

**КООРДИНАЦИЯ РАБОТЫ СО СЛУЧАЕМ
НАРУШЕНИЯ ПРАВ РЕБЕНКА В СЕМЬЕ**

ПРОЕКТ СТАНДАРТА УСЛУГИ

Москва

2012

Рабочая группа по разработке стандарта:

С.П. Борзов

Л.В. Байбородова

М.О. Егорова

Н. Г. Королева

В.В. Попова, канд. филос. наук

И. А. Потапкин, д-р мед. наук

Г. В. Романовская

А.М. Спивак

А.Б. Турова

Сведения о стандарте

1. Настоящий стандарт разработан Национальным Фондом защиты детей от жестокого обращения.

2. В настоящем стандарте реализованы общепризнанные принципы и нормы международного права, Конституции Российской Федерации, федеральных законов, регулирующих сферу соответствующих отношений.

3. Настоящий стандарт разработан для использования юридическими лицами независимо от организационно-правовых форм и форм собственности, осуществляющих деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4. Введен впервые.

1. Паспорт услуги

1.1. Наименование услуги

Координация работы со случаем нарушения прав ребенка в семье.

1.2. Поставщик услуги

Определяется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

1.3. Термины и определения, использованные в стандарте услуги

Безопасность – отсутствие условий для возникновения угроз жизни и/или здоровью ребенка.

Дети, нуждающиеся в защите государства – дети, в отношении которых органы опеки и попечительства обязаны принять необходимые меры по защите их прав и законных интересов в соответствии с п. 3 ст. 56 Семейного кодекса Российской Федерации.

Жестокое обращение с ребенком – все формы физического, психического, сексуального насилия, пренебрежения потребностями ребенка со стороны его родителей или иных законных представителей, которые проявляются в форме активных действий или бездействия, приводящих или способных привести к ущербу для здоровья, развития или достоинства ребенка.

Консилиум специалистов - совещательный орган, в функции которого входит рассмотрение планов реабилитации семьи и ребенка, результатов мониторинга и оценки эффективности принятия мер по каждому случаю нарушения прав ребенка на данной территории; создается при органе опеки и попечительства.

Куратор – должностное лицо, организующее и осуществляющее выполнение плана реабилитации семьи и ребенка.

План по защите прав ребенка – документ, принимаемый органом, осуществляющим полномочия по опеке и попечительству при открытии случая и определяющий меры по защите прав и законных интересов ребенка; может включать в себя один или несколько из следующих разделов:

- план обеспечения безопасности ребенка (комплекс мероприятий, направленных на обеспечение безопасности нахождения ребенка в его кровной семье);

- план реабилитации семьи и ребенка (комплекс реабилитационных мероприятий по отношению к ребенку и его семье, направленных на восстановление условий для соблюдения в семье прав и законных интересов ребенка);

- план семейного устройства (комплекс мероприятий, направленных на устройство на воспитание в семью ребенка, оставшегося без попечения родителей, его подготовку к жизни в семье и последующее сопровождение семьи).

Случай – дело о нарушении прав и законных интересов ребенка, открытое в целях принятия мер по его защите и восстановлению его прав и законных интересов.

Другие термины и определения применены в настоящем стандарте в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.4. Область применения стандарта услуги

Настоящий стандарт распространяется на деятельность, связанную с реализацией услуги «Координация работы со случаем нарушения прав ребенка в семье» и устанавливает состав, объем, требования к специалистам, количественные и качественные показатели предоставления данной услуги.

Получателями данной услуги являются семьи с детьми, признанными нуждающимися в государственной защите.

1.5. Цели и задачи предоставления услуги

Цель предоставления услуги:

восстановление нарушенных в семье прав и законных интересов ребенка через выявление причин возникновения нарушения, планирование и мониторинг мер по восстановлению прав и интересов ребенка, профилактика повторных нарушений.

Задачи услуги:

- формирование и поддержание доверительных отношений с семьей;
- комплексная оценка ситуации в семье и определение причин нарушения прав ребенка;
- планирование и организация деятельности по реабилитации ребенка и семьи;
- мониторинг эффективности деятельности по восстановлению нарушенных прав ребенка.

1.6. Результат предоставления услуги

В результате оказания услуги:

- отсутствуют угрозы для безопасности ребёнка в семье;
- преодолены (минимизированы) факторы риска жесткого обращения с ребёнком в семье, выявленные при открытии данного случая;
- родители способны самостоятельно преодолевать сложные жизненные ситуации, возникающие в семье;
- родители способны самостоятельно удовлетворять минимальные возрастные потребности детей в семье;

1.7. Периодичность оказания услуги

Услуга оказывается однократно.

1.8. Правовые основания для предоставления услуги

Услуга оказывается в соответствии со следующими нормативными правовыми актами международного и российского законодательства:

1. Всеобщая декларация прав человека (1948);
2. Декларация прав ребенка (1959);
3. Конвенция о правах ребенка (20 ноября 1989 года; ратифицирована постановлением Верховного совета СССР от 13 июня 1990 года № 1559-1);
4. Конвенция № 182 о запрещении и немедленных мерах по искоренению наихудших форм детского труда»;
5. Международный пакт об экономических, социальных и культурных правах (1966);
6. Конвенция ООН о правах ребенка (1989);
7. Европейская социальная хартия (1996);
8. Конституция Российской Федерации (1993);
9. Гражданский кодекс Российской Федерации (с изменениями и дополнениями);
10. Семейный кодекс Российской Федерации (в ред. Федерального закона от 30 ноября 2011 № 363-ФЗ)
11. Федеральный закон от 24 июля 1994 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
12. Федеральный закон от 10 декабря 1995 г. № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации»;
13. Федеральный закон от 6 октября 1999 г. №184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации»;
14. Федеральный закон от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
15. Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании»;
16. Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
17. Федеральный закон от 8 мая 2010 г. № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений»;
18. Федеральный закон от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (в ред. Федерального закона от 27 июня 2011 г. № 162-ФЗ)
19. Постановление Правительства Российской Федерации от 10 ноября 2003 г. № 677 «Об общероссийских классификаторах технико-экономической и социальной информации в социально-экономической области»;
20. Постановление Правительства Российской Федерации от 2 сентября 2010 г. № 671 «О порядке формирования государственного

задания в отношении федеральных государственных учреждений и финансового обеспечения выполнения государственного задания»;

21. Совместный приказ Минфина России и Минэкономразвития России № 136н/526 от 29 октября 2010 г. «Об утверждении Методических рекомендаций по формированию государственных заданий федеральным государственным учреждениям и контролю за их выполнением»

22. Комплексные рекомендации органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органам местного самоуправления по реализации Федерального закона от 8 мая 2010 г. № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений» от 16 мая 2011 г. № 12-08-22/1959 (Минфин России).

2. Содержание услуги

2.1. Краткое описание услуги

Деятельность по оказанию услуги включает в себя назначение ответственного специалиста-куратора, который осуществляет:

установление доверительных отношений с членами семьи;

проведение диагностики причин нарушения прав ребенка;

разработку плана реабилитации, направленного на восстановление способности семьи самостоятельно преодолевать кризисные ситуации без ущемления прав и интересов ребенка; на восстановление родительских функций;

координацию деятельности междисциплинарной команды по реализации разработанного Плана.

В процессе оказания услуги является обязательным вовлечение семьи в активное участие на всех этапах реализации мероприятий услуги.

2.2. Основные этапы и мероприятия в рамках оказания услуги

Н п/п	Этап	Мероприятия	Продолжительность	Результат	Исполнитель
1	Подготовительный этап	Ознакомление с документацией по случаю Установление контакта и доверительных отношений с семьей	1,16 час (10 минут работа с документацией и 1 час работа с семьей)	Изучена документация по случаю Созданы условия для работы с семьей	Куратор
2	Диагностический этап	Интервьюирование / беседа с родителями и составление генограммы семьи	0,5 часа (30 мин 1 визит)	Получена информация о семейной истории	Куратор
		Интервьюирование / беседа с родителями и ребенком и составление эокарты семьи	0,5 часа (30 мин 1 визит)	Получена информация о социальном окружении семьи и ребенка	
		Интервьюирование / беседа с родителями и ребенком и оценка ресурсов семьи	1,5 часа (45 мин 1 визит, всего 2 визита)	Получена информация о проблемах и ресурсах семьи	
		Интервьюирование / беседа с ребенком и родителями и оценка личностных качеств родителей и ребенка	1,5 часа (90 мин) 2 визита по 0,75 часа (по 45 мин)	Зафиксирована итоговая оценка причин нарушения прав ребенка в семье	
		Анализ собранных сведений и получение недостающей информации	2 час (1 час работы с семьей и 1 час – анализ сведений)		
3	Планирование и организация реабилитационной работы	Обсуждение и согласование с родителями целей работы по реабилитации семьи и	2,25 час (45 мин 1 визит в семью, всего 3 визита)	Подготовлен проект плана реабилитации ребёнка и семьи	Куратор

ПРОЕКТЫ СТАНДАРТОВ ПРОФИЛАКТИЧЕСКИХ УСЛУГ

		путей их достижения			
		Подготовка комплекта документов для рассмотрения на консилиуме	0,5 часа (30 мин)	Документы для консилиума оформлены в установленном порядке	
		Согласование плана реабилитации ребёнка и семьи на консилиуме специалистов	1 час (45 мин участие в консилиуме и 15 мин внесение изменений)	Внесены изменения в план в соответствии с рекомендациями Консилиума (при необходимости)	
		Организация выполнения мероприятий в соответствии с утвержденным планом реабилитации ребёнка и семьи, контроль их выполнения	12 час (40 мин 1 визит в семью 1,5 раза в неделю в течение 3 месяцев)	Действия, предусмотренные в плане реабилитации, выполняются в срок, качественно и в полном объеме	
4	Мониторинг результатов выполнения Плана реабилитации ребенка и семьи	Сбор сведений о результатах выполнения плана реабилитации	1 час	Собраны сведения о результатах оказания услуг, предоставленных семье.	Куратор
		Проведение процедуры повторной оценки риска жесткого обращения с ребёнком	0,5 час (30 мин)	Подготовлено заключение о характере динамики факторов риска жестокого обращения с ребенком	
		Проведение комплексной оценки ситуации в семье	1,3 час (40 мин 1 визит в семью в течение 3 месяцев)	Подготовлено заключение о характере динамики семейной ситуации	
		Анализ и обобщение результатов оценки	0,5 час (30 мин)	Подготовлено заключение об эффективности мер по защите прав и интересов ребёнка	
		Итоговая беседа с родителями	0,5 час (30 мин)	Согласованы варианты поддержки родителей при необходимости	
5	Прохождение супервизии	Посещение куратором супервизии	9 час (1,5 час 1 раз в 2 недели, всего 6 раз в 3 месяца для	Получены рекомендации по преодолению профессиональных трудностей; предотвращено профессиональное выгорание	Куратор

ПРОЕКТЫ СТАНДАРТОВ ПРОФИЛАКТИЧЕСКИХ УСЛУГ

			нагрузки куратора 15 случаев)	специалистов; осуществлен контроль качества оказания услуги	
Итого часов работы по услуге куратора в течение 3 месяцев – 27,31 часа					

3. Организация предоставления услуги

3.1. Основание для предоставления услуги

Предоставление услуги осуществляется на основании плана по защите прав ребенка, утверждаемого органом, уполномоченным принимать меры по защите прав и законных интересов детей (орган опеки и попечительства).

3.2. Срок регистрации обращения о предоставлении услуги

Не применимо.

3.3. Максимальный срок ожидания оказания услуги с момента поступления обращения о предоставлении услуги

Не применимо.

3.4. Одновременное число получателей услуги

Максимальная нагрузка при полной занятости для 1 куратора – до 15 случаев, при условии хорошей транспортной обеспеченности территории или компактного проживания курируемых куратором семей.

При обслуживании куратором района или поселения большой площади со слабой обеспеченностью транспортом, или нескольких поселений, его нагрузка должна быть уменьшена.

3.5. Конфиденциальность

Обеспечивается в соответствии со следующими нормативными правовыми актами Российской Федерации:

1. Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
2. Федеральный закон от 10 декабря 1995 г. № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации»;
3. Указ Президента Российской Федерации от 6 марта 1997 года № 188 «Об утверждении перечня сведений конфиденциального характера»;
4. Постановление Правительства РФ от 17 ноября 2007 года № 781 «Об утверждении Положения об обеспечении безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных»;
5. Постановление Правительства Российской Федерации от 15 сентября 2008 г. № 687 г. Москва «Об утверждении Положения об особенностях обработки персональных данных, осуществляемой без использования средств автоматизации».

3.6. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении услуги, и способы ее взимания

Услуга оказывается бесплатно.

3.7. Предоставления услуги в многофункциональных центрах и в электронной форме

Услуга не оказывается в многофункциональных центрах и в электронной форме.

3.8. Документальное сопровождение процесса предоставления услуги

Перечень документации, получаемой куратором для работы со случаем:

Постановление об открытии случая;

план по защите прав ребенка;

служебное сообщение о выявленных признаках нарушений прав и законных интересов ребенка;

заполненная форма «Оценка безопасности и оценка риска жестокого обращения с ребенком»;

акт обследования условий жизни несовершеннолетнего гражданина и его семьи;

Перечень документации по работе с семьей:

генеграмма семьи;

экокарта семьи

3.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуги

Услуга не оказывается:

семьям в социально опасном положении, в том числе семьям;

представители целевой группы отказываются от оказания услуги.

4. Требования к доступности услуги

Физическая доступность - услуга оказывается куратором семьи по месту ее жительства.

Информационная доступность обеспечивается освещением процесса и особенностей реализации услуги в местных и региональных СМИ для формирования понимания важности и эффективности профессионального вмешательства в ситуацию нарушения прав ребенка в обществе.

Психологическая доступность - обеспечивается путем проведения соответствующей профессиональной подготовки и повышения квалификации специалистов, оказывающих услугу, по вопросам установления контакта, ведения беседы.

Психологическая безопасность - обеспечивается созданием безопасных условий, защитой от всех форм дискриминации во время проведения мероприятий услуги, сохранением конфиденциальности информации о личной жизни граждан, полученной в процессе подготовки и проведения мероприятий услуги.

5. Требования к процессу оказания услуги

5.1.1. Требования к информационному обеспечению услуги

Не применимо.

5.1.2. Требования к кадровому обеспечению деятельности по услуге

Должность специалиста	Квалификационные требования (образование, стаж, опыт работы)	Периодичность повышения квалификации	Периодичность супервизии	Единица измерения объема
Куратор	Образование: среднее и высшее образование в области педагогики, психологии и социальной работы, наличие профессиональных компетенций, соответствующих требованиям стандарта услуги; Стаж: нет требований; Опыт работы: желательно наличие опыта работы с семьями или детьми группы риска	Однократно перед оказанием услуги 96 часа	9 час (1,5 час 1 раз в 2 недели, всего 6 раз в 3 месяца для нагрузки куратора 15 случаев)	Чел/час

13

5.1.3. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга

Услуга оказывается по месту проживания клиента

5.1.4. Требования к техническому обеспечению предоставления услуги

Мероприятие по реализации услуги	Перечень инвентаря и оборудования	Единица измерения объема
Мероприятия по реализации услуги	Оборудованное рабочее место, доступ к сейфу, компьютеру, принтеру, множительной технике, телефонной связи	Шт.
	Доступ к транспорту	

5.1.5. Расходные материалы для предоставления услуги

Мероприятие по реализации услуги	Перечень расходных материалов	Единица измерения объема
Оформление документации	Канцелярские товары	Шт.
Посещение семьи	ГСМ	Литр

6. Качество услуги

Критерии оценки качества оказания услуги:

выполнение мероприятий плана по защите прав ребенка в установленные сроки в указанном объеме;

снижение уровня риска жестокого обращения с ребенком в семье;

снижение уровня выраженности факторов, способствующих возникновению случая нарушения прав ребенка в семье.

Способы оценки результативности оказания услуги:

анкетирование получателей услуги;

диагностика

административный контроль;

контроль качества (супервизия и экспертная оценка консилиума).

7. Контроль реализации услуги

7.1. Контроль выполнения требований к процессу оказания услуги осуществляется посредством административного контроля на основе статистических данных.

7.2. Контроль качества оказания услуги осуществляется посредством супервизии.

Приложения:

Приложение 1. Форма «План реабилитации ребенка и семьи».

Приложение 2. Форма «Сетка сетевой карты».

Приложение 3. Форма «Карта социальных связей».

ПЛАН РЕАБИЛИТАЦИИ РЕБЁНКА И СЕМЬИ

Состав семьи: Ф.И.О., год рождения, характер родства

1. _____;
2. _____;
3. _____;
4. _____

Проблема случая

Основная цель работы

Промежуточные цели работы:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____

ПЛАН СОВМЕСТНЫХ ДЕЙСТВИЙ

ДЕЙСТВИЯ РОДИТЕЛЕЙ	ДЕЙСТВИЯ СПЕЦИАЛИСТОВ	СРОК ВЫПОЛНЕНИЯ ОТВЕТСТВЕННЫЙ
Промежуточная цель 1		
Промежуточная цель 2		

15

Подписи

Родители _____

Куратор случая _____

Форма «Сетка сетевой карты»

Состав сети социальных связей _____

№	Фамилия, имя, персональные данные	Контактная информация

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ:

Карта социальных связей

