

У Т В Е Р Ж Д Е Н О

Приказом директора МБУ «ММЦ»
№ 8/1

от «03» сентября 2012 г.

СТАНДАРТ

«Сопровождение замещающих семей»

**специалистами сектора сопровождения замещающих семей
МБУ «ММЦ»**

1. Область применения

Настоящий стандарт распространяется на психолого-социально-педагогическое сопровождение замещающих семей специалистами сектора сопровождения замещающих семей МБУ «ММЦ». Данная услуга является сложной, комплексной. Цель услуги – соблюдение прав ребенка в замещающей семье, оказание помощи замещающей семье в воспитании ребенка, профилактика вторичных отказов. Настоящий стандарт устанавливает: состав документов, требования к ведению документации, учёт и порядок оказания услуги, ответственность сторон, порядок предъявления претензий, порядок организации обучения, консультирования, разработку и реализацию программ подготовки, оценку готовности и потенциал принимающих родителей. Требования настоящего стандарта являются рекомендуемыми.

2. Нормативно-правовая основа оказания услуги

Сопровождение замещающей семьи оказывается в соответствии с нормами международных актов, ратифицированных Российской Федерацией; федерального и регионального законодательства в сфере защиты прав детей, социального обслуживания, образования. В данном стандарте реализованы нормы следующих документов:

- Конституции РФ;
- Семейного Кодекса РФ;
- Гражданского кодекса РФ;
- Жилищного кодекса РФ;
- Уголовного Кодекса РФ;
- КоАП РФ;
- Федерального закона от 24.06.1998 года «Об основных гарантиях прав ребенка в РФ»;
- Федерального закона от 21.12.1996 года № 159-ФЗ «О дополнительных социальных гарантиях для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей»;
- Федерального закона № 44-ФЗ «О федеральном банке данных детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей»;
- Федерального закона от 24.06.1999 года № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;
- «О рекламе» от 13.03.2006г. № 38-ФЗ;
- «О правах потребителя» от 07.02.1992г. ФЗ-2300-1;
- ФЗ- 44 от 16.04. 2001 «О государственном банке данных»
- ФЗ- 149 от 27.07.2006 «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»
- 152-ФЗ от 27.07.2006 «О персональных данных»
- ФЗ-2300-1 от 7.02.1992 закон РФ «О защите прав потребителей»;
- Постановление Правительства РФ № 217 от 200 г. , № 275 от 2002 г.;
- Распоряжения Правительства РФ от 3 июля 1996 года № 1063-р «О социальных нормах и нормативах»;
- ГОСТа Р52143-2003 Национальный стандарт РФ. Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг.
- ГОСТа Р52142-2003 Национальный стандарт РФ. Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг.
- Письмо Минобразования и науки РФ от 27 03.2000г. №27/901-6 «О психолого-медико-педагогическом консилиуме образовательного учреждения».
- Письмо Министерства образования и науки РФ от 24.09.2009г. № 06-1216 «О совершенствовании комплексной многопрофильной психолого-педагогической и медико-социально-правовой помощи обучающимся, воспитанникам».
- Приказ Минобразования РФ от 28.06.2002г. № 2482 «Об организации работы по ведению государственного банка данных о детях, оставшихся без попечения родителей».

- «Инструкции о порядке составления и предоставления годовой, квартальной и месячной бюджетной отчетности» (Приказ Минфина РФ от 24.08.2007г. № 72н);
- Приказ комитета по образованию Мурманской области от 02.04.2008г. №606, «О составлении и сроках сдачи квартальной бюджетной отчетности в 2008г»;
- Приказ Министерства образования и науки РФ от 20.08.2012г « Об утверждении требований к содержанию программы подготовки лиц, желающих принять на воспитание в свою семью ребёнка, оставшегося без попечения родителей, и формы свидетельства о прохождении такой подготовки на территории РФ»
- Письмо Минобрнауки России № ИР-713/07 от 24.08.2012г « О подготовке лиц, желающих принять на воспитание в свою семью ребёнка, оставшегося без попечения родителей»
- Приложение к письму Минобрнауки России № ИР-713/07 от 24.08.2012г « Рекомендации по организации и осуществлению деятельности по подготовке лиц, желающих принять на воспитание в свою семью ребёнка, оставшегося без попечения родителей»
- Приказ Минобрнауки Мурманской области № 1948 от 31.08.2012г « Об утверждении программы подготовки лиц, желающих принять на воспитание в свою семью ребёнка, оставшегося без попечения родителей, в Мурманской области»
- Приказ Минобрнауки Мурманской области № 1949 от 31.08.2012г « Об утверждении Порядка подготовки лиц, желающих принять на воспитание в свою семью ребёнка, оставшегося без попечения родителей»
- Положение «О секторе сопровождения замещающих семей», утверждено приказом директора МБУ «ММЦ», сентябрь 2012г.

3. Содержание услуги

Сопровождение замещающей семьи должно предусматривать помощь и всестороннюю поддержку гражданам, замещающим семьям, осуществляющим воспитание приёмного ребёнка. Услуга по сопровождению замещающих семей является сложной комплексной услугой, которая включает в себя:

- информирование целевых групп;
- обеспечение доступности услуги;
- описание квалификации специалистов;
- обеспечение прав клиентов и конфиденциальности;
- учет потребности клиента;
- первичный контакт (очный, дистанционный);
- консультирование и оценка ситуации для предоставления помощи замещающим семьям;
- разработка и реализация индивидуальной программы сопровождения замещающих семей с целью снижения риска возникновения кризисных ситуаций и профилактики вторичных отказов;
- мониторинг качества предоставляемых услуг;
- предъявление претензий;
- ведение документации.

Раздел 1

ИНФОРМИРОВАНИЕ ОБ УСЛУГЕ

- 1.1 Информация об услуге предоставляется специалистами сектора сопровождения замещающих семей МБУ «ММЦ» в различных формах через различные источники для гарантированного информирования клиентов, потенциальных клиентов и их семей о данной услуге, порядке, условиях доступа к её получению, а также возможных результатах и последствиях.

- 1.2 Информация изложена в доступной форме, без использования специфической терминологии.
- 1.3 Информация предоставляется в устной и письменной форме непосредственно по запросу.
- 1.4 Информация об услуге распространяется через средства массовой информации.
- 1.5 Информация об услуге распространяется в сфере оказания социальных услуг – учреждения образования, социальной защиты.
- 1.6 В учреждении имеются специалисты, ответственные за информирование
- 1.7 В МБУ «ММЦ» секторе сопровождения замещающих семей имеется «Порядок информирования клиентов об услуге» (Приложение №1)
- 1.8 Имеются информационные буклеты, письма, листовки, информационные стенды, содержащие информацию об услуге.
- 1.9 В МБУ «ММЦ» секторе сопровождения замещающих семей существует процедура контроля эффективности информационной работы, отчёты о проведении информационной работы (приложение №2).

Раздел 2

ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДОСТУПНОСТИ УСЛУГИ

- 2.1. МБУ «ММЦ» сектор сопровождения замещающих семей обеспечивает доступность услуги для клиентов, потенциальных клиентов и членов их семей, заинтересованных лиц, осуществляя сопровождение в специально предназначенном здании, расположенном по адресу: г.Заполярный, ул. Юбилейная, д.14. Помещения МБУ «ММЦ» обеспечены всеми средствами коммунально - бытового обслуживания, оснащены телефонной связью и соответствуют требованиям СанПина, нормам пожарной безопасности, нормам безопасности труда и защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг.
- 2.2. Оборудование, необходимое для процесса сопровождения используется строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержится в технически исправном состоянии, систематически тестируется.
- 2.3. Каждый обратившийся может получить услугу по информированию, первичному консультированию и определению готовности к подготовке и обучению.
- 2.4. Первичная консультация обеспечивается в течение десяти рабочих дней.
- 2.5. Имеется журнал учёта клиентов (приложение №3).
- 2.6. Имеются нормативы приёма и первичного консультирования.
- 2.7. Имеется инструкция приёма клиентов (приложение №4).
- 2.8. Существует телефон справочной службы и журнал регистрации звонков (приложение №3).
- 2.9. Клиенты, потенциальные клиенты, члены их социального окружения, заинтересованные лица и организации имеют возможность обратиться в согласованное со специалистом сектора сопровождения замещающих семей МБУ «ММЦ» время.

Раздел 3

ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАВ КЛИЕНТА И КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ

- 3.1. МБУ «ММЦ» в лице руководителя гарантирует обеспечение гражданских прав клиента и его прав как потребителя услуги в соответствии с законодательством РФ.
- 3.2. Услуга по сопровождению предоставляется на основании обращения клиента в сектор сопровождения МБУ «ММЦ». Комплексная услуга оказывается на основе добровольного согласия клиента, кроме случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации. Допускается анонимное обращение клиентов для получения услуг отдельных видов.
- 3.3. Информация о клиенте хранится таким образом, что не допускается её использование посторонними лицами, распространение частичной или полной информации осуществляется только в интересах клиента и с его согласия (если это не связано с преступлением или угрозой жизни и здоровью самого клиента или других лиц).
- 3.4. Оказание услуги клиенту проводится на основе конфиденциальности процедуры (приложение №5).
- 3.5. Ведение личного дела клиента осуществляется в утверждённом порядке в соответствии с положением «О сопровождении замещающих семей специалистами сектора сопровождения МБУ «ММЦ» (приложение №6).
- 3.6. Хранение документов и информации о клиенте осуществляется в соответствии с утверждённой инструкцией (приложение №5).
- 3.7. Предоставление информации о клиенте другим организациям и должностным лицам осуществляется в соответствии с законодательством и распорядительными документами по деятельности учреждения.
- 3.8. Контроль за оформлением и хранением документов о клиентах осуществляется регулярно (приложение №7).

Раздел 4

КВАЛИФИКАЦИЯ СПЕЦИАЛИСТОВ И КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

- 4.1. Кадровый состав сектора сопровождения МБУ «ММЦ» состоит из специалистов, имеющих соответствующую профессиональную подготовку, специальные профессиональные навыки и опыт, необходимые для оказания услуги по сопровождению замещающей семьи.
- 4.2. Количество специалистов соответствует штатному расписанию и нормам и психолого -социального сопровождения клиента.
- 4.3. Квалификация специалистов поддерживается на курсах переподготовки и повышения квалификации.
- 4.4. Специалисты сектора сопровождения МБУ «ММЦ», обеспечивающие сопровождение клиента, имеют квалификационные категории, должностные инструкции, устанавливающие их права и обязанности. Аттестуются в установленном законом порядке.
- 4.5. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все специалисты обладают высокими моральными и морально этическими качествами, чувством ответственности и руководствуются в работе принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности (приложение №8).

Раздел 5

ПЕРВИЧНОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

- 5.1 Специалист, осуществляющий сопровождение обеспечивает клиенту обмен информацией и разработку плана совместных действий для решения проблемы замещающей семьи (пр.№9).
- 5.2 Клиенту предоставляется возможность сформулировать свои потребности и получить информацию об условиях и содержании предоставляемых услуг (приложение №1).
- 5.3 Клиент получает информацию о своих правах, обязанностях, ответственности (приложение № 10).
- 5.4 Клиент письменно оформляет своё согласие о сборе информации, необходимой для решения его проблемы (приложение № 11)
- 5.5 По итогам первичного консультирования ведётся протокол, который заполняет специалист сектора сопровождения МБУ «ММЦ» (приложение №12).

Раздел 6

ОЦЕНКА ПОТРЕБНОСТЕЙ КЛИЕНТОВ

- 6.1. Для получения необходимых данных и разработки индивидуальной программы сопровождения, специалисты, осуществляющие сопровождение клиента, оценивают потребности клиента.
- 6.2 Полученная в результате оценки потребностей клиента информация о психическом состоянии индивидуальных особенностях личности клиента, влияющих на решение его проблемы, направлена на обеспечение оказания квалифицированной помощи клиенту, попавшему в кризисную или конфликтную ситуацию, налаживание межличностных отношений, преодоление семейных конфликтов, разрешение проблемных ситуаций в детско-родительских отношениях, поиск и раскрытие внутренних ресурсов семьи и профилактику вторичных отказов от приёмных детей.
- 6.3. Процедура оценки потребностей клиента проводится с использованием современных тестов, обеспечивающих объективную оценку состояния личности взрослого или ребёнка и возможность оказания эффективной психолого-педагогической помощи (приложение № 13)
- 6.4. В ходе процедуры оценки потребностей клиента ведётся протокол, включающий следующие аспекты:
 - история жизни
 - образование
 - социальные интересы и окружение
 - культурный опыт
 - состояние здоровья клиентов
 - ресурсная обеспеченность клиентов
 - психологический климат в семье
 - наличие подготовки по программе обучения лиц, желающих взять ребенка на воспитание
 - другие значимые особенности с учетом конкретной ситуации (приложение №14).
- 6.5. По результатам проведения психодиагностики и обследования индивидуальных особенностей личности клиента, влияющих на преодоление и исправление допущенных им педагогических ошибок или конфликтной ситуации в семье, травмирующей детей, а также исправление неадекватных родительских установок и форм поведения при воспитании детей, заполняется индивидуальная карта психолога, в которой содержится информация о проведенных исследованиях (приложение №15).

- 6.6. Для выработки заключения по оценке потребностей клиента, принятия решения по определению вида сопровождения, составлению прогноза сложившейся ситуации и разработки программы сопровождения проводится психолого-педагогический консилиум, на котором все специалисты, участвующие в оценке потребностей клиента предоставляют результаты проводимых обследований. Результаты ППК оформляются в виде протокола и доводятся до клиента в доступной для понимания форме, предложенные рекомендации ППК реализуются только с его согласия. Для принятия объективного решения ППК привлекаются внешние эксперты (приложение № 16).
- 6.7. На основании принятого заключения заседания ППК определяется вид индивидуального сопровождения и разрабатывается программа индивидуального сопровождения клиента для решения его проблемы (приложение № 6).

Раздел 7

ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПЛАН СОПРОВОЖДЕНИЯ

- 7.1. В период реализации рекомендаций ППК по проблеме клиента, специалистами сектора сопровождения замещающих семей МБУ «ММЦ» разрабатывается индивидуальный план сопровождения, обеспечивающий преодоление, ослабление отклонений в эмоциональном состоянии, поведении клиентов (неблагоприятных форм эмоционального реагирования и стереотипов поведения отдельных лиц, конфликтных отношений родителей с детьми, нарушений общения) (приложение №.9).
- 7.2. План разрабатывается специалистом, ответственным за сопровождение семьи.
- 7.3. Содержание плана обеспечивает оказание квалифицированной помощи клиентам в правильном понимании и решении стоящих перед ним социально-педагогических проблем (детско-родительских отношений, воспитания и развития детей и подростков, формирования супружеских и семейных отношений, включая сексуальные, предупреждение и преодоление педагогических ошибок, межличностных отношений в семье, создание внутри семьи атмосферы доброжелательности и, как следствие-профилактику вторичных отказов от приёмных детей).
- 7.4. В основе плана лежит заключение об оценке потребностей клиента. План согласуется с руководителем учреждения и утверждается коллегиально, на заседании ППК.
- 7.8. В период реализации плана специалист отслеживает динамику развития, эффективность оказываемой помощи, вносит изменения, дополнения, коррекции содержания программы.
- 7.9. Согласно соглашению о сотрудничестве, клиент получает полную информацию о содержании плана, сроках реализации, возможных результатах, промежуточном мониторинге. Все изменения, внесённые в план индивидуального сопровождения в процессе психолого-педагогической коррекции согласовываются с клиентом дополнительно.
- 7.10. Индивидуальная программа изложена по основным направлениям и гарантирует, что все потребности клиента учтены. В содержании программы отражены следующие аспекты:
- Календарное планирование;
 - Указание мероприятий;
 - Цель;
 - Ответственные исполнители;
 - Временные рамки.
 - Результат (мониторинг)
- 7.11. Информация о результатах промежуточного мониторинга оформляется документально, в виде отчётов. На основании рассмотрения итоговых результатов

специалисты оказывающие сопровождение принимают коллегиальное решение о формах дальнейшего сопровождения или прекращения услуги.

Раздел 8

ПРЕКРАЩЕНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

- 8.1. МБУ «ММЦ» гарантирует предоставление услуги до достижения намеченного результата в случае выполнения клиентом установленных требований и имеет право прекратить предоставление услуги при неоднократном нарушении требований двустороннего соглашения, а также в случае отказа клиента от услуги.
- 8.2. Соглашение об оказании услуги предусматривает в случае 2-х кратного нарушения клиентом установленных требований, возможность расторжения договора. Специалист, ответственный за сопровождение выносит вопрос о целесообразности дальнейшего предоставления услуги на коллегиальное рассмотрение.
- 8.3. Коллегиальное решение о прекращении сопровождения семьи оформляется в виде протокола заседания консилиума специалистов.
- 8.4. Клиент вправе добровольно отказаться от предоставления услуги. Добровольный отказ оформляется в письменном виде.
- 8.5. Клиент вправе возобновить оказание услуги по письменному заявлению.

Раздел 9

ПРЕДЪЯВЛЕНИЕ И РАССМОТРЕНИЕ ПРЕТЕНЗИЙ

- 9.1 В случае ненадлежащего выполнения услуги по сопровождению, МБУ «ММЦ» гарантирует клиенту безусловное соблюдение прав клиента на предъявление и рассмотрение претензий и возможность обжалования действий специалистов сопровождения. Рассмотрение претензий и получение официального ответа руководства МБУ «ММЦ» проводится в установленном законом порядке.
- 9.2 В учреждении существует порядок рассмотрения претензий (приложение № 17).
- 9.3 Все материалы по рассмотрению претензий хранятся в соответствии с правилами ведения документации.

Основные понятия, используемые в стандарте

ВТОРИЧНЫЙ ОТКАЗ – отказ замещающей семьи от воспитания ребенка-сироты или ребенка, оставшегося без попечения родителей.

ЗАИНТЕРЕСОВАННЫЕ ЛИЦА – окружение клиента и специалисты социальной службы, а также др. лица, оказывающие помощь и поддержку в интересах клиента.

ЗАМЕЩАЮЩАЯ СЕМЬЯ - любая семья, в которой ребенка воспитывают не кровные родители.

ИНДИВИДУАЛЬНАЯ ПРОГРАММА СОПРОВОЖДЕНИЯ ЗАМЕЩАЮЩИХ СЕМЕЙ – деятельность, направленная на развитие конкретной семьи и (или) преодоление кризисных ситуаций.

КЛИЕНТ (здесь) – замещающая семья.

КОНСУЛЬТАЦИЯ – услуга, заключающаяся в оказании помощи клиенту в решении его проблемы.

КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ – сохранение секретности информации о клиенте и недоступности ее использования посторонними лицами.

КУЛЬТУРНЫЕ ТРАДИЦИИ – совокупность обычаев и культурных ценностей, передаваемых из поколения в поколение.

ЛИЧНОСТНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ – индивидуальные, неповторимые физические и психические особенности личности.

МОНИТОРИНГ – систематическое наблюдение за изменениями в жизни клиента с целью выявления его соответствия желаемому результату, невмешательство в естественное развитие семейных отношений до тех пор, пока динамика развития этих отношений соответствует интересам ребенка (не угрожает интересам ребенка).

ПОСТАВЩИК УСЛУГИ – организация, учреждение, объединение лиц различных форм собственности или физическое лицо, оказывающие услугу на основании соответствующих нормативных актов.

ПОТРЕБНОСТИ КЛИЕНТА – нужда в чем-либо, объективно необходимая для развития семьи.

ПРОЦЕДУРА - установленная последовательность действий для осуществления или выполнения чего-либо, осуществляющая в документированном виде.

ПРОМЕЖУТОЧНЫЙ ЭТАП – этап работы с замещающей семьей для оценки результатов работы и корректировки дальнейших действий.

ПРОФИЛАКТИКА – это система мер по предупреждению и устранению выраженных факторов риска.

СОПРОВОЖДЕНИЕ – систематическая и планомерная работа с замещающей семьей и ее социальным окружением специалиста помогающих служб, включающая в себя информирование, консультирование, выработку рекомендаций клиенту, обучение, оказание услуг других видов помощи и поддержки.

СОЦИАЛЬНОЕ ОКРУЖЕНИЕ – это конкретная среда, а также лица и институты, с которыми возможно потенциальное взаимодействие.

ВИДЫ СОПРОВОЖДЕНИЯ:

- **АКТИВНОЕ** – систематическая и планомерная работа с замещающей семьей на этапе становления (адаптации) и выхода из кризисной ситуации, с целью преодоления проблем развития ребенка и внутрисемейных отношений.

- **КРИЗИСНОЕ** – оказание помощи клиенту при возникновении угрозы распада семейных связей.

- **МОНИТОРИНГОВОЕ** – наблюдение за процессами, происходящими в семье, без активного вмешательства в эти процессы; оказание помощи по запросу клиента.

- **СПЕЦИАЛИСТ, ОТВЕТСТВЕННЫЙ ЗА СОПРОВОЖДЕНИЕ СЕМЬИ** – представитель поставщика услуги, непосредственно организующий и контролирующий предоставление услуги по сопровождению и отвечающий за конечный результат.

УСЛУГА – совокупность действий, совершаемых в интересах клиента поставщиком услуги.

СОЦИАЛЬНАЯ УСЛУГА – действия поставщика услуг, заключающиеся в оказании социальной помощи клиенту для преодоления им трудной жизненной ситуации

СОЦИАЛЬНАЯ РЕКЛАМА - информация, распространенная любым способом, в любой форме и с использованием любых средств, адресованная неопределенному кругу лиц и направленная на достижение благотворительных и иных общественно полезных целей, а также обеспечение интересов государства.

ПРЕТЕСТ - предварительный прогноз

ПОСТ-ТЕСТ - контроль