ходе проведения рейда	Инспектор ПДН	<ul style="list-style-type: none"> - оценивает ситуацию, в которой находится несовершеннолетний и его семья (условия воспитания, содержания); - проводит беседу; - в случае необходимости инициирует временное помещение несовершеннолетнего к родственникам или 	По факту выявления проблемной ситуации	Алгоритм действий сотрудников Службы экстренного реагирования и органа опеки и попечительства при посещении семьи с ребенком

			<p>в учреждение;</p> <ul style="list-style-type: none"> - организация работы по оказанию различных видов помощи; - установление местонахождения родителей (законных представителей несовершеннолетнего); - составление протокола об административном правонарушении. 		
--	--	--	---	--	--

