

ПРИЕМ ИНФОРМАЦИИ О НАРУШЕНИИ ПРАВ И ЗАКОННЫХ ИНТЕРЕСОВ РЕБЕНКА

Цель оказания услуги: обеспечить прием информации о случаях нарушения прав и законных интересов детей и своевременную передачу зарегистрированных сигналов о нарушении прав ребенка в органы, уполномоченные принимать меры по защите прав и законных интересов ребенка.

Целевые группы услуги:

- специалисты, работающие с детьми и семьями в учреждениях образования, здравоохранения, социальной защиты населения, культуры, туризма и спорта, молодежной политики, системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, других ведомств, обнаружившие в ходе выполнения служебных обязанностей признаки нарушения прав и законных интересов ребенка;
- специалисты органов, уполномоченные принимать меры по защите прав и законных интересов ребенка;
- граждане, которые обнаружили признаки нарушения прав и законных интересов ребенка.

Краткое описание деятельности по услуге

Деятельность по оказанию услуги заключается в централизации процесса сбора информации о выявленных представителями целевых групп случаях возможного нарушения прав и законных интересов ребенка. Услуга предполагает организацию следующих действий:

- прием и регистрация информации о выявленных случаях возможного нарушения прав и законных интересов ребенка (далее по тексту – информации);
- оценку обоснованности зарегистрированной информации о случаях выявления признаков нарушения прав и законных интересов ребенка (далее по тексту – сигналов);

- оценка необходимости экстренного реагирования на сигналы о выявленных случаях возможного нарушения прав и законных интересов ребенка (далее по тексту – оценка экстренности);
- передача зарегистрированных сигналов в органы, уполномоченные принимать меры по защите прав и законных интересов ребенка.

В рамках деятельности по услуге

- организуется «единое окно» для приема информации;
- обеспечивается информирование представителей целевых групп услуги о возможности воспользоваться настоящей услугой в случае необходимости, правилах приема информации;
- обеспечивается своевременная передача сигналов органам, уполномоченным принимать меры по защите прав и законных интересов ребенка.

Информация в процессе реализации услуги поступает в письменном виде от специалистов учреждений, работающих с семьями и детьми, в виде устных сообщений от граждан.

Обработка информации в процессе реализации услуги производится с применением единых форм для сбора и регистрации информации.

Задача, специалиста, принимающего информацию в рамках данной услуги (далее по тексту – специалист), заключается в том, чтобы:

- собрать всю возможную информацию в соответствии со списком рекомендуемых вопросов для интервью;
- зарегистрировать полученную информацию в соответствии с порядком, утвержденным стандартом данной услуги;
- принять решение о степени срочности реагирования на сигнал;
- передать сигнал в орган, уполномоченный принимать меры по защите прав и законных интересов ребенка, в соответствии с установленным порядком.

Нормативно-правовое обеспечение деятельности по услуге

Соответствие деятельности по услуге существующим нормативным и правовым актам:

1. Федеральный закон «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» №120-ФЗ от 24.06.1999 г. (далее –

120-ФЗ), ст. 9, п. 2: «Органы и учреждения системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в пределах своей компетенции обязаны... выявлять несовершеннолетних ..., находящиеся в социально опасном положении».

2. Семейный кодекс РФ (далее – СК РФ), ст. 56, п. 3: «Должностные лица организаций и иные граждане, которым станет известно об угрозе жизни или здоровью ребенка, о нарушении его прав и законных интересов, обязаны сообщить об этом в орган опеки и попечительства по месту фактического нахождения ребенка...»

3. 120-ФЗ, ст. 9, п. 2: «Органы и учреждения системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в пределах своей компетенции обязаны... незамедлительно информировать:

<...>

3) орган опеки и попечительства – о выявлении несовершеннолетних, оставшихся без попечения родителей или иных законных представителей либо находящихся в обстановке, представляющей угрозу их жизни, здоровью или препятствующей их воспитанию.

Необходимость дополнительного нормативно-правового обеспечения деятельности по услуге на региональном и муниципальном уровне

Необходимо принятие единого Порядка взаимодействия органов и учреждений по раннему выявлению случаев нарушений прав и законных интересов детей и принятия мер по их защите.

Соответствие международным и национальным стандартам

В национальных стандартах аналогов нет. В практике всех эффективных национальных систем защиты прав детства (США, Великобритания, Финляндия, Скандинавские страны и др.) предусмотрен аналогичный порядок рассмотрения первичных обращений в органы защиты детства. Целью этой деятельности всегда является скрининг поступающих заявлений об обнаружении признаков нарушения прав и интересов ребенка, оценка обоснованности выдвигаемых предположений, уведомление заявителя информации о характере предпринятых действий по полученной информации.

Степень конфиденциальности информации о клиенте, получаемой специалистами в ходе деятельности по оказанию услуги

Информация, полученная в результате реализации услуги, может содержать сведения о частной жизни граждан (особенности взаимоотношений в семье, особенности состояния здоровья и пр.), ее разглашение может нанести вред репутации членов семьи, поэтому она носит конфиденциальный характер.

На доступ к информации, полученной в рамках деятельности по данной услуге, имеют право:

- специалисты, привлекаемые к реализации данной услуги;
- специалисты органа, уполномоченного принимать меры по защите прав и интересов несовершеннолетних;
- куратор случая, открытого по данному сообщению;
- ответственное лицо, осуществляющее мониторинг деятельности;
- супервизор, осуществляющий методическое сопровождение специалистов, участвующих в реализации данной услуги.

Содержание деятельности по оказанию услуги

Деятельность в рамках услуги реализуется в несколько этапов:

1. получение информации;
2. регистрация информации в установленном порядке;
3. проведение первичного скрининга и оценки экстренности;
4. передача сигнала в органы, уполномоченные осуществлять меры по защите прав и законных интересов несовершеннолетних.

1. Получение Информации

Цель: обеспечить своевременный и качественный прием информации.

Продолжительность этапа: от 5 до 15 минут.

Прием информации в процессе оказания услуги может осуществляться в установленном порядке по телефону, факсу, электронной почте, письменном сообщении, пересылаемым с курьером, в процессе личного собеседования с заявителем и др.

Специалист должен:

- 1) принимать поступающую информацию о случае возможного нарушения прав и законных интересов ребенка;

- 2) регистрировать информацию в установленном порядке;
- 3) в процессе регистрации информации выделить из оценочных суждений, эмоциональных высказываний автора сообщения и факты, фиксировать их в Журнале регистрации.
- 4) собрать основные сведения о семье и зарегистрировать их *(при наличии возможности; подробный список вопросов для интервью приведен в Приложении)*.

2. Регистрация полученной информации

Цель: зарегистрировать полученную Информацию установленным образом.

Продолжительность этапа: 5–10 минут.

Информация о возможном нарушении прав и законных интересов ребенка может поступать в установленном порядке:

- 1) письменно от специалистов различных учреждений, работающих с семьями и детьми;
- 2) письменно от представителей органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений. В случае отсутствия возможности у этой группы специалистов оформить информацию письменно, возможна ее устная передача, но с обязательным дублированием в дальнейшем письменно в установленном порядке;
- 3) в виде устных сообщений от граждан.

Специалист должен, используя для регистрации единые и утвержденные стандартом формы для сбора и регистрации информации, зарегистрировать всю полученную информацию в соответствии с утвержденным для этого порядком.

3. Скрининг и оценка экстренности реагирования

Цель: провести предварительную оценку обоснованности каждого сигнала, оценку экстренности сигналов и выделить сигналы, которые требуют экстренного реагирования.

Продолжительность этапа: 3–5 минут.

На этом этапе специалист должен:

- 1) провести первичный скрининг зарегистрированных сигналов и оценить обоснованность каждого зарегистрированного сигнала, т. е. определить, могут ли описываемые действия, события, факты действительно нанести вред здоровью и развитию ребенка;

2) оценить степень экстренности для проведения расследования поступившей информации:

- а) если содержание сигнала позволяет сделать вывод, что ребенку угрожает непосредственная опасность, необходимо проведение немедленного расследования. В этом случае расследование проводится сразу после поступления сигнала;
- б) если в содержании сигнала не содержатся указания на непосредственную опасность ребенку, однако есть основания предполагать, что права и законные интересы ребенка нарушены, то расследование проводится в течение 1–3 суток. В первую очередь из этой группы должны расследоваться сигналы о детях, которые неспособны защитить себя (в силу возраста либо ограниченных возможностей здоровья);
- с) если сигнал признается специалистом необоснованным, то полученная информация фиксируется в рабочей документации. Сведения о таких сигналах передаются в орган, уполномоченный принимать меры по защите прав и интересов несовершеннолетних, в установленном для этого порядке.

4. Своевременная передача сигнала в органы, уполномоченные принимать меры по защите прав и законных интересов несовершеннолетних

Цель: своевременно и качественно информировать органы, уполномоченные принимать меры по защите прав и интересов ребенка, о зарегистрированных сигналах.

Продолжительность этапа: 5–10 минут.

Специалист должен, в соответствии с правилами, установленными органом, уполномоченным принимать меры по защите прав и законных интересов ребенка, обеспечить передачу зарегистрированных сигналов.

Правила должны определять:

- 1) срок и форму передачи сигналов;
- 2) список должностных лиц, которым сигналы могут быть переданы;
- 3) формы обеспечения конфиденциальности передаваемых сигналов;

Если факты, содержащиеся в принятой информации, не свидетельствуют о нарушении прав и законных интересов ребенка и не дают достаточных оснований

для принятия мер по их защите, но позволяют сделать выводы о недостаточной родительской компетенции, необходимо информировать заявителя информации об организациях/учреждениях, где родители могут получить актуальную для них квалифицированную психолого-педагогическую, социальную помощь.

Оценка эффективности деятельности по оказанию услуги

Критерии оценки эффективности услуги:

- доступность услуги для представителей целевых групп;
- правильность оценки экстренности реагирования на сигналы;
- соблюдение правил передачи сигналов в органы, уполномоченные принимать меры по защите прав и законных интересов ребенка;
- точность выполнения требований стандарта услуги.

Способы оценки эффективности:

- анкетирование представителей целевых групп;
- административный контроль;
- супервизия (в рамках осуществления контроля качества);
- анализ рабочей документации по услуге.

Организационные основы деятельности по оказанию услуги

Для достижения целей услуги необходимо предварительно решить следующие задачи:

- организовать единое место приема информации. Для обеспечения беспрепятственного доступа к услуге представителей целевых групп целесообразно предусмотреть выделение отдельной телефонной линии и безлимитного доступа в интернет;
- обучить специалистов, принимающих участие в оказании данной услуги необходимым профессиональным навыкам;
- нормативно закрепить предлагаемый порядок передачи сигналов в органы, уполномоченные принимать меры по защите прав и законных интересов ребенка;
- нормативно закрепить новые должностные обязанности специалистов, которые будут оказывать услугу;

- провести анализ ведомственных нормативных актов и инструкций для выявления несоответствия их требованиям данной услуги, снять выявленные противоречия.

Знания и ценностные установки, обязательные для специалистов, оказывающих данную услугу:

- сформированная профессиональная позиция по отношению к жестокому обращению с детьми;
- знание принципов семейно-ориентированного подхода (для проведения этапов скрининга и оценки экстренности);
- знание содержания понятия «жестокое обращение», внешних, поведенческих и эмоциональных признаков жестокого обращения, последствий жестокого обращения;
- коммуникативная компетентность, позволяющая получить от заявителя максимально подробную и полную информацию;
- умение и навыки оценки степени экстренности информации;
- знание правил и умения работать с документацией услуги.

Одновременное количество получателей услуги – один специалист оказывает за 8-часовой рабочий день 24 услуги.

Продолжительность получения услуги

Продолжительность зависит от личностных особенностей звонящего, степени его осведомленности о ситуации, профессиональной подготовки специалиста. В среднем на регистрацию одного сообщения может быть затрачено не более 20 минут рабочего времени.

Доступность услуги для клиентов целевой группы

Доступность услуги определяется из расчета:

количество прогнозируемых обращений в год : количество рабочих дней = среднее количество обращений в день : количество обращений, которые может принять 1 специалист в день = количество необходимых ставок специалистов.

Контекст существования услуги

Организации, на базе которых может быть реализована услуга. Услуга может быть реализована:

- на базе организаций, работающих с детьми и семьями и обеспечивающих выполнение стандарта данной услуги. Возможно оказание услуги на базе Службы детского телефона доверия при условии соблюдения принципа доступности услуги для представителей целевой группы;
- на конкурсной основе отдельными гражданами, имеющими профессиональную подготовку в соответствии с требованиями стандарта услуги. Например: психолог, не имеющий возможности работать вне дома в результате инвалидности. Этот вариант допустим при условии обеспечения приема информации по выделенной телефонной линии. Не допускается использование номера домашнего телефона специалиста.

Связь с другими услугами. Оказание услуги малоэффективно без согласованного взаимодействия с другими услугами, являющимися составными частями технологий «Раннее выявление случаев нарушения прав ребенка» и «Организация работы междисциплинарной команды специалистов со случаем нарушения прав ребенка», в частности: Информационно-методическое обеспечение деятельности по выявлению детей, нуждающихся в защите государства, Оценка безопасности и риска жестокого обращения с ребенком, Координация работы со случаем нарушения прав ребенка, Организация и проведение междисциплинарного консилиума для оценки и мониторинга плана реабилитации семьи и ребенка, Супервизорская (профессиональная) поддержка деятельности по защите прав ребенка. Комплексная реализация пакета услуг обеспечивает необходимую оперативность реагирования, преемственность подходов в отношении случаев нарушения прав ребенка.

Связь с другими организациями. Необходимо тесное взаимодействие с органами, уполномоченными принимать меры по защите прав и законных интересов ребенка.

Работа с общественностью. Регулярное информирование представителей всех целевых групп услуги о содержании деятельности осуществляется в рамках реализации услуги «Информационно-методическое обеспечение деятельности по выявлению детей, нуждающихся в защите государства».

Документооборот в процессе деятельности по услуге

1. *Журнал регистрации сигналов о выявлении случаев нарушения прав и законных интересов детей* ведется специалистом, оказывающим услугу. Основные сведения, которые должен содержать журнал: входящий номер, дата поступления сигнала, номер и дата поступившего документа, от кого поступил (фамилия, должность), краткая информация о выявленном случае нарушения прав ребенка, оценка экстренности реагирования, сведения о передаче сигнала в органы, уполномоченные принимать меры по защите прав и законных интересов ребенка (ФИО специалиста принявшего сигнал), подпись специалиста, оказавшего услугу.
2. *Извещение* заполняется:
 - а) представителем целевой группы, непосредственно контактирующим с ребенком и/или его семьей и выявившим факты, свидетельствующие о возможности нарушения прав и законных интересов ребенка;
 - б) Специалистом со слов обратившихся граждан. Специалист, путем дополнительного собеседования получив дополнительную информацию, должен внести ее в текст заполненного извещения.

Кадровое обеспечение деятельности по услуге

Количественный состав специалистов услуги

Услугу оказывает один специалист. Количественный состав специалистов рассчитывается, исходя из прогнозируемого количества сигналов.

Квалификационные требования:

- *образование:* необходимы профессиональные компетенции в соответствии с требованиями стандарта услуги;
- *стаж:* специальных требований нет;
- *опыт работы:* опыт оказания педагогической, психологической или социальной помощи семьям и детям.

Повышение квалификации

Обязательное обучение перед началом работы по оказанию услуги, далее – в соответствии с общими требованиями, принятыми в организации, возможно по рекомендации супервизора.

Необходимость супервизии

Супервизия деятельности является необходимым условием обеспечения качества услуги. (Супервизию может проводить супервизор Телефона доверия (при наличии такой возможности)).

Частота супервизии зависит от количества и характера сигналов, но не менее 1 раза в месяц – индивидуальная супервизия, 1 раз в месяц – участие в группой супервизии,

Требования к информационному обеспечению услуги

Освещение процесса, особенностей и результатов реализации услуги в местных и региональных СМИ повышает ее эффективность, способствует вовлечению в процесс раннего выявления случаев нарушения прав детей не только специалистов определенных организаций, но и всех слоев местного сообщества.

Материально-техническое обеспечение деятельности по услуге

Рабочее место специалиста должно быть организовано в соответствии с требованиями сохранения конфиденциальности информации, полученной в процессе осуществления услуги.

Техническое обеспечение:

- рабочее место для специалиста, персональный компьютер, выход в интернет.
- выделенная телефонная линия;
- телефон-факс с автоответчиком;
- расходные материалы: канцелярия для ведения документации по услуге.

Предупреждения и советы

<i>Типичные трудности, встречающиеся в процессе деятельности по услуге</i>	<i>Рекомендации по преодолению типичных трудностей</i>
Поступающая информация содержит не конкретные факты, а оценочное описание образа жизни родителей.	1. Выяснение данных о положении ребенка, о соблюдении его прав и законных интересов в сложившейся ситуации. 2. Уточнение и получение дополнительной информации от автора сообщения. 3. Получение дополнительных сведений от специалистов других организаций и структур (учителя, педиатр, воспитатели ДДУ, сотрудники УВД и т.д.). 4. Предварительное обучение специалистов, привлекаемых к оказанию услуги, навыкам ведения разговора, без оценочного описания событий и фактов.
Не организовано одно окно приема информации и она поступает в разные органы, действия специалистов, принявших сигнал, в результате несогласованны, разнонаправлены.	Тщательное проведение мероприятий подготовительного этапа: 1) принятие решения об организации единого окна; 2) выделение единого телефона, на который будут поступать звонки; 3) информирование об оказании услуги как можно большего количества представителей целевой группы; 4) разработка, утверждение и регулярный контроль порядка приема и передачи полученных сведений, в том числе специалистами органов системы профилактики.
Специалист, принимающий звонки, сам эмоционально и оценочно реагирует на	Обучение специалиста навыкам дистанцирования от ситуации, с которой

поступающие сообщения.	он работает, в ходе супервизий. Проведение регулярной супервизии способствует формированию навыка сохранения профессиональной позиции в процессе оказания услуги. У специалиста на рабочем месте должен быть список вопросов (интервью), которым он должен руководствоваться при разговоре.
------------------------	---

Практики, взятые за основу

<i>Территории, где наиболее полно реализована услуга</i>	<i>Региональные особенности</i>
Республика Бурятия	Услуга реализуется республиканским Агентством по делам семьи и детей. В некоторых районах для реализации услуги выделена отдельная ставка специалиста, принимающего сигналы.
г. Тамбов, Тамбовская область	Услуга реализуется на базе и специалистами органов опеки и попечительства.
г. Томск, Томская область	Услуга реализуется специалистами органов опеки и попечительства, в некоторых районах области привлекаются специалисты учреждений Департамента по вопросам семьи и детей.
г. Пермь, Пермский край	Услуга реализуется на конкурсной основе.