

Предисловие	5
Введение	7
Глава 1: Основные понятия, используемые при организации и предоставлении социальных услуг женщинам с детьми при наличии внутрисемейного конфликта, насилия в семье	11
1.1. Понятийный аппарат.....	11
1.2. Формы социального обслуживания и виды социальных услуг. .	12
1.3. Примерный перечень социальных услуг для женщин с детьми	13
1.4. Права и обязанности получателей и поставщиков социальных услуг	13
1.5. Принципы и подходы в работе с пострадавшими от насилия в семье	16
Глава 2. Стандарт предоставления социальных услуг женщинам с детьми при наличии внутрисемейного конфликта, насилия в семье в стационарной форме	18
2.1 Общие положения	18
2.2. Перечень документов, необходимых для предоставления социальных услуг:.....	18
2.3. Порядок предоставления социальных услуг	19
2.4. Показатели качества и оценка результатов предоставления социальных услуг.....	21
Глава 3. Стандарт предоставления социальных услуг женщинам с детьми при наличии внутрисемейного конфликта, насилия в семье в полустационарной форме.....	25
3.1. Общие положения.....	25
3.2. Перечень документов, необходимых для предоставления:.....	25
3.3. Порядок предоставления социальных услуг	26
3.4. Показатели качества и оценка результатов предоставления социальных услуг.....	28
Глава 4. Насилие в семье и права человека: международные правовые стандарты	31
4.1. Национальные стандарты предоставления социальных услуг в сфере сексуального насилия и насилия в семье (Уэст-Мидлендс, Англия)	33
4.2. Случаи применения стандартов.	34
4.3. Основные принципы деятельности организаций по борьбе с домашним насилием	36

4.4. Стандарты по борьбе с домашним насилием и жестоким обращением (Уэст-Мидлендс, Англия).....	37
ПРИЛОЖЕНИЕ № 1	43
ПРИЛОЖЕНИЕ № 2	59
ПРИЛОЖЕНИЕ № 3	61
ПРИЛОЖЕНИЕ № 4	65
ПРИЛОЖЕНИЕ № 5	66
ПРИЛОЖЕНИЕ № 6	70
ПРИЛОЖЕНИЕ № 7	79
ПРИЛОЖЕНИЕ № 8	85
ПРИЛОЖЕНИЕ № 9	90

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 «Региональный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Семья», государственного автономного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Богдановича».

При подготовке материала за основу был взят опыт видных российских экспертов и специалистов социальной сферы, реализующих деятельность по предупреждению и борьбе с бытовым насилием, жестоким обращением. Кроме того, в методическом пособии представлены международные правовые стандарты по борьбе с домашним насилием и жестоким обращением, в частности стандарты графства. Уэст-Мидлендс, Англия.

При разработке данного пособия было принято во внимание, что жертвами домашнего насилия, как правило, становятся женщины из различных социально-экономических групп с разными культурными, этническими и религиозными корнями, уровнем образования. Причем масштаб насилия в семье в сельской местности часто бывает несоизмеримо выше, чем в городских условиях, 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 как на пострадавших, так и на общество в целом. Однако в большинстве случаев представители правоохранительных органов, законодатели, государственные и муниципальные служащие 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.

Стандарты определяют потребность жертв, как взрослых, так и детей, быть услышанными, устанавливают необходимость проявле-

ния деликатности, корректности по отношению к ним. Женщины или дети, пережившие насилие, нуждаются в помощи, поддержке. Для того, чтобы преодолеть кризисную ситуацию и оправиться от насилия, прежде всего, должна быть удовлетворена их потребность в безопасности.

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 в целях улучшения качества оказания услуг, развития практических навыков в работе, корректной реализации услуг.

На сегодняшний день существует потребность выработки общего набора стандартов для улучшения системы управления и обеспечения согласованности в социальном обслуживании тех, кто страдает от домашнего насилия – женщин с детьми разного возраста.

Данные стандарты разработаны группой специалистов, работающих в сфере профилактики домашнего насилия, а также реализующих деятельность по нивелированию последствий для граждан, пострадавших от жесткого обращения.. Внедрение указанных стандартов позволит согласовать действия всех служб, задействованных в решении вопросов по реагированию в случаях домашнего насилия, а также содействовать развитию и улучшению эффективного межведомственного сотрудничества через информационный взаимообмен и представление конкретных рекомендаций.

Основы теории домашнего насилия

Марк Твен писал: «Все говорят о плохой погоде, но никто не пытается ее изменить». Это высказывание как нельзя более емко отражает сущность социальных проблем в России: все говорят, что в нашем обществе они существуют и их множество, но большинство из них так и остается нерешенным, 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, требуют безотлагательного решения и денежных затрат государства, а какие могут подождать, будучи не 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.

Чтобы 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 областей выявил наиболее актуальные социальные проблемы:

- трудная жизненная ситуация (малообеспеченность; безработица или неквалифицированный труд; отсутствие жилья или наличие жилья, требующего капитального ремонта; отсутствие или потеря 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, 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, проведение 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».

Глава 1: Основные понятия, используемые при организации и предоставлении социальных услуг женщинам с детьми при наличии внутрисемейного конфликта, насилия в семье

1.1. Понятийный аппарат

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, порядок принимаемые за исходные для сопоставления с ними других 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.

Отделение помощи женщинам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации (кризисные отделения) – структурные подразделения учреждения по предоставлению социальных услуг совершеннолетним женщинам (в том числе 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.

1.2. Формы социального обслуживания и виды социальных услуг.

1.2.1. 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.

1.2.2. Социальные услуги в **полустационарной форме** предоставляются женщинам с детьми в возрасте от 0 до 18 лет в определенное время суток.

1.2.3. Социальные услуги **на дому** предоставляются женщинам с детьми в возрасте от 0 до 18 лет.

1.2.4. Социальные услуги в форме социального обслуживания на дому или стационарной форме, или в полустационарной форме предоставляются бесплатно, за плату или частичную плату.

1.2.5. 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: направлены 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.

1.3. Примерный перечень социальных услуг для женщин с детьми¹

1.4. Права и обязанности получателей и поставщиков социальных услуг

1.4.1. 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.

1.4.2. 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.

1.4.3. Поставщик социальных услуг имеет следующие 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;

¹ **Приложение №1: Перечень социальных услуг для женщин и детей**

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) поставщики 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.

1.4.4. 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.

1.4.5. 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.

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

1.5.1. *Защита и безопасность пострадавших от насилия.*

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.

1.5.2. *Предоставление услуг на бесплатной основе.*

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

1.5.3. *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.

1.5.4. *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.

1.5.5. *Отсутствие дискриминационных признаков, политики равных возможностей.*

Услуги в отношении женщин и детей не должны быть дискриминационными по признаку национальности, этнической принадлежности, расы, класса, возраста, наличия инвалидности и т.д. То есть услуги должны быть доступны в полном объеме для всех пострадавших, также должны приниматься во внимание особые потребности женщин. Кроме того, гендерное равенство и стратегия должны способствовать авторитету организации, уважающей и поддерживающей права женщин.

1.5.6. *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 и/

или ее детей находятся под угрозой. Женщины также должны иметь право получать услуги анонимно.

1.5.7. Специализированные услуги.

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

1.5.8. 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 специализированное обучение.

1.5.9. 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.

1.5.10 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.

Глава 2. Стандарт предоставления социальных услуг женщинам с детьми при наличии внутрисемейного конфликта, насилия в семье в стационарной форме

2.1 Общие положения

2.1.1. Данный Стандарт 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».

2.1.2. Настоящий 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).

2.1.3 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.

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

2.2. Перечень документов, необходимых для предоставления социальных услуг:

- 1) ходатайство направляющей организации, юридического и (или) физического лица (желательно);
- 2) документ, удостоверяющий личность получателя социальных услуг (при наличии);
- 3) документы, подтверждающие место жительства и (или) пребывания, фактического проживания получателя социальных услуг (при наличии);
- 4) справка учреждения здравоохранения об отсутствии медицинских противопоказаний к социальному обслуживанию у женщины и ребенка (при наличии);

- 6) приказ о признании нуждающимся в социальном обслуживании;
- 7) индивидуальная программа предоставления социальных услуг.

2.3. Порядок предоставления социальных услуг

2.3.1. Принятие заявления получателя социальных услуг.

Основанием для рассмотрения вопроса о предоставлении социального обслуживания является поданное в письменной или электронной форме заявление (**Приложение № 2: Заявление о предоставлении социальных услуг**) 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.

2.3.2. Информирование о порядке предоставления социальных услуг.

Информирование 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.

2.3.3. Разъяснение о порядке приема документов.

Получателю социальных услуг или его представителю разъясняется порядок приема документов (перечень документов), которые должны быть представлены для признания гражданина нуждающимся в социальном обслуживании и принятия решения о предоставлении социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания.

2.3.4. Анализ представленных документов и принятие решения о предоставлении социальных услуг.

Рассмотрение 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).

2.3.5. *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.

2.3.6. *Заключение договора о предоставлении социальных услуг.*

Социальные услуги предоставляются гражданину на основании договора (**Приложение № 3: Договор о предоставлении социальных услуг**) 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.

2.3.7. *Формирование личного дела получателя социальных услуг, составление ИПР.*

Планирование работы с получателем социальных услуг, составление социального контракта.

2.3.8. *Предоставление социальных услуг.*

Предоставление получателю социальных услуг социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания в соответствии с заключенным договором. Подтверждением оказания социальных услуг получателю является акт о предоставлении социальных услуг (**Приложение № 4: Акт о предоставлении социальных услуг**);

2.3.9. *Прекращение предоставления социальных услуг.*

Основания для прекращения оказания социальных услуг:

- по личной инициативе гражданина (письменное заявление);
- окончание срока предоставления услуг в соответствии с индивидуальной программой и (или) по истечении срока договора;
- при нарушении получателем услуг условий заключенного договора и (или) правил внутреннего распорядка (**Приложение № 5: Правила внутреннего распорядка**);
- смерть получателя услуг или ликвидации Учреждения;
- решение суда о признании получателя услуг безвестно отсутствующим или умершим;
- осуждение получателя услуг к отбыванию наказания в виде лишения свободы;
- выявление у получателя услуг медицинских противопоказаний к социальному обслуживанию при наличии соответствующего заключения уполномоченной медицинской организации.

2.4. Показатели качества и оценка результатов предоставления социальных услуг

2.4.1 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 социальных услуг;
- достаточность количества ПСУ для обеспечения потребностей граждан в социальном обслуживании;
- непрерывное повышение качества социальных услуг и эффективность их оказания;
- адресность оказания социальных услуг;

2.4.2. *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.

2.4.3. *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.

2.4.4. *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.

2.4.5. *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.

2.4.6. *Оценка качества социально-трудовых услуг включает в себя оценку:*

- Проводимых мероприятий по оказанию помощи в трудоустройстве.

- Иных социально-трудовых услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг.

2.4.7. *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.

2.4.8. *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 3. Стандарт предоставления социальных услуг женщинам с детьми при наличии внутрисемейного конфликта, насилия в семье в полустационарной форме

3.1. Общие положения

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

3.1.2. Настоящий 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).

3.1.3. Социальные услуги в полустационарной форме предоставляются женщинам с детьми в возрасте от 0 до 18 лет в определенное время суток.

3.1.4. Социальные услуги в полустационарной форме социального обслуживания предоставляются бесплатно.

3.2. Перечень документов, необходимых для предоставления:

- 1) паспорт получателя социальных услуг.
- 2) свидетельство о рождении детей/ ребенка (паспорт с 14 лет);
- 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.

3.3. Порядок предоставления социальных услуг

Социальные услуги предоставляются женщине и детям в соответствии с индивидуальной программой на основании договора о предоставлении социальных услуг.

Предоставление срочных социальных услуг в целях оказания неотложной помощи осуществляется без заключения договора о предоставлении социальных услуг.

3.3.1. *Принятие заявления получателя социальных услуг.*

Основанием для рассмотрения вопроса о предоставлении социального обслуживания является поданное в письменной или электронной форме заявление (**Приложение №2: 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.

3.3.2. *Информирование о порядке предоставления социальных услуг.*

Информирование граждан о предоставлении социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания, видах социальных услуг, сроках, условиях их предоставления.

3.3.3. *Разъяснение о порядке приема документов.*

Получателю социальных услуг или его представителю разъясняется порядок приема документов (перечня документов), которые должны быть представлены для признания женщины, женщины и детей нуждающимися в социальном обслуживании и принятия решения о предоставлении социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания.

3.3.4. *Анализ представленных документов и принятие решения о предоставлении социальных услуг.*

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

3.3.5. *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 (**Приложение №7: Индивидуальная программа реабилитации**). Индивидуальная программа составляется исходя из потребности в социальных услугах, пере-

смачивается в зависимости от изменения этой потребности, но не реже чем раз в три года. Пересмотр индивидуальной программы осуществляется с учетом результатов реализованной индивидуальной программы.

3.3.6. Заключение договора о предоставлении социальных услуг.

Социальные услуги предоставляются женщине, женщине с детьми на основании договора (**Приложение №3: Договор**) 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.

3.3.7. Формирование личного дела получателя социальных услуг, составление индивидуального плана работы.

Планирование работы с женщиной и детьми, составление социального контракта.

3.3.8. Предоставление социальных услуг.

Предоставление социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания в соответствии с перечнем социальных услуг (**Приложение № 1: Перечень социальных услуг для женщин с детьми**) и заключенным договором. Подтверждением оказания социальных услуг получателю является акт о предоставлении социальных услуг (**Приложение № 4: Акт о предоставлении социальных услуг**);

3.3.9. Прекращение предоставления социальных услуг. Основания для прекращения оказания социальных услуг:

- по личной инициативе гражданина (письменное заявление);
- окончание срока предоставления услуг в соответствии с индивидуальной программой и (или) по истечении срока договора;
- при нарушении получателем социальных услуг условий заключенного договора;
- смерть получателя социальных услуг или ликвидации Учреждения;
- решение суда о признании получателя социальных услуг безвестно отсутствующим или умершим;
- осуждение получателя социальных услуг к отбыванию наказания в виде лишения свободы;
- выявление у получателя социальных услуг медицинских противопоказаний к социальному обслуживанию при наличии соответствующего заключения уполномоченной медицинской организации.

3.4. Показатели качества и оценка результатов предоставления социальных услуг

3.4.1. *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.

3.4.2. *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).

3.4.3. *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 соци-

альных 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.

3.4.4. *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.

3.4.5. *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.

3.4.6. *Оценка качества социально-трудовых услуг включает в себя оценку:*

- Проводимых мероприятий по оказанию помощи в трудо-

устройстве.

3.4.7. 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 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, понятие 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 охранного 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 созда-

ния 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 в том, чтобы 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 в обеспечении 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 – домашнем насилии, 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 (Уэст-Мидлендс, Англия)

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 обращения», 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 опасных методов работы с последствиями насилия в семье и жестоким обращением, включая:

- Посредничество;
- Примирение;
- Семейную терапию;
- 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 жестоким 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:

- Процессов 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.

ПЕРЕЧЕНЬ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ ДЛЯ ЖЕНЩИН С ДЕТЬМИ

ВИД СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ: СРОЧНЫЕ СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ			
1. Проведение опроса и первичной социальной диагностики граждан для оценки их реального положения			
<i>Форма социального обслуживания: стационарная, полустационарная, обслуживание на дому</i>			
Состав и элементы социальной услуги	Описание социальной услуги	Периодичность предоставления социальной услуги:	Единица социальной услуги:
Проведение опроса и первичной социальной диагностики граждан для оценки их реального положения	Проведение опроса и первичной социальной диагностики граждан для оценки их реального положения, выявления нуждаемости в социальном обслуживании. По результатам опроса и первичной социальной диагностики составляется акт обследования социально-бытовых условий, проект индивидуальной программы предоставления социальных услуг, проект решения о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании либо об отказе в социальном обслуживании.	Услуга предоставляется по мере возникновения потребности.	Проведение опроса и первичной социальной диагностики одного клиента – 1 услуга
2. Содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей, в том числе оказание психологической помощи анонимно с использованием телефона доверия			
<i>Форма социального обслуживания: стационарная, полустационарная, на дому</i>			
Содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей, в том числе оказание психологической помощи анонимно с использованием те-	Личное знакомство и установление контакта с клиентом; выслушивание проблемы; снятие острого состояния; разъяснение клиенту сути проблем и определение возможных путей их решения; определение	Услуга предоставляется по мере возникновения потребности.	Оказание экстренной психологической помощи одному клиенту – 1 услуга

лефона доверия	реакции клиента на имеющиеся проблемы и уровень мотивации к их преодолению; разработка для клиента рекомендаций. Услуга может предоставляться как в ходе личного приема граждан, так и с использованием телефона доверия, в том числе анонимно. Продолжительность консультации до 1 часа 30 минут. При предоставлении услуги с использованием телефона доверия продолжительность консультации не ограничивается.		
3. Содействие в получении временного жилого помещения			
<i>Форма социального обслуживания: стационарная, полустационарная, на дому</i>			
Осуществление посреднических действий между клиентом и медицинскими организациями в целях организации прохождения медицинских обследований, необходимых для предоставления жилых помещений в условиях круглосуточного или ночного пребывания в организациях социального обслуживания	Обращение в медицинские организации, (получение информации, запись на прием к врачу-специалисту) по телефону или через сеть Интернет.	Услуга предоставляется по мере возникновения потребности.	Обращение в одну медицинскую организацию в интересах одного клиента – 1 услуга
Осуществление посреднических действий между клиентом и организациями, физическими лицами, предоставляющими жилые помещения	Обращение в организации и к физическими лицам, предоставляющим жилые помещения, по телефону или через сеть Интернет.	Услуга предоставляется по мере возникновения потребности.	Подбор жилого помещения и размещение в нем одного клиента – 1 услуга
<i>Форма социального обслуживания: стационарная</i>			
Предоставление жилого помещения совершеннолетним	Предоставление возможности пребывания, в том	Услуга предоставляется по мере	Одни сутки пребывания одного клиента,

гражданам	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 на срок не более 6 месяцев в течение календарного года.	возникновения потребности.	в том числе неполные сутки – 1 услуга
4. Содействие в госпитализации получателей социальных услуг, нуждающихся в лечении, в медицинские организации			
<i>Форма социального обслуживания: стационарная, полустационарная, на дому</i>			
Содействие в госпитализации получателей социальных услуг, нуждающихся в лечении, в медицинские организации	Обращение по телефону или через сеть Интернет в медицинские организации с целью организации госпитализации получателей социальных услуг, нуждающихся в лечении, в медицинские организации.	Услуга предоставляется по мере возникновения потребности.	Обеспечение госпитализации одного клиента – 1 услуга
5. Содействие в восстановлении документов, удостоверяющих личность, включая фотографирование на документы получателей социальных услуг			
<i>Форма социального обслуживания: стационарная, полустационарная, на дому</i>			
Содействие клиенту в подготовке обращений в различные организации по вопросу оформления и восстановления документов	Содействие клиенту в составлении заявлений, ходатайств и других документов правового характера. Продолжительность оказания услуги до 1 часа.	По мере возникновения потребности.	Подготовка одного документа для одного клиента – 1 услуга
Обращение в интересах клиента либо сопровождение клиента в различные организации по вопросу оформления и восстановления документов	Обращение в интересах клиента либо сопровождение клиента в различные организации по вопросу оформления и восстановления документов. Осуществляется в	Услуга предоставляется по мере возникновения потребности до двух раз в месяц.	Посещение одной организации для одного клиента – 1 услуга

	пределах муниципального образования по месту проживания (пребывания) клиента.		
Изготовление фотографий для оформления удостоверения личности	Фотографирование клиента, изготовление фотографий для оформления удостоверения личности.	Услуга предоставляется по мере возникновения потребности до одного раза в год.	Изготовление фотографий на паспорт для одного клиента – 1 услуга
Содействие клиенту в подготовке документов, необходимых для оформления регистрации по месту пребывания	Помощь клиенту в написании заявления и подготовке пакета документов, необходимых для оформления регистрации по месту пребывания по адресу организации социального обслуживания. Продолжительность оказания услуги до 30 минут.	По мере возникновения потребности.	Подготовка одного пакета документов для одного клиента – 1 услуга
6. Содействие в поиске родственников и восстановлении утраченных связей с ними			
<i>Форма социального обслуживания: стационарная, полустационарная, на дому</i>			
Содействие в поиске родственников и восстановлении утраченных связей с ними	Содействие в поиске родственников и восстановлении утраченных связей с ними по телефону или через сеть Интернет.	Услуга предоставляется по мере возникновения потребности.	Восстановление связей с родственником (родственникам и) для одного клиента – 1 услуга
7. Оказание помощи в подготовке документов, направляемых в различные инстанции по конкретным проблемам получателей социальных услуг			
<i>Форма социального обслуживания: стационарная, полустационарная, на дому</i>			
Оказание помощи в подготовке документов, направляемых в различные инстанции по конкретным проблемам получателей социальных услуг	Содействие клиенту в подготовке документов, направляемых в различные инстанции по конкретным проблемам получателей социальных услуг. Продолжительность оказания услуги до 1 часа.	По мере возникновения потребности.	Подготовка одного документа для одного клиента – 1 услуга
8. Консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной и негосударственных системах социальных служб и защиту своих интересов			
<i>Форма социального обслуживания: стационарная, полустационарная, на дому</i>			

<p>Консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной и негосударственных системах социальных служб и защиту своих интересов</p>	<p>Разъяснение клиенту сути и правового содержания интересующих его вопросов, определение возможных путей их решения, а также порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области. Продолжительность оказания услуги до 30 минут.</p>	<p>По мере возникновения потребности.</p>	<p>Оказание помощи одному клиенту – 1 услуга</p>
<p>9. Содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг</p>			
<p><i>Форма социального обслуживания: стационарная, полустационарная, на дому</i></p>			
<p>Содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг</p>	<p>Разъяснение клиенту сути и правового содержания интересующих его проблем, определение возможных путей их решения, разъяснение типов и содержания документов, необходимых для решения проблемы, информирование клиента о возможностях получения бесплатной квалифицированной помощи в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации», Законом Свердловской области от 05.10.2012 № 79-ОЗ «О бесплатной юридической помощи в Свердловской области» (предоставление адресов, телефонов, режимов работы юридических бюро). Продолжительность оказания услуги до 30 минут.</p>	<p>По мере возникновения потребности.</p>	<p>Оказание помощи одному клиенту – 1 услуга</p>

10. Психодиагностика и обследование личности (выявление и анализ психического состояния и индивидуальных особенностей личности получателя социальных услуг, влияющих на отклонения в его поведении и взаимоотношениях с окружающими людьми, для составления прогноза и разработки рекомендаций по психологической коррекции личности получателя социальных услуг)			
<i>Форма социального обслуживания: стационарная, полустационарная, на дому</i>			
Психологическая диагностика и обследование личности (выявление и анализ психического состояния и индивидуальных особенностей личности получателя социальных услуг, влияющих на отклонения в его поведении и взаимоотношениях с окружающими людьми, для составления прогноза и разработки рекомендаций по психологической коррекции личности получателя социальных услуг)	1. Норматив предоставления социальной услуги: Личное знакомство и установление контакта с клиентом, диагностическое изучение поведения, характера деятельности, работоспособности, уровня развития социальных навыков и умений, моторного развития, особенностей внимания, памяти, мышления, гнозиса, конструктивной и графической деятельности, особенностей эмоционально-волевой и личностной сферы в соответствии с возрастом клиента, подготовка психологического заключения с указанием вероятного прогноза, а также направлений коррекционной работы. Продолжительность диагностики до 1 часа 30 минут.	Услуга предоставляется 1 раз в месяц	Психологическая диагностика и обследование личности одного клиента – 1 услуга
11. Психологическая коррекция (активное психологическое воздействие, направленное на преодоление или ослабление отклонений в развитии, эмоциональном состоянии и поведении получателя социальных услуг, для обеспечения соответствия этих отклонений возрастным нормативам, требованиям социальной среды и интересам получателя социальных услуг)			
<i>Форма социального обслуживания: стационарная, полустационарная, на дому</i>			
Индивидуальная психологическая коррекция для совершеннолетних граждан	Индивидуальное психокоррекционное занятие (активное психологическое воздействие,	Услуга предоставляется по мере возникновения потребности до	Одно занятие для одного клиента – 1 услуга

	направленное на преодоление или ослабление отклонений в развитии, эмоциональном состоянии и поведении получателя социальных услуг, для обеспечения соответствия этих отклонений возрастным нормативам, требованиям социальной среды и интересам получателя социальных услуг). Продолжительность занятия до 40 минут.	одного раза в месяц.	
Психологическая коррекция в группе для совершеннолетних граждан	Психокоррекционное занятие в группе до 10 человек (активное психологическое воздействие, направленное на преодоление или ослабление отклонений в развитии, эмоциональном состоянии и поведении получателя социальных услуг, для обеспечения соответствия этих отклонений возрастным нормативам, требованиям социальной среды и интересам получателя социальных услуг). Продолжительность одного занятия до 40 минут.	Услуга предоставляется по мере возникновения потребности до одного раза в месяц.	Одно занятие для одного клиента – 1 услуга
ВИД СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ: СОЦИАЛЬНО-БЫТОВЫЕ УСЛУГИ			
12. Организация досуга и отдыха, в том числе обеспечение книгами, журналами, газетами, настольными играми			
<i>Форма социального обслуживания: стационарная, полустационарная</i>			
Организация досуга и отдыха, в том числе обеспечение книгами, журналами, газетами, настольными играми	Организация досуга и отдыха, в том числе обеспечение книгами, журналами, газетами, настольными играми, включает в себя формирование читательского фонда библиотеки	На период проживания в организации социального обслуживания.	Обеспечение доступности библиотеки (читального зала), настольных игр для одного клиента в

	(приобретение/списание книг и их классификация; организация подписки на газеты, журналы; приобретение настольных игр), обеспечение доступности библиотеки (читального зала) для гражданина.		течение суток – 1 услуга
13. Обеспечение кратковременного присмотра за детьми			
<i>Форма социального обслуживания: стационарная, полустационарная, на дому</i>			
Обеспечение кратковременного присмотра за детьми	Кратковременный присмотр за ребенком (детьми) осуществляется до 1 часа рабочего времени за одно посещение.	Услуга предоставляется не более 5 раз в неделю.	Осуществление присмотра за ребенком (детьми) до 1 часа рабочего времени – 1 услуга
14. Помощь в написании, оформлении и прочтении писем и различных документов			
<i>Форма социального обслуживания: стационарная, полустационарная, на дому</i>			
Помощь в написании, оформлении и прочтении писем и различных документов	Ознакомление клиента с текстом письма (документа), разъяснение его содержания, помощь в написании письма (документа), включающая запись текста письма или необходимого документа под диктовку клиента (или набор текста с помощью компьютера, прочтение текста вслух для возможной его корректировки клиентом, консультирование клиента по вопросам грамотного и корректного составления документов, оформление письма или необходимых документов (подписание конверта и т.п.) до 30 минут рабочего времени за одно посещение.	По мере возникновения потребности.	Помощь в написании или прочтении одного письма (документа) – 1 услуга
15. Содействие в оказании бесплатной медицинской помощи в объеме, определяемом в соответствии с законодательством Российской Федерации			
<i>Форма социального обслуживания: стационарная, полустационарная, на дому</i>			
Осуществление посреднических действий между клиен-	Обращение в медицинские организации с целью	Услуга предоставляется по мере	Обращение в одну медицинскую

том и медицинскими организациями по телефону, через сеть Интернет	организации получения клиентом своевременной медицинской помощи (запись на прием к врачу-специалисту, вызов врача-специалиста на дом) по телефону или через сеть Интернет.	возникновения потребности.	организацию в интересах одного клиента – 1 услуга
Личное обращение в медицинскую организацию	Личное обращение работника поставщика социальных услуг в медицинские организации с целью организации получения клиентом своевременной медицинской помощи (запись на прием к врачу-специалисту, получение талона на прием к врачу, выписка рецептов, вызов врача на дом, доставка материала для проведения лабораторных исследований).	Услуга предоставляется по мере возникновения потребности.	Обращение в одну медицинскую организацию в интересах одного клиента – 1 услуга

ВИД СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ: СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ

16. Психодиагностика и обследование личности (выявление и анализ психического состояния и индивидуальных особенностей личности получателя социальных услуг, влияющих на отклонения в его поведении и взаимоотношениях с окружающими людьми, для составления прогноза и разработки рекомендаций по психологической коррекции личности получателя социальных услуг)

Форма социального обслуживания: стационарная, полустационарная, на дому

Психологическая диагностика и обследование личности (выявление и анализ психического состояния и индивидуальных особенностей личности получателя социальных услуг, влияющих на отклонения в его поведении и взаимоотношениях с окружающими людьми, для составления	1. Норматив предоставления социальной услуги: Личное знакомство и установление контакта с клиентом, диагностическое изучение поведения, характера деятельности, работоспособности, уровня развития социальных навыков и умений, моторного развития, особенностей	Услуга предоставляется по мере возникновения необходимости до 1 раза в месяц	Психологическая диагностика и обследование личности одного клиента – 1 услуга
--	--	--	---

<p>прогноза и разработки рекомендаций по психологической коррекции личности получателя социальных услуг)</p>	<p>внимания, памяти, мышления, гнозиса, конструктивной и графической деятельности, особенностей эмоционально–волевой и личностной сферы в соответствии с возрастом клиента, подготовка психологического заключения с указанием вероятного прогноза, а также направлений коррекционной работы. Продолжительность диагностики до 1 часа 30 минут.</p>		
<p>17. Психологическая коррекция (активное психологическое воздействие, направленное на преодоление или ослабление отклонений в развитии, эмоциональном состоянии и поведении получателя социальных услуг, для обеспечения соответствия этих отклонений возрастным нормативам, требованиям социальной среды и интересам получателя социальных услуг)</p>			
<p><i>Форма социального обслуживания: стационарная, полустационарная, на дому</i></p>			
<p>Индивидуальная психологическая коррекция для совершеннолетних граждан</p>	<p>Индивидуальное психокоррекционное занятие (активное психологическое воздействие, направленное на преодоление или ослабление отклонений в развитии, эмоциональном состоянии и поведении получателя социальных услуг, для обеспечения соответствия этих отклонений возрастным нормативам, требованиям социальной среды и интересам получателя социальных услуг). Продолжительность занятия до 40 минут.</p>	<p>Услуга предоставляется по мере возникновения потребности до одного раза в месяц.</p>	<p>Одно занятие для одного клиента – 1 услуга</p>
<p>Психологическая коррекция в группе для совершеннолетних граждан</p>	<p>Психокоррекционное занятие в группе до 10 человек (активное психологическое</p>	<p>Услуга предоставляется по мере возникновения</p>	<p>Одно занятие для одного клиента – 1 услуга</p>

	воздействие, направленное на преодоление или ослабление отклонений в развитии, эмоциональном состоянии и поведении получателя социальных услуг, для обеспечения соответствия этих отклонений возрастным нормативам, требованиям социальной среды и интересам получателя социальных услуг). Продолжительность одного занятия до 40 минут.	потребности до одного раза в месяц.	
18. Психологические тренинги (активное психологическое воздействие, направленное на снятие последствий психотравмирующих ситуаций, нервно-психической напряженности, формирование личностных предпосылок для адаптации получателя социальных услуг к новым условиям)			
<i>Форма социального обслуживания: стационарная, полустационарная, на дому</i>			
Психологический тренинг в группе для совершеннолетних граждан	Психологический тренинг в группе до 10 человек (активное психологическое воздействие, направленное на снятие последствий психотравмирующих ситуаций, нервно-психической напряженности, формирование личностных предпосылок для адаптации получателя социальных услуг к новым условиям). Продолжительность одного тренинга до 60 минут.	Услуга может быть предоставлена до 1 раза в месяц по необходимости.	Одно занятие для одного клиента – 1 услуга
19. Социально-психологическое консультирование, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений			
<i>Форма социального обслуживания: стационарная, полустационарная, на дому</i>			
Индивидуальное социально-психологическое консультирование	Личное знакомство и установление контакта с клиентом, выявление психологических	Услуга предоставляется по мере возникновения	Одно занятие для одного клиента – 1 услуга

	<p>проблем, стоящих перед клиентом, сбор психологического анамнеза, разъяснение клиенту сути проблем и определение возможных путей их решения, определение реакции клиента на имеющиеся проблемы и уровня мотивации к их преодолению, разработка для клиента рекомендаций.</p> <p>Продолжительность консультации до 60 минут.</p>	<p>потребности.</p>	
<p>Социально-психологическое консультирование в группе</p>	<p>Социально-психологическое консультирование в группе до 10 человек. Группа формируется по схожести проблем, стоящих перед клиентами. Услуга включает личное знакомство и установление контакта с клиентами, выявление психологических проблем, стоящих перед клиентами, сбор психологического анамнеза, разъяснение клиенту сути проблем и определение возможных путей их решения, определение реакции клиента на имеющиеся проблемы и уровня мотивации к их преодолению, разработку для клиентов рекомендаций.</p> <p>Продолжительность консультации до 1 часа 30 минут.</p>	<p>Услуга предоставляется по мере возникновения потребности.</p>	<p>Одно занятие для одного клиента – 1 услуга</p>
20. Социально-психологический патронаж			
<i>Форма социального обслуживания: стационарная, полустационарная, на дому</i>			
<p>Социально-психологический па-</p>	<p>Составление плана-графика посещений</p>	<p>Услуга предоставляется</p>	<p>Одно посещение</p>

тронаж	<p>клиента, осуществле- ние на его основе сис- тематического наблю- дения для своевремен- ного выявления ситуа- ций психологического дискомфорта; Посеще- ние клиента для оказа- ния ему психологиче- ской помощи и под- держки включает лич- ное знакомство и уста- новление контакта с клиентом, определение цели каждого посеще- ния, оповещение клиен- та о визите, подготовку необходимой докумен- тации, выход на дом или по месту пребыва- ния клиента (организа- ция социального обслу- живания, медицинская организация), проведе- ние патронажа, выяв- ление проблем, опре- деление реакции клиен- та на проблемы, разра- ботку рекомендаций. Продолжительность по- сещения клиента до 1 часа 30 минут, включая время в пути.</p>	до двух раз в месяц.	клиента – 1 услуга
ВИД СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ: СОЦИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ:			
21. Социально–педагогическая коррекция, включая диагностику и консультирование			
<i>Форма социального обслуживания: стационарная, полустационарная, на дому</i>			
Педагогическая ди- агностика	<p>Личное знакомство и установление контакта с клиентом, определение направлений социально- педагогической диагностики, выбор диагностических методик и подбор диагностического инструментария, проведение социально- педагогической</p>	Услуга предоставляется по мере возникновения потребности до двух раз в год.	Педагогическая диагностика одного клиента – 1 услуга

	<p>диагностики, обработка результатов диагностики, подготовка заключения с указанием вероятного прогноза, а также направлений коррекционной работы. Продолжительность диагностики до 1 часа 30 минут.</p>		
<p>Индивидуальное социально-педагогическое консультирование</p>	<p>Личное знакомство и установление контакта с клиентом, выявление педагогических проблем, разъяснение клиенту сути проблем и определение возможных путей их решения, определение реакции клиента на имеющиеся проблемы и уровня мотивации к их преодолению, разработка для клиента рекомендаций, консультирование клиента. Продолжительность консультации до 1 часа 30 минут.</p>	<p>Услуга предоставляется по мере возникновения потребности.</p>	<p>Одно занятие для одного клиента – 1 услуга</p>
<p>Индивидуальная социально-педагогическая коррекция</p>	<p>По результатам диагностики проведение индивидуальных методических занятий, направленных на формирование личностных особенностей, развитие познавательных процессов эмоционально-двигательных реакций, подбор и подготовка методических пособий и материалов. Продолжительность занятия до 1 часа 30 минут.</p>	<p>Услуга предоставляется в соответствии с графиком занятий.</p>	<p>Одно занятие для одного клиента – 1 услуга</p>
<p>Социально-педагогическое консультирование в группе</p>	<p>Социально-педагогическое консультирование в группе до 10 человек. Группа формируется по схожести проблем,</p>	<p>Услуга предоставляется по мере возникновения потребности.</p>	<p>Одно занятие для одного клиента – 1 услуга</p>

	<p>стоящих перед клиентами. Услуга включает личное знакомство и установление контакта с клиентами, выявление педагогических проблем, разъяснение клиентам сути проблем и определение возможных путей их решения, рекомендаций, консультирование. Продолжительность консультации до 1 часа 30 минут.</p>		
<p>Социально-педагогическая коррекция в группе</p>	<p>По результатам диагностики формирование групп из 10-15 человек по направлениям коррекционных мероприятий, проведение методических занятий в группе, направленных на формирование личностных особенностей, развитие познавательных процессов эмоционально-двигательных реакций, подбор и подготовка методических пособий и материалов. Продолжительность занятий до 1 часа 30 минут.</p>	<p>Услуга предоставляется в соответствии с графиком занятий</p>	<p>Проведение методического занятия по педагогической коррекции одного клиента – 1 услуга</p>
<p>ВИД СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ: СОЦИАЛЬНО-ТРУДОВЫЕ</p>			
<p>22. Проведение мероприятий по использованию трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам</p>			
<p><i>Форма социального обслуживания: стационарная, полустационарная, на дому</i></p>			
<p>Проведение индивидуального занятия по использованию трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам</p>	<p>1. Норматив предоставления социальной услуги: Организация и проведение индивидуальных занятий творческим трудом (цветоводство, ткане-, бумаго-, глинопластика,</p>	<p>Услуга предоставляется по мере При предоставлении на дому по мере возникновения потребности до 1 раза в неделю. возникновения</p>	<p>Одно занятие для одного клиента – 1 услуга</p>

	<p>плетение, изготовление предметов по технологиям традиционных художественных промыслов, другое). Продолжительность занятия до 40 минут.</p>	<p>потребности.</p>	
<p>Проведение занятия в группе по использованию трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам</p>	<p>1. Норматив предоставления социальной услуги: Организация занятий творческим трудом (цветоводство, ткане-, бумаго-, глинопластика, плетение, изготовление предметов по технологиям традиционных художественных промыслов, другое) с группой от 5 до 25 человек. Продолжительность занятия до 40 минут.</p>	<p>Услуга предоставляется в соответствии с графиком занятий</p>	<p>Одно занятие для одного клиента – 1 услуга</p>
<p>23. Оказание помощи в трудоустройстве <i>Форма социального обслуживания: стационарная, полустационарная, на дому</i></p>			
<p>Оказание помощи в трудоустройстве</p>	<p>1. Норматив предоставления социальной услуги: Определение в беседе с клиентом его профессиональных навыков, квалификации, предпочтительных видов трудовой деятельности, информирование клиента о возможностях трудоустройства, в том числе на рабочие места в самом учреждении или создаваемых при нем подразделениях, а также профессиональной переподготовки через службу занятости. Продолжительность оказания услуги до 30 минут.</p>	<p>Услуга предоставляется по мере возникновения потребности.</p>	<p>Консультация одного клиента – 1 услуга</p>

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

В ТОГВ

от _____

(фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина)

(дата рождения)

(СНИЛС гражданина)

(реквизиты документа, удостоверяющего личность)

(гражданство, сведения о месте проживания/ пребывания)

(контактный телефон, e-mail (при наличии))

Заявление

о предоставлении социальных услуг

Прошу предоставить мне **срочные социальные услуги в стационарной/ полустационарной** форме социального обслуживания, оказываемые **УКАЗАТЬ ПОСТАВЩИКА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ.**

Нуждаюсь в социальных услугах: **УКАЗАТЬ НАИМЕНОВАНИЕ ОТДЕЛЕНИЯ, В КОТОРОМ ПЛАНИРУЮТ ПОЛУЧИТЬ СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ**

В предоставлении социальных услуг нуждаюсь по следующим обстоятельствам (в соответствии со ст. 15 ФЗ от 28.12.2013 г. № 442 «Об основах социального обслуживания граждан РФ», со ст. 13 ОЗ от 03.12.2014 г. «О социальном обслуживании граждан в СО»):

1) полная или частичная утрата способности либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности;

2) наличие в семье инвалида или инвалидов, в том числе ребенка-инвалида или детей-инвалидов, нуждающихся в постоянном постороннем уходе;

3) наличие ребенка или детей (в том числе находящихся под опекой, попечительством), испытывающих трудности в социальной адаптации;

4) отсутствие возможности обеспечения ухода (в том числе временного) за инвалидом, ребенком, детьми, а также отсутствие попечения над ними;

5) 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;

6) отсутствие определенного места жительства, в том числе у лица, не достигшего возраста двадцати трех лет и завершившего пребывание в организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;

7) отсутствие работы и средств к существованию.

Нужное подчеркнуть

Условия проживания и состав семьи:

Сведения о доходе, учитываемые для расчета величины среднедушевого дохода получателя(ей) социальных услуг: (в соответствии ст. 31 и 32 ФЗ от

28.12.2013 г. № 442 «Об основах социального обслуживания граждан РФ», ст. 21 и 22 ОЗ от 03.12.2014 г. «О социальном обслуживании граждан в СО»)

Достоверность и полноту настоящих сведений подтверждаю.

На обработку персональных данных о себе в соответствии со статьей 9 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» для включения в реестр получателей социальных услуг:

_____.
(согласен/ не согласен)

« » _____ 20 г

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

Договор о предоставлении социальных услуг № _____

« _____ » _____ 20__ года

_____ (полное наименование поставщика социальных услуг)
именуемый в дальнейшем «Исполнитель», в лице _____
(должность, фамилия, имя, отчество при наличии)
_____ действующий на основании _____,
(основание правомочия: устав и др.)

с одной стороны, и _____,
(фамилия, имя, отчество при наличии) гражданина, признанного нуждающимся в социальном обслуживании)
именуемый в дальнейшем «Заказчик» _____,
(наименование и реквизиты документа, удостоверяющего личность Заказчика)
проживающий по адресу: _____,
(адрес места жительства Заказчика)

в лице* _____,
(фамилия, имя, отчество (при наличии) законного представителя Заказчика)
_____ (наименование и реквизиты документа, удостоверяющего личность законного представителя Заказчика)
действующего на основании _____, проживающего по адресу:
(основание правомочия: решение суда и др.)

_____ (указывается адрес места жительства законного представителя Заказчика)
с другой стороны, совместно именуемые в дальнейшем Сторонами, заключили
настоящий Договор о нижеследующем.

1. Предмет Договора

1.1 Заказчик поручает, а Исполнитель обязуется оказать социальные услуги Заказчику на основании индивидуальной программы предоставления социальных услуг Заказчика (приложение 1), выданной в установленном порядке (далее – Услуги, индивидуальная программа), которая является неотъемлемой частью настоящего договора, а Заказчик обязуется оплачивать указанные Услуги, за исключением случаев, когда законодательством о социальном обслуживании граждан в Российской Федерации предусмотрено предоставление социальных услуг бесплатно.

1.2. Заказчику предоставляются Услуги надлежащего качества в соответствии с порядком предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг.

1.3. Сроки, объемы и условия предоставления конкретных Услуг устанавливаются в соответствии со сроками и условиями, предусмотренными для предоставления соответствующих Услуг индивидуальной программой, и в согласованном Сторонами виде указываются в расчетном листе (приложение 2), являющемся приложением к настоящему Договору.

1.4. Место оказания Услуг: _____
(указывается адрес места оказания услуг)

1.5. По результатам оказания Услуг Исполнителем составляется акт о предоставлении социальных услуг по форме, утвержденной приказом Министерства социальной политики Свердловской области. Акт о предоставлении социальных услуг составляется ежемесячно, или в случае расторжения настоящего Договора. Акт о предоставлении социальных услуг подтверждается подписями Исполнителя и Заказчика. Один экземпляр акта передается Исполнителем Заказчику. Акт о предоставлении социальных услуг составляется в двух экземплярах, один из которых выдается Заказчику Исполнителем, другой – остается у Исполнителя.

2. Взаимодействие Сторон

2.1. Исполнитель обязан:

а) предоставить Заказчику Услуги в соответствии с индивидуальной программой, настоящим договором и порядком предоставления социальных услуг;

б) предоставлять бесплатно в доступной форме Заказчику (законному представителю Заказчика) информацию о его правах и обязанностях, о видах Услуг, которые оказываются Заказчику, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти Услуги, их стоимости для Заказчика либо о возможности получения их бесплатно;

в) использовать информацию о Заказчике в соответствии с Установленными законодательством Российской Федерации о персональных данных требованиями о защите персональных данных;

г) обеспечить Заказчику возможность свободного посещения его законными представителями, адвокатами, нотариусами, представителями общественных и (или) иных организаций, священнослужителями, а также родственниками и другими лицами в дневное и вечернее время;

д) обеспечивать сохранность личных вещей и ценностей Заказчика при получении социальных услуг на стационарной форме обслуживания;

е) своевременно информировать Заказчика в письменной форме об изменении порядка и условий предоставления Услуг, оказываемых в соответствии с настоящим Договором, а также их оплаты;

ж) вести учет Услуг, оказанных Заказчику;

з) исполнять иные обязанности в соответствии с нормами действующего законодательства.

2.2. Исполнитель имеет право:

а) отказать в предоставлении Услуг Заказчику в случае нарушения им условий настоящего Договора, а также в случае возникновения у Заказчика медицинских противопоказаний, подтвержденных заключением уполномоченной медицинской организации;

б) требовать от Заказчика соблюдения условий настоящего Договора, а также соблюдения правил внутреннего распорядка для получателей социальных услуг;

в) получать от Заказчика информацию (сведения, документы), необходимую для выполнения своих обязательств по настоящему Договору. В случае непредставления, либо неполного предоставления Заказчиком такой информации (сведений, документов), Исполнитель вправе приостановить исполнение своих обязательств по настоящему Договору до предоставления требуемой информации (сведений, документов);

г) в одностороннем порядке изменить размер оплаты Услуг, установленный в разделе III настоящего Договора, в случае изменения среднедушевого дохода Заказчика и (или) предельной величины среднедушевого дохода, установленной Законом Свердловской области от 03 декабря 2014 года № 108-ОЗ "О социальном обслуживании граждан в Свердловской области", и (или) величины прожиточного минимума, установленного в Свердловской области для основных социально-демографических групп населения, известив об этом письменно Заказчика в течение двух рабочих дней со дня таких изменений.

2.3. Исполнитель не в праве передавать исполнение обязательств по настоящему Договору третьим лицам.

2.4. Заказчик (законный представитель Заказчика) обязан:

а) соблюдать сроки и условия настоящего Договора;

б) представлять сведения и документы, необходимые для предоставления Услуг, а также сведения и документы для расчета среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно в целях реализации Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» в соответствии с правилами определения среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18 октября 2014 №1075;

в) своевременно информировать Исполнителя об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении Услуг, влияющих на размер среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно;

г) оплачивать Услуги в объеме и на условиях, которые предусмотрены настоящим Договором;

д) информировать в письменной форме Исполнителя о возникновении (изменении) обстоятельств, влекущих изменение (расторжение) настоящего Договора;

е) уведомлять в письменной форме Исполнителя об отказе от получения Услуг, предусмотренных настоящим Договором;

ж) соблюдать порядок предоставления социальных услуг, а также правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, установленные Исполнителем;

з) сообщать Исполнителю о выявленных нарушениях порядка предоставления социальных услуг.

2.5. Заказчик (законный представитель Заказчика) имеет право:

а) на уважительное и гуманное отношение;

б) на получение бесплатно в доступной форме информации о своих правах и обязанностях, видах Услуг, которые будут оказаны Заказчику в соответствии с индивидуальной программой, сроках, порядке и условиях их предоставления, о тарифах на эти Услуги, их стоимости для Заказчика;

в) на отказ от предоставления Услуг;

г) на защиту своих прав и законных интересов в соответствии с законодательством Российской Федерации;

д) на обеспечение условий пребывания в организациях социального обслуживания, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям, а также на надлежащий уход;

е) на свободное посещение законными представителями, адвокатами, нотариусами, представителями общественных и (или) иных организаций, священнослужителями, а также родственниками и другими лицами в дневное и вечернее время при предоставлении Заказчику Услуг в стационарной форме;

ж) на защиту своих персональных данных при использовании их Исполнителем;

з) на сохранность личных вещей и ценностей Заказчика при получении социальных услуг на стационарной форме обслуживания;

и) потребовать расторжения настоящего Договора при нарушении Исполнителем условий настоящего Договора.

3. Стоимость Услуг, сроки и порядок их оплаты

3.1. Условия предоставления услуг – бесплатно, за частичную плату или за плату, а также стоимость Услуг, предусмотренных настоящим Договором, определяется в соответствии с расчетным листом, являющимся приложением к настоящему Договору.

3.2. Расчет оплаты социальных услуг производится на основе тарифов на социальные услуги, утверждаемых уполномоченным органом Свердловской области. Заказчик ежемесячно осуществляет плату за предоставление услуг, а также в случае расторжения настоящего Договора не позднее

время оплаты (например, не позднее определенного числа периода, подлежащего

оплате, или не позднее определенного числа периода, предшествующего (следующего) за периодом оплаты).

Способ оплаты (за наличный расчет/ в безналичном порядке на счет, указанный в разделе VII настоящего Договора, либо указать, что Заказчик получает Услуги бесплатно) (ненужное зачеркнуть)

4. Основания изменения и расторжения Договора

4.1. Условия, на которых заключен настоящий Договор, могут быть изменены либо по соглашению Сторон, либо в соответствии с подпунктом «г» пункта 7 настоящего договора, либо в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.2. Настоящий Договор может быть расторгнут по соглашению Сторон. По инициативе одной из Сторон настоящий Договор может быть расторгнут по основаниям, предусмотренным действующим законодательством Российской Федерации.

4.3. Настоящий Договор считается расторгнутым со дня письменного уведомления исполнителем Заказчика об отказе от исполнения настоящего Договора, если иные сроки не установлены настоящим Договором.

5. Ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору

5.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6. Срок действия Договора и другие условия

6.1. Настоящий Договор вступает в силу со дня его подписания Сторонами (если иное не указано в Договоре) и действует до

(указать срок)

6.2. Договор составлен в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу.

7. Адрес (место нахождения), реквизиты и подписи Сторон

Исполнитель

Полное наименование исполнителя
Адрес (место нахождения) исполнителя
ИНН исполнителя
Банковские реквизиты исполнителя
Должность руководителя исполнителя

_____/_____
(Фамилия, инициалы) (личная подпись)

Заказчик

Фамилия, имя, отчество (при наличии)
Заказчика
Данные документа, удостоверяющего личность Заказчика
Адрес Заказчика
Фамилия, имя, отчество (при наличии)
законного представителя Заказчика
Данные документа, удостоверяющего личность, законного представителя
Заказчика
Адрес законного представителя
Заказчика

_____/_____
(Фамилия, инициалы) (личная подпись)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4

Полное наименование Исполнителя _____

Юридический адрес Исполнителя _____

Договор на социальное обслуживание № _____ от «___» _____ 20__ г.

АКТ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ № __ ОТ " __ " _____ 20__ г.

за период _____

ФИО Заказчика: _____

Гражданин обслуживается на условиях: _____ (форма оплаты)

№ п/п	Наименование Услуги	Единица измерения	Количество	Тариф на услугу, руб.	Сумма, руб.
Гарантированный объем Услуг (Услуги в пределах объемов, предусмотренных Индивидуальной программой и стандартами социальных услуг)					
Форма предоставления Услуг:					
Вид Услуг:					
Итого:					

**Всего предоставлено Услуг:
на сумму:**

Дополнительные услуги (Услуги сверх объемов, предусмотренных Индивидуальной программой и стандартами социальных услуг)					
Форма предоставления Услуг:					
Вид Услуг:					
Итого:					

**Всего предоставлено Услуг:
на сумму:**

ИТОГО к оплате за предоставленные Услуги

Вышеперечисленные услуги выполнены полностью и в срок. Клиент претензий по объему, качеству и срокам оказания услуг не имеет

Исполнитель _____

подпись

М.П.

Заказчик _____

подпись

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ГРАЖДАН,
ПРОЖИВАЮЩИХ В ОТДЕЛЕНИИ ПОМОЩИ ГРАЖДАНАМ,
ОКАЗАВШИМСЯ В КРИЗИСНОЙ СИТУАЦИИ**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1 Настоящие правила распространяются на граждан, оказавшихся в кризисной ситуации (далее – получатель услуг), получающих комплекс социальных услуг (социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-экономических, социально-правовых, социально-трудовых и срочных), установленных ст. 20 гл. 3 Федерального Закона «О социальном обслуживании граждан» № 442 от 28.12.2013 г. в НАЗВАНИЕ ОТДЕЛЕНИЯ (далее – отделение) НАЗВАНИЕ УЧРЕЖДЕНИЯ (далее - Учреждение).
- 1.2 Внутренний распорядок определяется нормативными актами государственных органов, настоящими Правилами, приказами директора Учреждения, распоряжениями руководителей структурных подразделений и иными локальными нормативными актами.
- 1.3 Настоящие Правила обязательны для персонала и получателей услуг, а также иных лиц, обратившихся в отделение, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав клиента, создания наиболее благоприятных возможностей для получения получателем услуг квалифицированной и своевременной социальной помощи.
- 1.4 Нарушение Правил влечет ответственность, установленную действующим законодательством.

2. ПОРЯДОК ПРИЕМА ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ В ОТДЕЛЕНИЕ

- 2.1 Прием Получателей Услуг в Отделение оформляется приказом Директора Учреждения на основании:
 - 2.1.1 Личного заявления;
 - 2.1.2 Документа, удостоверяющего личность (если имеется);
 - 2.1.3 Справки из учреждения здравоохранения об отсутствии медицинских противопоказаний к социальному обслуживанию (если имеется);
 - 2.1.4 Свидетельства о рождении ребенка/ детей в возрасте до 3-х лет (при наличии);
 - 2.1.5 Ходатайства заинтересованных учреждений о предоставлении Услуг Получателю (если имеются);
 - 2.1.6 ИППСУ (при предоставлении услуг, не являющихся срочными).
- 2.2 При экстренном поступлении (в вечернее, ночное время, в праздничные или выходные дни) прием в отделение осуществляется через медицинский изолятор в соответствии с Алгоритмом. После получения заключения медицинской организации о состоянии здоровья и отсутствии противопоказаний к социальному обслуживанию получатель услуг переводится в отделение.
- 2.3 При зачислении в отделение получателю услуг предоставляется койкоместо, а также трехразовое питание согласно Положению об отделении.
- 2.4 Отделение не оказывает Услуги при наличии у получателя услуг медицинских противопоказаний, подтвержденных заключением уполномоченной медицинской организации.
- 2.5 Прекращение предоставления Услуг производится приказом Директора Учреждения в следующих случаях:

- 2.5.1 По личной инициативе получателя услуг;
- 2.5.2 Окончание срока предоставления Услуг в соответствии с индивидуальной программой и (или) по истечении срока Договора;
- 2.5.3 При нарушении получателем услуг условий заключенного Договора и настоящих правил внутреннего распорядка;
- 2.5.4 Смерти получателя услуг;
- 2.5.5 На основании решения суда о признании получателя услуг безвестно отсутствующим или умершим;
- 2.5.6 Осуждения получателя услуг к отбыванию наказания в виде лишения свободы;
- 2.5.7 Выявления у получателя услуг медицинских противопоказаний к социальному обслуживанию при наличии соответствующего заключения уполномоченной медицинской организации.

3. ОСНОВНЫЕ ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ

- 3.1 *Получатели услуг имеют право:*
 - 3.1.1 На уважительное и гуманное отношение к себе сотрудников Отделения и иных работников Учреждения;
 - 3.1.2 Получать бесплатно в доступной форме информацию о своих правах и обязанностях, видах Услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти Услуги, об их стоимости для получателя услуг, о возможности получения этих услуг бесплатно, а также иных поставщиках Услуг;
 - 3.1.3 Отказаться от предоставления Услуг (в письменной форме);
 - 3.1.4 На защиту своих прав и законных интересов в соответствии с законодательством Российской Федерации;
 - 3.1.5 Участвовать в составлении индивидуальной программы реабилитации;
 - 3.1.6 На неразглашение персональных данных;
 - 3.1.7 Оставлять отзывы о работе отделения в журнале отзывов и предложений.
- 3.2 *При нахождении в отделении получатель услуг обязан:*
 - 3.2.1 Предоставлять в соответствии с нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации сведения и документы, необходимые для предоставления Услуг;
 - 3.2.2 Выполнять требования настоящих правил;
 - 3.2.3 Соблюдать распорядок дня, установленный в отделении:
 - 08.00 – 08.30 подъем, утренний туалет, приведение в порядок спальных мест;
 - 09.00 – 09.30 завтрак;
 - 09.30 - 10.30 уборка жилого помещения и мест общего пользования в порядке установленной заведующим отделением очередности;
 - 10.30 – 14.00 время для решения вопросов по выходу из кризисной ситуации в соответствие с индивидуальной программой социальной реабилитации;
 - 14.00 – 15.00 обед;
 - 15.00 – 17.00 время работы со специалистами;
 - 17.00 – 19.00 время для прогулок и занятий с детьми;
 - 19.00 – 20.00 ужин;
 - 20.00 – 23.00 свободное время;
 - 23.00 – 08.00 ночной отдых.
 - 3.2.4 Посещать консультации психолога и других специалистов в рамках индивидуальной программы социальной реабилитации;

- 3.2.5 Соблюдать требования пожарной безопасности и правила безопасности жизнедеятельности, а так же правила электробезопасности;
- 3.2.6 Быть вежливыми между собой и с сотрудниками Учреждения;
- 3.2.7 Выполнять поставленные задачи в рамках индивидуальной программы социальной реабилитации;
- 3.2.8 Соблюдать чистоту и порядок во всех помещениях отделения (комната, коридор, бытовая комната, санузлы);
- 3.2.9 Содержать в чистоте одежду, соблюдать правила личной гигиены;
- 3.2.10 Хранить продукты питания в специально отведенных местах бытовой комнаты (шкафы, холодильник) с учетом сроков годности, с указанием даты начала пользования продуктом (фиксация даты вскрытия упаковки на бумаге, прикрепленной к упаковке либо вложенной в пакет) и предметы индивидуального пользования в специально оборудованных местах (бытовая комната) и помещениях (комнатах);
- 3.2.11 Бережно относиться к имуществу и оборудованию Учреждения, сообщать о случаях порчи или пропажи имущества сотрудникам отделения;
- 3.2.12 Производить уборку мест общего пользования в порядке очередности либо согласно графику дежурств;
- 3.2.13 Экономно расходовать электроэнергию, воду;
- 3.2.14 В случае выхода за пределы территории Учреждения получатель услуг обязан зафиксировать в «журнале регистрации движения клиентов» время ухода, цель и примерное время возвращения;
- 3.2.15 Возвращаться в Учреждение не позднее 22.00 часов текущего дня;
- 3.2.16 В случае собственного ухудшения здоровья или здоровья несовершеннолетнего незамедлительно сообщать об этом сотрудникам Учреждения;
- 3.2.17 Приобретать питание и хозяйственно-гигиенические товары для детей, за счет собственных средств;
- 3.2.18 Своевременно информировать сотрудников Учреждения об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении Услуг.
- 3.3 За нарушение Правил внутреннего распорядка отделения получатель услуг может быть досрочно отчислен.
- 3.4 В помещениях Учреждения и в отделении **запрещается:**
 - 3.4.1 Находиться в верхней одежде и без сменной обуви;
 - 3.4.2 Курение в зданиях и помещениях Учреждения, за исключением специально отведенных для этого мест;
 - 3.4.3 Распитие спиртных напитков;
 - 3.4.4 Хранение и употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;
 - 3.4.5 Мешать отдыху других получателей услуг: шуметь (вести **громкие** разговоры, в том числе по мобильному телефону);
 - 3.4.6 Хранить скоропортящиеся продукты питания на подоконниках и в прикроватных тумбочках;
 - 3.4.7 Самовольно передвигать мебель в комнатах;
 - 3.4.8 Бросать средства гигиены и бумагу в унитазы, раковины, душ;
 - 3.4.9 Пользоваться в комнате электрокипятильниками, электроплитами;
 - 3.4.10 Устанавливать личную бытовую аппаратуру (телевизор, компьютер, радио, проигрыватель и т.п.) без согласования с заведующим отделением;
 - 3.4.11 Выходить за пределы Учреждения без предупреждения.

4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

- 4.1 Отделение предоставляет временное жилое помещение получателям услуг, не утратившим способность к самообслуживанию, на срок до 30

суток в году бесплатно, а при необходимости предоставляет жилое помещение в условиях круглосуточного пребывания за плату на срок, определенный индивидуальной программой, но не более 6 месяцев в течение календарного года.

- 4.2** Размер ежемесячной платы за предоставление социальных услуг рассчитывается на основе тарифов на социальные услуги, но не может превышать семьдесят пять процентов среднедушевого дохода получателя социальных услуг.
- 4.3** Плата за предоставление социальных услуг производится в соответствии с договором о предоставлении социальных услуг, заключенным между получателем услуг и поставщиком социальных услуг, согласно Акту предоставления социальных услуг.
- 4.4** При предоставлении жилого помещения свыше 30 суток получатель услуг обязан предъявить:
 - 4.1.1** Справку с места жительства с указанием состава семьи;
 - 4.1.2** Справку о подтверждении статуса безработного, выданную государственным учреждением службы занятости Свердловской области (для трудоспособных неработающих граждан);
 - 4.1.3** Справку о доходах получателя услуг и членов его семьи (при наличии), необходимые для определения среднедушевого дохода получателя услуг.

Согласовано:

_____(_____)
_____(_____)

_____(_____)
_____(_____)

_____(_____)
_____(_____)

Исполнитель:

Заведующая отделением помощи гражданам,
оказавшимся в кризисной ситуации.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6

Документ № 6.1

Полное наименование организации, предоставляющей социальные услуги и помощь женщине, подвергшейся психофизическому насилию

Отделение помощи гражданам, находящимся в кризисной ситуации
(НАПРИМЕР)

УТВЕРЖДЕНО:

Консилиумом от «XX» месяц 2018 г.

(протокол № XX.)

ИНДИВИДУАЛЬНАЯ ПРОГРАММА СОЦИАЛЬНОЙ РЕАБИЛИТАЦИИ КЛИЕНТА

ФАМИЛИЯ ИМЯ ОТЧЕСТВО

(Фамилия, имя, отчество)

Дата рождения «XX» месяц 19XX г.

Дата первичного обращения «XX» месяц 20XX г.

г. Название города

20XX г.

ПОЛНОЕ НАИМЕНОВАНИЕ УЧРЕЖДЕНИЯ**УТВЕРЖДАЮ:**
Директор УЧРЕЖДЕНИЯ_____
(подпись) (Ф.И.О. директора)

« ____ » _____ 20 ____ г.

АКТ ОБСЛЕДОВАНИЯ СОЦИАЛЬНО - БЫТОВЫХ УСЛОВИЙ
(подтверждение наличия обстоятельств обуславливающих нуждаемость)**Основание:**_____
(обращение получателя социальных услуг либо документ, послуживший основанием для составления акта)**Причины трудной жизненной ситуации:**

Фамилия Имя Отчество: _____

Место регистрации: _____

Место фактического проживания: отсутствует _____

Паспортные данные: _____

Дата рождения: _____

Телефон: _____

Состав семьи:

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Родственные отношения	Дата рождения	Место работы, учебы (должность, тел.)	Доход (заработная плата, пенсия, пособия, алименты, стипендия)	Примечание

Сведения о других родственниках:

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Родственные отношения	Дата рождения	Место работы, учебы (должность, тел.)	Доход (заработная плата, пенсия, пособия, алименты, стипендия)	Примечание

Жилищно-бытовые условия (со слов получателя социальных услуг):

Содержание проблемы (описание ситуации со слов получателя социальных услуг):

Признаки трудной жизненной ситуации в семье (нужное подчеркнуть), выявлены/ не выявлены**1.** Получатель соц. услуг не работает (временно; постоянно)

1.1. по состоянию здоровья:

1.2. уволены по сокращению, увольнению (дата увольнения) _____

- 1.3. не хотят работать _____
- 1.4. другое: _____
2. Ведет недостойный образ жизни (указать родственника или совместно проживающего гражданина) _____
3. Имеет судимость, находится в местах лишения свободы, находится под следствием, вернулись из МЛС (кто, когда, статья-информация УИИ) _____
4. Получатель соц. услуг лишен род. прав _____, сбор документов на ЛРП _____
5. Ребенок испытывает трудности в социальной адаптации
6. Семейный конфликт (суть конфликта):

Выявлены потребности в социальном обслуживании (нужное подчеркнуть)

1. в социально-бытовых услугах
2. в социально-трудовых услугах
3. в социально-педагогических услугах
4. в социально-психологических услугах
5. в социально-правовых услугах
6. в срочных услугах

Вывод (заключение):

Дата составления акта: « _____ » _____ 20____ г.

Должностные лица, проводившие обследование:

Ф.И.О. (должность)

(подпись)

Ф.И.О. (должность)

(подпись)

С актом ознакомлена, достоверность изложенных с моих слов выше сведений подтверждаю.

(подпись получателя услуг)

(расшифровка подписи получателя услуг)

Протокол № ____ от _____ года

**Реабилитационного консилиума,
отделения НАЗВАНИЕ ОТДЕЛЕНИЯ**

Повестка заседания:

1. Разработка индивидуальной программы социальной реабилитации **Ф.И.О. КЛИЕНТА**

Присутствовали:

Ф.И.О. (должность)

Ф.И.О. (должность)

Ф.И.О. (должность)

Содержание проблемы (описание ситуации со слов):

Консилиумом разработана индивидуальная программа социальной реабилитации

Цель социальной реабилитации: _____

Задачи:

1. _____
2. _____
3. _____

Решение реабилитационного консилиума:

С протоколом ознакомлены:

Ф.И.О. (должность) _____

Ф.И.О. (должность) _____

Ф.И.О. (должность) _____

Мероприятия ИПСР по реализации задач

Задачи социальной реабилитации (согласно разработанной программе)

ФАМИЛИЯ ИМЯ ОТЧЕСТВО (в винительном падеже):

1. _____
2. _____
3. _____

Месяц

Дата исполнения	Задача	Проведенные мероприятия	Код услуги	Исполнитель

Отметка о реализации задач ИПСР: Поставленные задачи выполнены полностью.

Полное наименование Исполнителя _____

Юридический адрес Исполнителя _____

Договор на социальное обслуживание № _____ от «___» _____ 20__ г.

АКТ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ № ___ ОТ "___" _____ 20__ г.

за период _____

ФИО Заказчика: _____

Гражданин обслуживается на условиях: _____ (форма оплаты)

№ п/п	Наименование Услуги	Единица измерения	Количество	Тариф на услугу, руб.	Сумма, руб.
Гарантированный объем Услуг (Услуги в пределах объемов, предусмотренных Индивидуальной программой и стандартами социальных услуг)					
Форма предоставления Услуг:					
Вид Услуг:					
Итого:					

**Всего предоставлено Услуг:
на сумму:**

Дополнительные услуги (Услуги сверх объемов, предусмотренных Индивидуальной программой и стандартами социальных услуг)					
Форма предоставления Услуг:					
Вид Услуг:					
Итого:					

**Всего предоставлено Услуг:
на сумму:**

ИТОГО к оплате за предоставленные Услуги

Вышеперечисленные услуги выполнены полностью и в срок. Клиент претензий по объему, качеству и срокам оказания услуг не имеет

Исполнитель _____

подпись

М.П.

Заказчик _____

подпись

ЗАКЛЮЧЕНИЕ
о результатах реализации ИПСР клиента
ФАМИЛИЯ ИМЯ ОТЧЕСТВО

Находился в отделении с « ____ » ____ 20 ____ г. по « ____ » ____ 20 ____ г.
Кризисная ситуация при поступлении:

Результаты реализации ИПСР.

За период нахождения в отделении с XXXXXXXX В.А. были проведены следующие мероприятия:

1. _____

2. _____

В связи с _____ Ф.И.О. КЛИЕНТА
был отчислен из отделения « ____ » ____ 20 ____ г.

Выбыл по адресу: _____

ПОЛНОЕ НАИМЕНОВАНИЕ УЧРЕЖДЕНИЯ

УТВЕРЖДАЮ:
Директор УЧРЕЖДЕНИЯ
Ф.И.О. ДИРЕКТОРА
« ____ » _____ 20__ г.

**ПОЛОЖЕНИЕ
ОБ ОТДЕЛЕНИИ ПОМОЩИ ГРАЖДАНАМ,
ОКАЗАВШИМСЯ В КРИЗИСНОЙ СИТУАЦИИ**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение регулирует деятельность отделения помощи гражданам, оказавшимся в кризисной ситуации (далее – Отделение), являющегося структурным подразделением ПОЛНОЕ НАИМЕНОВАНИЕ УЧРЕЖДЕНИЯ (далее по тексту – Учреждение).

1.2. Отделение создается, реорганизуется и ликвидируется приказом директора Учреждения (далее по тексту – Директор) в соответствии с действующим законодательством РФ.

1.3. Отделение выполняет возложенные на него функции в пределах своей компетенции по решению задач, предусмотренных настоящим Положением.

1.4. Структура и количество штатных единиц Отделения определяется штатным расписанием, утвержденным Директором.

1.5. Работу Отделения курирует заместитель директора.

1.6. Руководит Отделением заведующий, назначаемый на должность и освобождаемый от должности приказом Директора. Заведующий непосредственно подчиняется заместителю директора.

1.7. Специалисты и социальные работники Отделения непосредственно подчиняются заведующему и назначаются на должность и освобождаются от должности приказом Директора.

1.8. В своей деятельности специалисты и сотрудники Отделения руководствуются Конституцией РФ, законодательными и нормативными документами по организации социального обслуживания населения Российской Федерации, Свердловской области; Уставом Учреждения, настоящим Положением, иными локальными нормативными актами Учреждения;

1.9. Настоящее Положение может быть изменено (дополнено). Изменения (дополнения) вносятся по решению Директора в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ. Утвержденные изменения (дополнения) являются неотъемлемой частью Положения, имеют равную юридическую силу.

2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОТДЕЛЕНИЯ

2.1. Основная цель деятельности Отделения:

2.1.1. Комплексное социальное обслуживание совершеннолетних граждан, в том числе семей (далее Получатели услуг), попавших в кризисную ситуацию; оказание помощи в реализации законных прав и интересов; содействие в улучшении их социального и материального положения; психологического статуса, а также реализация прав Получателей услуг на защиту и помощь со стороны государства.

2.2. Основные задачи Отделения:

2.2.1. Выявление совместно с государственными органами и общественными объединениями (органами и учреждениями, здравоохранения, внутренних дел, по делам молодежи, занятости, и другими) граждан, находящихся в кризисной ситуации;

2.2.2. Предоставление временного жилого помещения на срок до суток в году, а при необходимости предоставление жилого помещения в условиях круглосуточного пребывания на срок, определенный индивидуальной программой, но не более месяцев в течение календарного года с предоставлением ежедневного трех разового питания;

2.2.3. Оказание социальных услуг: социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-трудовых, социально-правовых, срочных социальных услуг;

2.2.4. Разработка и реализация индивидуальной программы социальной реабилитации (далее – ИПСР) для разрешения кризисной ситуации Получателей услуг;

2.2.5. Осуществление информационно-просветительской деятельности (распространение и обновление информации о деятельности Отделения в СМИ, в том числе – сети Интернет; на сайте учреждения; в организациях, учреждениях, на предприятиях);

2.2.6. Осуществление профилактической деятельности по выявлению и предотвращению причин возникновения трудных жизненных и кризисных ситуаций у граждан (совместно с учреждениями здравоохранения, занятости населения, органами опеки, внутренних дел и другими);

2.2.7. Участие в научно-практической, методической и инновационной деятельности;

2.2.8. Мониторинг качества оказанных Отделением Услуг.

3. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ОТДЕЛЕНИЯ.

3.1. Отделение рассчитано на _____ койко-мест.

3.2. Социальные услуги предоставляются следующим категориям граждан:

3.2.1. Гражданам, потерявшим родных и близких;

3.2.2. Гражданам, подвергшимся психофизическому насилию;

3.2.3. Гражданам, оказавшимся в кризисной ситуации, в том числе беременным женщинам;

3.2.4. Гражданам, находящимся в предразводной или послеразводной ситуации, постоянно испытывающим психоэмоциональное давление со стороны;

3.2.5. Гражданам (законным представителям несовершеннолетних) с ребенком или детьми в возрасте до трех лет (в том числе находящихся под опекой, попечительством);

3.2.6. Гражданам, находящимся в остром конфликте с семьей, в том числе с лицами с наркотической, токсикологической и алкогольной зависимостью, лицами, имеющим пристрастие к азартным играм, лицами, страдающим психическим расстройством;

3.2.7. Гражданам, пострадавшим от стихийных бедствий;

3.2.8. Гражданам, оказавшимся в кризисной ситуации вследствие межэтнических и вооруженных конфликтов;

3.2.9. Совершеннолетним выпускникам учреждений государственного воспитания, испытывающих трудности в социальной адаптации.

3.3. Отделение не оказывает Услуги:

3.3.1. При наличии у Получателя услуг медицинских противопоказаний, подтвержденных заключением уполномоченной медицинской организации;

3.3.2. При ограничениях самообслуживания и/или ограничениях способности к самостоятельному передвижению.

3.4. Помимо оказания Услуг сотрудники Отделения:

3.4.1. Ведут делопроизводство согласно утвержденной номенклатуре дел;

3.4.2. Заносят информацию о получателях Услуг в Вэб модуль ИС «СОН»;

3.4.3. В локальном модуле «Временный приют» заключают договоры о социальном обслуживании, Акты о предоставлении социальных услуг;

3.4.4. Формируют отчеты о работе Отделения из локального модуля «Отчетность»;

3.4.5. Разрабатывают индивидуальные программы социальной реабилитации (далее – ИПСР) для разрешения кризисной ситуации и решения/минимизации жизненных проблем граждан;

3.4.6. Готовят Акты обследования социально-бытовых условий на бумажных носителях для представления в территориальный исполнительный орган государственной власти с целью признания граждан нуждающимися в социальном обслуживании (далее – Решение).

4. ПОРЯДОК ПРИЕМА ГРАЖДАН В ОТДЕЛЕНИЕ.

4.1. Прием граждан в Отделение производится в соответствии с «Алгоритмом приема и отчисления получателей услуг из Отделения и «Алгоритмом приема получателей услуг в Отделение (в изолятор отделения)» (Приложение № 7).

4.2. Прием граждан в Отделение осуществляется на основании заявления о предоставлении социальных услуг с приложением следующего пакета документов:

4.2.1. Решение о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании;

4.2.2. Ходатайства заинтересованных учреждений о предоставлении Услуг гражданину (при наличии);

4.2.3. Документа удостоверяющего личность (при наличии);

4.2.4. Справки учреждения здравоохранения об отсутствии медицинских противопоказаний к социальному обслуживанию (при наличии);

4.2.5. Свидетельства о рождении ребенка /детей в возрасте до 3-х лет (при наличии);

4.2.6. ИППСУ (при предоставлении услуг, не являющихся срочными).

4.3. После рассмотрения представленного пакета документов, на основании Приказа директора о зачислении в Отделение, с получателем услуг заключается договор о предоставлении социальных услуг (далее – Договор) и формируется Личное дело.

4.4. Проводится консилиум (Положение о реабилитационном консилиуме Учреждения).

4.5. Разрабатывается индивидуальная программа социальной реабилитации (ИПСР).

4.6. В подтверждение предоставления социальных услуг ежемесячно (в том числе по окончании срока действия Договора) составляется Акт о предос-

тавлении социальных услуг, который подтверждается подписью получателя социальных услуг.

4.7. Прекращение предоставления Услуг производится приказом Директора в следующих случаях:

4.7.1. По личной инициативе гражданина;

4.7.2. Окончание срока предоставления Услуг в соответствии с индивидуальной программой и (или) по истечении срока Договора;

4.7.3. При нарушении Получателем услуг условий заключенного Договора;

4.7.4. При нарушении правил внутреннего распорядка для граждан, проживающих в Отделении (Приложение № 5);

4.7.5. Смерти Получателя услуг;

4.7.6. Ликвидации Учреждения;

4.7.7. На основании решения суда о признании Получателя услуг безвестно отсутствующим или умершим;

4.7.8. Осуждения Получателя услуг к отбыванию наказания в виде лишения свободы;

4.7.9. Выявление у Получателя услуг медицинских противопоказаний к социальному обслуживанию при наличии соответствующего заключения уполномоченной медицинской организации.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОЛУЧАТЕЛЯ УСЛУГ В ОТДЕЛЕНИИ

5.1. Получатель услуг имеет право:

5.1.1. На уважительное и гуманное отношение к себе сотрудников Отделения и иных работников Учреждения;

5.1.2. Получать бесплатно в доступной форме информацию о своих правах и обязанностях, видах Услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти Услуги, об их стоимости для Получателя услуг, о возможности получения этих услуг бесплатно, а также иных поставщиках Услуг;

5.1.3. Отказаться от предоставления Услуг;

5.1.4. На защиту своих прав и законных интересов в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5.1.5. Участвовать в составлении индивидуальной программы реабилитации;

5.1.6. На неразглашение персональных данных.

5.2. Получатели Услуг обязаны:

5.2.1. Приобретать питание и хозяйственно-гигиенические товары для детей, за счет собственных средств;

5.2.2. Предоставлять в соответствии с нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации сведения и документы, необходимые для предоставления Услуг;

5.2.3. Своевременно информировать сотрудников Отделения об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении Услуг;

5.2.4. Соблюдать условия Договора, заключенного с Учреждением, в том числе своевременно и в полном объеме оплачивать стоимость предоставленных Услуг;

5.2.5. Соблюдать правила внутреннего распорядка в Отделении, общественного порядка, техники безопасности, пожарной безопасности;

5.2.6. Бережно относиться к имуществу и оборудованию Учреждения;

5.2.7. Соблюдать чистоту и порядок в Отделении;

5.2.8. Быть тактичными с другими Получателями Услуг, с работниками Отделения и другими работниками Учреждения.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ

6.1. Получатели Услуг несут ответственность:

6.1.1. За достоверность сведений о себе;

6.1.2. За несоблюдение Правил внутреннего распорядка в Отделении;

6.1.3. За несоблюдение условий Договора;

6.1.4. За причиненный материальный ущерб Учреждению в соответствии с действующим законодательством РФ.

7. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ РАБОТНИКОВ ОТДЕЛЕНИЯ

7.1. Работники Отделения имеют право:

7.1.1. Сопровождать Получателей Услуг и их детей в учреждения и организации;

7.1.2. Согласовывать с выявленными родственниками Получателей Услуг возможность их привлечения для решения вопросов жизнеустройства и социальной реабилитации самих Получателей Услуг (при согласии Получателей);

7.1.3. Участвовать в консилиуме Отделения и совещаниях, рассматривающих вопросы о разрешении кризисных ситуаций Получателей Услуг;

7.1.4. Представлять предложения по повышению эффективности и совершенствованию деятельности Отделения и Поставщика Услуг в целом.

7.2. Работники Отделения обязаны:

7.2.1. Выполнять все решения, распоряжения и указания заведующего Отделением, заместителя директора, Директора;

7.2.2. Повышать свой профессиональный и образовательный уровень;

7.2.3. Соблюдать конфиденциальность в работе с Получателями Услуг в соответствии с федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

7.2.4. Владеть информацией об иных поставщиках Услуг;

7.2.5. Добросовестно, в полном объеме исполнять свои должностные обязанности;

7.2.6. Соблюдать при выполнении трудовых функций нормы действующего законодательства, нормативных правовых актов, локальных нормативных актов Учреждения;

7.2.7. Обеспечивать исполнение государственного задания в 100 % объеме;

7.2.8. Рационально использовать топливно-энергетические ресурсы.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РАБОТНИКОВ ОТДЕЛЕНИЯ

8.1. Работники Отделения несут ответственность:

8.1.1. За несвоевременное и некачественное выполнение возложенных на Отделение задач в пределах своих компетенций, своих должностных обязанностей;

8.1.2. За несоблюдение действующего законодательства, нормативных правовых актов, локальных актов Учреждения;

8.1.3. За разглашение персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152 «О персональных данных»;

8.1.4. Работники Отделения могут быть привлечены к дисциплинарной, материальной, гражданско-правовой, административной ответственности в случае и порядке, предусмотренных действующим законодательством РФ.

9. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ

9.1. Отделение в процессе выполнения возложенных на него функций взаимодействует:

9.1.1. Со всеми структурными подразделениями Учреждения и иными поставщиками Услуг в пределах своей компетентности;

9.1.2. С различными государственными органами, учреждениями и предприятиями, а также с общественными и религиозными организациями и частными лицами согласно утвержденным регламентам и соглашениям.

**Примерный алгоритм приема и отчисления
получателей услуг из отделения помощи гражданам,
оказавшимся в кризисной ситуации**

На основании Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» №442-ФЗ от 28.12.2013г. и Закона Свердловской области «О социальном обслуживании граждан Свердловской области № 108-ОЗ от 03.12.2014г.

Цель: оказание эффективной помощи гражданам в преодолении кризисных ситуаций и социально опасного положения.

Задачи:

- Выявлять, принимать и вести учет граждан, находящихся в кризисной ситуации или социально опасном положении;
- Оказывать необходимую помощь гражданам отделения посредством оказания услуг в рамках социального обслуживания;
- Разрабатывать и реализовывать индивидуальные программы предоставления социальных услуг/ адаптации для граждан отделения;
- Создавать необходимые условия гражданам отделения для обеспечения максимально полной социализации и адаптации в обществе и семье.

№ п/п	Действия по оказанию услуги	Исполнитель	Название журнала, документа
1	Извещение специалистов отделения о поступлении клиента тел.	Вахта	
2	Встреча получателя услуг на вахте	Специалист	
3	Выяснение кризисной ситуации и необходимости в предоставлении социальных услуг у граждан, категория которых указана в п. 3.2 главы 3 «Положения об отделении _____».	Специалист	Журнал обращения граждан
4	Личное заполнение получателем услуг заявления о принятии в отделение (Документ №5)	Получатель услуг	заявление о принятии в отделение (Документ №5)
5	Проверка наличия и достоверности необходимых документов: <ul style="list-style-type: none"> • личное заявление о принятии в отделение (Документ №5); • документ, удостоверяющий личность (если имеется); • справка учреждения здравоохранения об отсутствии медицинских противопоказаний к социальному обслуживанию (если имеется); • направление, ходатайство, об- 	Специалист	

	ращение из учреждений, организаций или других ведомств о принятии получателя услуг в отделение (если имеется); <ul style="list-style-type: none"> • наличие ИППСУ и решения о признании нуждающимся в социальном обслуживании 		
6	Извещение постовой медицинской сестры пост №1, (внутренний телефон _____) о поступлении получателя услуг, при предоставлении временного приюта. Руководствоваться «Алгоритмом приема граждан в отделение помощи гражданам, оказавшимся в кризисной ситуации через изолятор»	Специалист	
7	При выявлении противопоказаний таких как: <ul style="list-style-type: none"> • наличие туберкулеза в активной стадии; • заразные заболевания кожи и волос; • острые и инфекционные заболевания; • алкогольное опьянение и признаки приема наркотических средств; • психические заболевания. получатель услуг направляется в учреждение здравоохранения.	Специалист	Журнал обращения граждан
8	Сопровождение получателя услуг в отделение для организации социального обслуживания.	Специалист	
9	Написание объяснительной получателем услуг, не имеющим при себе документов подтверждающих личность, с указанием причины	Получатель услуг	Личное дело
10	Обработка поступившего личного заявления получателя услуг	Специалист	Личное дело
11	Составление документов при разрешении ситуации непосредственно в процессе диалога с получателем услуг (экстренная психологическая помощь, содействие в оказании юридической помощи, предоставление материальной помощи в натуральном виде и др.): <ul style="list-style-type: none"> • согласие на обработку персональных данных (Документ №5) • договор о предоставлении социальных услуг (Документ № 11) в 	Специалист, получатель услуг	Журнал регистрации договоров, Журнал обращений граждан, Акт о предоставлении социальных услуг

	2-х экземплярах Оказание необходимых услуг		
12	<p>Составление и ознакомление с документами в ситуации, которая не может быть разрешена оперативно в процессе диалога с получателем услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> • заявление о предоставлении социальных услуг в стационарной форме (Документ № 6) • составление акта обследования социально-бытовых условий (подтверждение наличия обстоятельств, обуславливающих нуждаемость) (Документ № 12.2) • согласие на обработку персональных данных (Документ № 5) • договор о предоставлении социальных услуг (Документ № 11) в 2-х экземплярах • приказ о зачислении гражданина в отделение (Документ № 10); • правила внутреннего распорядка; • правила пожарной безопасности 	Специалист, получатель услуг	Журнал обращений граждан, журнал регистрации договоров, журнал регистрации приказов на зачисление/отчисление, журнал по пожарной безопасности для получателей услуг, журнал регистрации инструктажа по правилам внутреннего распорядка.
13	Написание расписки при зачислении в отделение матери с детьми, о том, что она является законным представителем несовершеннолетних детей и несет полную ответственность за их жизнь и здоровье (Документ № 16)	Получатель услуг	расписка матери
14	Выдача получателю услуг инвентаря и индивидуальное пользование. Заполнение арматурной карточки (Документ № 15).	Специалист	арматурная карточка
15	Постановка получателя услуг на питание. Звонок диспетчеру по питанию тел. _____	Специалист	
16	Оказание необходимых услуг	Специалист, психолог, социальный работник	Программа ИССОН
17	<p>Формирование личного дела получателя услуг (Приложение № 3):</p> <ul style="list-style-type: none"> • титульный лист «Личное дело» (Документ № 1) • перечень документов • личное заявление о принятии в 	Специалист	Журнал учета личных дел, личное дело, папка «Акты о предоставлении

	<p>отделение (Документ № 5);</p> <ul style="list-style-type: none"> • копия заявления о предоставлении социальных услуг в стационарной форме (Документ № 6); • акт обследования социально-бытовых условий (подтверждение наличия обстоятельств, обуславливающих нуждаемость) (Документ № 12.2); • копия решения о признании получателя услуг нуждающимся в социальном; • копия индивидуальной программы предоставления социальных услуг (ИППСУ) при оказании услуг, не являющихся срочными; • направление, ходатайство, обращение из учреждений, организаций или других ведомств о принятии получателя услуг в отделение; • акт первичного медицинского осмотра (Документ № 9) ; • расписка об ответственности за жизнь и здоровье детей (Документ №16); • договор о предоставлении социальных услуг с расчетным листом (Документ № 11); • автобиография (Документ № 12.3) ; • арматурная карточка (Документ № 15); • копии всех имеющихся документов получателя услуг; • справка учреждения здравоохранения об отсутствии медицинских противопоказаний к социальному обслуживанию; • текущие документы в хронологическом порядке (запросы, справки и т.д.); • индивидуальная программа социальной реабилитации получателя услуг ИПСР (Документ № 12); • ежемесячные акты о предоставлении социальных услуг (Документ № 12.7) ; • заявление получателя услуг об отчислении из отделения (Документ № 13). 		социальных услуг»
18	Разработка, заполнение и выпол-	Заведующий	Журнал реги-

	нение Индивидуальной программы социальной реабилитации (ИПСР) получателя услуг .	отделением, специалист, психолог	страции протоколов консилиумов, папка «Протоколы консилиумов», форма ИПСР
19	<p>Прекращение оказания услуг производится на основании личного заявления об отчислении из отделения (Документ № 13), с указанием причины:</p> <ul style="list-style-type: none"> • истечение срока договора; • отказа получателя услуг от обслуживания по собственному желанию. 	Получатель услуг	заявление об отчислении из отделения (Документ № 13).
20	<p>Написание служебной записки на имя директора Учреждения об отчислении получателя услуг из отделения:</p> <p>в случае нарушения получателем услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> • правил внутреннего распорядка; • условий договора о предоставлении услуг; <p>При выявлении медицинских противопоказаний к социальному обслуживанию получатель услуг направляется в медицинское учреждение для лечения.</p>	Зав. отделением, специалист	
21	Написание отзыва о качестве предоставления социальных услуг.	Получатель услуг	Журнал отзывов получателей услуг о деятельности отделения
22	Оформление приказа об отчислении (Документ № 14).	Специалист	Журнал приказов, Журнал регистрации приказов на зачисление/отчисление получателей услуг
23	Прием комнаты и инвентаря. Заполнение арматурной карточки (Документ № 15).	Специалист	арматурная карточка

**Порядок
действий специалистов органов и учреждений системы профилактики
в случаях выявления женщин с детьми в ситуациях внутрисемейного конфликта, жестокого обращения, насилия**

Направление деятельности	Место возможного выявления (орган или учреждение системы профилактики)	Ответственное лицо	Перечень мероприятий, позволяющих выявить проблемы женщин с детьми в ситуациях внутрисемейного конфликта, жестокого обращения, насилия	Периодичность проведения	Чем регламентирован порядок работы (Закон, ведомств, приказ, алгоритм, порядок межведомственного взаимодействия и т.д.)
<p>Выявление пострадавших от насилия женщин и детей: - личное обращение; - в рамках деятельности межведомственных служб (ССЭР); - в рамках выполнения специалистами служебных обязанностей (получение письменных обращений; в ходе рейдов; бесед с гражданами; поступления телефонных звонков, в т.ч. анонимных).</p>	<p>Органы внутренних дел</p>	<p>Сотрудник УМВД России по Тюменской области (ПДН, УУП и др.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - организация приема обращений женщин с детьми по вопросам защиты прав и их законных интересов (через регистрацию сообщений в КУСП); - принятие решения о возбуждении/ об отказе в возбуждении уголовного дела; - привлечение виновных лиц к административной/уголовной ответственности (составляет протокол об административном правонарушении (при наличии оснований)); - посещение семьи и несовершеннолетнего по месту жительства в ходе проведения рейда. 	<p>по факту обращения/по мере поступления сигнала</p> <p>по утвержденному графику, а также по мере необходимости</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Уголовный кодекс РФ; - Уголовно-процессуальный кодекс РФ; - Кодекс об административных правонарушениях РФ; - Федеральный закон № 120-ФЗ от 24.06.1999 «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних».
	<p><i>Образовательная организация</i></p>	<p>Классный руководитель</p>	<ul style="list-style-type: none"> - изучение и использование информации об индивидуально-личностных особенностях обучающихся, их социальном статусе; - использование метода наблюдения и индивидуальной беседы в работе с обучающимися; - осуществление контроля за посещаемостью учебных занятий обучающимися (выяснение ситуации). 	<p>постоянно</p> <p>ежедневно</p> <p>постоянно</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Федеральный закон № 120-ФЗ от 24.06.1999 «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»; - Федеральный закон № 273-ФЗ от 29.12.2012 «Об образовании в Российской Федерации»; - должностные обязанности; - алгоритм действий органов системы профилактики по предупреждению преступных посягательств в отношении несовершеннолетних, в том числе против половой неприкосновенности детей, утвержденный решением ра-
		<p>Педагог-психолог/психолог</p>	<ul style="list-style-type: none"> - выявление психологических особенностей обучающихся, как следствие внутрисемейного конфликта, жестокого обращения и насилия, с последующим составлением плана индивидуальной работы с несовершеннолетним и его реализация. 	<p>в соответствии с планом работы и по запросам классных руководителей</p>	
		<p>Воспитатель дошкольной организации, ме-</p>	<ul style="list-style-type: none"> - изучение и использование информации об индивидуально-личностных особен- 	<p>постоянно</p>	

		диционный работник при учреждении	<p>стях воспитанников, их социальном статусе в группе, взаимоотношениях со сверстниками и воспитателями;</p> <ul style="list-style-type: none"> - использование метода наблюдения и индивидуальной беседы в работе с воспитанниками; - проведение индивидуальной беседы с родителями и окружением ребенка. 	постоянно	бочей группы КДН и ЗП при Губернаторе Тюменской области от 20 декабря 2013 года.
		Социальный педагог	- организация работы с родителями по выявлению взаимоотношений между членами семьи, комфортности пребывания ребенка в семье, классе, на дополнительных занятиях, в кружках и т.д.	по факту выявления ситуации	
	<i>Медицинские учреждения</i>	Врач-педиатр/ врач-терапевт и др. медработники	<ul style="list-style-type: none"> - осуществление патронажного посещения детей по месту жительства; - проведение плановых медицинских осмотров детей; - оказание медико-санитарной помощи в рамках деятельности службы скорой помощи; - при обращении женщины/ ребенка к узким специалистам. 	постоянно	Алгоритм действий медицинских работников, оказывающих неотложную, скорую и первичную медико-санитарную помощь несовершеннолетним, семьям по оперативному информированию специалистов органов системы профилактики при выявлении фактов семейного неблагополучия, требующих экстренного вмешательства.
	<i>Учреждение социального обслуживания населения</i>	Специалисты учреждения	<ul style="list-style-type: none"> - организация деятельности Службы экстренного реагирования, телефона доверия; - проведение рейдов патронажного характера. - оказание социальных услуг. 	<p>постоянно</p> <p>по мере поступления сигнала</p> <p>по факту обращения за получением услуги</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Федеральный закон № 120-ФЗ от 24.06.1999 «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»; - Закон Тюменской области от 02.12.2014 № 108 «О перечне 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»

Принятие конкретных мер	Органы внутренних дел	Сотрудник УМВД России по Тюменской области (ПДН, УУП и др.)	-информирование территориальных комиссий по делам несовершеннолетних и защите их прав, органов и учреждений системы профилактики для принятия мер в рамках своей компетенции; - посещение женщины с детьми по месту жительства, с целью определения условий жизни несовершеннолетнего и его семьи, наличия/отсутствия условий угрожающих жизни и здоровью женщины и детей; - проведение индивидуальной работы с женщиной с детьми и ее социальным окружением; - в случае необходимости организует мероприятия по жизнеустройству семьи в безопасные условия (родственники или в госучреждение).	по факту выявления ситуации	- Федеральный закон № 120-ФЗ от 24.06.1999 «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»; - Алгоритм действий сотрудников Службы экстренного реагирования и органа опеки и попечительства при посещении семьи с ребенком
	<i>Образовательная организация</i>	Заместитель директора по воспитательной работе	-информирование территориальных комиссий по делам несовершеннолетних и защите их прав, органов и учреждений системы профилактики для принятия мер в рамках своей компетенции; - подключение к индивидуальной работе с обучающимися и родителями школьной психолога - педагогической службы; - осуществление контроля за ситуацией в семье.	по факту выявления ситуации	- Федеральный закон № 120-ФЗ от 24.06.1999 «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»; - Федеральный закон № 273-ФЗ от 29.12.2012 «Об образовании в Российской Федерации»;
		Классный руководитель/ инспектор по охране прав детства и др.	- проведение индивидуальной работы с несовершеннолетними и родителями (в том числе: консультирование, информирование о службах помощи и др.)	по факту выявления ситуации	- должностные обязанности.
		Педагог-психолог	диагностика несовершеннолетнего; - коррекция психо-эмоционального состояния обучающегося; - индивидуально-психологическое сопровождение несовершеннолетнего; - индивидуально-психологическое сопровождение родителей.	по запросу классного руководителя в течение года	

	<i>Медицинские учреждения</i>	Врач-педиатр/ врач-терапевт и др. медработники	<ul style="list-style-type: none"> - информирование территориальных комиссий по делам несовершеннолетних и защите их прав, органов и учреждений системы профилактики для принятия мер в рамках своей компетенции; - оказание неотложной медицинской помощи (по мере необходимости); - оказание консультативной помощи пострадавшим от насилия в семье; - подготовка в установленном законом порядке заключений о состоянии здоровья женщин и детей, подвергшихся различным видам насилия. 	по факту выявления ситуации	Алгоритм действий медицинских работников, оказывающих неотложную, скорую и первичную медико-санитарную помощь несовершеннолетним, семьям по оперативному информированию специалистов органов системы профилактики при выявлении фактов семейного неблагополучия, требующих экстренного вмешательства.
	<i>Учреждение социального обслуживания населения</i>	Специалисты учреждения	<ul style="list-style-type: none"> - предоставление социальных услуг в условиях полустационарного, стационарного социального обслуживания, срочных социальных услуг, в том числе: - 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; - индивидуальная работа с родителями, ближайшим окружением семьи. 	по мере необходимости	<ul style="list-style-type: none"> - Федеральный закон № 120-ФЗ от 24.06.1999 «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»; - Закон Тюменской области от 02.12.2014 № 108 «О перечне 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» (с изменениями)

ДЛЯ ЗАМЕТОК