

ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО ВЫЯВЛЕНИЮ ДЕТЕЙ, НУЖДАЮЩИХСЯ В ЗАЩИТЕ ГОСУДАРСТВА

Цель: обеспечить своевременное выявление случаев нарушения прав и законных интересов ребенка, получение информации о выявленных случаях органами, уполномоченными принимать меры по защите прав и законных интересов ребенка.

Целевая группа услуги: специалисты, работающие с детьми и семьями в учреждениях системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, учреждениях культуры, туризма и спорта, молодежной политики, других ведомств.

Краткое описание деятельности по услуге

Оказание услуги заключается в организации и проведении комплекса информационно-образовательных мероприятий, направленных на вовлечение специалистов целевой группы в деятельность по раннему выявлению случаев нарушения прав и интересов несовершеннолетних.

Образовательные мероприятия, реализуемые в рамках услуги, позволяют специалистам получить информацию о признаках и последствиях жестокого обращения с ребенком, навыки раннего распознавания его признаков; преодолеть личностные затруднения при необходимости сообщать о случаях возможного нарушения прав ребенка.

В результате оказания услуги у специалистов формируется понимание своей профессиональной позиции в отношении случаев нарушения прав ребенка, готовность осознанно участвовать в раннем выявлении этих случаев.

Оказание услуги позволяет значительно повысить эффективность деятельности по защите прав ребенка с использованием технологий «Раннее выявление случаев нарушения прав ребенка» и «Организация работы междисциплинарной команды специалистов со случаем нарушения прав ребенка».

Услугу может оказать на конкурсной основе отдельный специалист, организация любой формы собственности; по поручению органа,

уполномоченного принимать меры по защите прав и интересов несовершеннолетних, уполномоченная организация (далее – исполнитель).

Нормативно-правовое обеспечение деятельности по услуге

Нормативно-правовой основой организации деятельности является:

1. Федеральный закон «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» №120-ФЗ, ст. 9, п. 2: «Органы и учреждения системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в пределах своей компетенции обязаны... выявлять несовершеннолетних и семьи, 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. Федеральный закон «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» №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;
4) орган управления социальной защитой населения – о выявлении несовершеннолетних, нуждающихся в помощи государства в связи с безнадзорностью или беспризорностью».

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

Оказание настоящей услуги связано с изменениями в традиционной схеме межведомственного взаимодействия при выявлении случаев нарушения прав ребенка. Перед началом оказания услуги необходимо провести анализ существующих ведомственных положений и инструкций на предмет выявления противоречий с требованиями стандарта данной услуги и разрешить выявленные противоречия.

Соответствие международным и национальным стандартам

Во всех развитых национальных системах защиты детства (США, Великобритания, Финляндия, Скандинавские страны и др.) предусмотрена аналогичная деятельность по повышению уровня информированности населения в вопросах важности эффективной охраны прав детей и своевременного выявления случаев их нарушения. Качественное проведение этих мероприятий является залогом эффективности деятельности системы защиты детства в целом.

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

Использование при проведении образовательных мероприятий услуги сведений о частной жизни граждан без согласования с ними не допускается.

Содержание деятельности по оказанию услуги

Для достижения цели оказания услуги необходимо решить три задачи:

1. Сформировать у специалистов целевой группы адекватное представление о характере их участия в мероприятиях услуги (роль, степень ответственности, характер и объем возможной дополнительной нагрузки и др.).

Препятствия. Среди специалистов звена выявления бытует ошибочное убеждение, что участие в раннем выявлении случаев нарушения прав ребенка приведет к увеличению их нагрузки на основном месте работы, конфликтам с родителями детей. Это является одним из основных препятствий в развитии своевременного информирования уполномоченных органов о случаях нарушения прав и интересов ребенка.

2. Информировать специалистов целевой группы услуги о принципах и ценностях семейно-ориентированного подхода, об особенностях организации работы с использованием технологий «Раннее выявление случаев нарушения прав

ребенка» и «Организация работы междисциплинарной команды специалистов со случаем нарушения прав ребенка».

Препятствия. Первые случаи нарушения прав и интересов ребенка в семье связаны с реальной трудной жизненной ситуацией в жизни его семьи. Такие ситуации вызывают внутренний конфликт у специалиста: с одной стороны, у него возникает сочувствие к родителям, находящимся в трудной жизненной ситуации, с другой стороны, необходимо защитить права ребенка, проинформировав органы, уполномоченные принимать меры по защите прав и законных интересов несовершеннолетних. Это препятствует активному участию специалистов в раннем выявлении случаев нарушения прав ребенка, поскольку часто они расценивают информирование о нарушении прав ребенка как преждевременную меру. В результате происходит усугубление трудной жизненной ситуации, ее переход в кризисную с серьезными последствиями жестокого обращения с ребенком. Только тогда обращение в органы, уполномоченные принимать меры по защите прав ребенка, кажется специалисту оправданным.

3. Сформировать профессиональную позицию у специалистов целевой группы услуги в отношении явления «жестокое обращение с ребенком».

Препятствия. Существующие у значительной части родителей «разрешительные» установки в отношении применения физических наказаний при воспитании детей, отсутствие представления о последствиях «обычного наказания ребенка», собственный детский травматический опыт мешают многим специалистам своевременно сообщать в уполномоченные органы о выявленных ими ранних признаках нарушения прав ребенка.

В каждой организации услуга реализуется в четыре этапа.

1. Подготовительный этап

Цель: выявить особенности организации, в которой предстоит оказывать услугу, способные повлиять на процесс ее оказания.

Продолжительность: 4 часа (с учетом времени, необходимого на подготовку встречи, до 2 часов).

Желательно, чтобы для каждой из организаций, осваивающих технологию раннего выявления случаев нарушения прав ребенка, была разработана и проведена в полном объеме своя программа информационно-образовательных мероприятий в рамках данной услуги. Для разработки такой программы исполнитель должен провести установочную встречу с руководителем и

представителями коллектива организации, в которой планируется работать. В процессе собеседований он должен выяснить:

- уровень информированности специалистов о деятельности по защите прав детей на территории их муниципального образования;
- уровень информированности об основаниях, на которых организация участвует в деятельности по раннему выявлению случаев нарушения прав ребенка;
- существующее в коллективе отношение к предложенным подходам по профилактике нарушений прав ребенка;
- отношение специалистов к предстоящей обязанности сообщать о выявленных случаях возможного нарушения прав ребенка в уполномоченный орган;
- особенности кадрового состава организации (образование, стаж работы специалистов организации);
- наличие в данной организации ранее выявленных случаев нарушения прав ребенка.

Собранная информация позволит учесть особенности конкретной организации (аудитории) при разработке тематического плана образовательных мероприятий в рамках услуги и избежать неприятных неожиданностей в процессе их реализации. (В педагогическом коллективе с большим числом опытных педагогов (15–20 лет работы) и в молодом коллективе нового детского сада программа должна строиться и проводиться по-разному).

2. Разработка программы информационно-образовательных мероприятий

Цель: разработать программу информационно-образовательных мероприятий по достижению цели оказания услуги, учитывающую особенности организации, с которой предстоит работать.

Продолжительность: 3–5 часов.

Исполнитель должен разработать образовательную программу, включающую информацию:

- об основных ценностях и принципах семейно-ориентированного подхода в деятельности по защите прав ребенка;
- об особенностях организации деятельности системы защиты детства в данном муниципальном образовании;

- о принятых в муниципальном образовании порядке и правилах регистрации выявленных случаев возможного нарушения прав ребенка, передачи сообщений о них в уполномоченные органы;
- о явлении жестокого обращения с ребенком (его виды, признаки, причины, факторы риска, последствия);
- об особенностях и трудностях процесса распознавания ранних признаков риска жестокого обращения с ребенком;
- об особенностях и отличиях профессиональной и личной позиции специалиста в процессе раннего выявления жестокого обращения с ребенком;
- о значении и реальных объемах предстоящей специалистам данной организации работы по услуге;
- о возможных профессиональных трудностях, с которыми могут встретиться представители целевой группы и эффективных приемах их преодоления.

В программе должно быть отведено время на тренировку навыков распознавания ранних признаков жестокого обращения на учебных примерах и примерах из практики специалистов организации.

В конце второго этапа оказания услуги исполнитель должен:

- разработать план занятий, в котором должны быть указаны форма проведения, основное содержание, продолжительность запланированных информационно-образовательных мероприятий;
- подготовить образцы необходимого раздаточного и демонстрационного материала для всех мероприятий программы;
- если программу реализуют несколько специалистов, описать обязанности каждого специалиста;
- заключить договор о совместной деятельности с организацией, в которой предстоит реализовывать программу.

3. Информационно-образовательный этап

Цель: сформировать мотивацию специалистов на участие в раннем выявлении случаев нарушения прав и интересов ребенка.

Продолжительность: 2–3 месяца (1 раз в неделю по 30–45 минут).

Первая встреча исполнителя с коллективом носит установочный характер, на ней обязательно присутствие руководителя организации или его заместителя.

Специалисты должны быть проинформированы о причинах и важности предстоящей работы, должна быть в целом представлена система защиты детства и роль в ней раннего выявления случаев. Необходимо представить весь план мероприятий в данной организации, обсудить возникающие вопросы участников, узнать про темы, которые присутствующие хотели бы дополнительно включить в программу. В дальнейшем мероприятия проводятся в соответствии с утвержденной программой, они могут быть приурочены к планеркам, педсоветам и пр.

На встречи, которые проводятся с целью информирования об изменении деятельности всей региональной и муниципальной системы защиты детства, целесообразно приглашать представителей органов опеки и попечительства, местной администрации, которые должны продемонстрировать свою политическую волю и готовность поддерживать деятельность по раннему выявлению случаев жестокого обращения.

При информировании о ранних признаках нарушения прав ребенка основное внимание и время нужно уделить не столько описанию явных и выраженных признаков насилия и пренебрежения нуждами ребенка (что, несомненно, важно), сколько первым признакам возникновения в семье ситуаций с риском жестокого обращения. Необходимо уделить внимание обсуждению препятствий и трудностей распознавания признаков нарушения прав ребенка, существующих на ранней стадии семейного кризиса, обсуждению способов преодоления основных из них.

Для информирования специалистов о новых подходах в организации работы с семьями группы риска целесообразно приглашение кураторов, уже работающих с открытыми случаями. Они должны подготовить и привести примеры эффективной помощи на ранней стадии семейного кризиса, убедительно на примерах близких слушателям рассказать о сложностях работы с «хроническими» семьями. Кураторы должны рассказать о правилах и принципах ведения случая: признания ценности семьи и важной роли родителей, важности для них установления контакта и вовлечения семьи в совместную деятельность по преодолению кризиса.

4. Методическое сопровождение

Цель: поддерживать устойчивую мотивацию на участие специалистов организации в раннем выявлении случаев нарушения прав и интересов ребенка.

Продолжительность: 4–6 месяцев (2 раза в месяц по 30–45 минут).

На этом этапе исполнитель должен обеспечить проведение регулярных (не реже 2 раз в месяц) встреч со специалистами организации. Основная задача – преодоление трудностей, возникающих в процессе участия в раннем выявлении случаев нарушения прав и интересов ребенка. Во время встреч целесообразно:

- выразить благодарность специалистам, сообщившим о выявленных ими фактах возможного нарушения прав ребенка;
- коротко рассказывать о работе с выявленными случаями и положительных результатах, происходящих в этих семьях (при наличии такой возможности);
- активно расспросить присутствующих о возникающих затруднениях, связанных с их участием в выявлении случаев нарушения прав ребенка.

С целью формирования ясного представления о ранних признаках нарушения прав ребенка целесообразно обсуждать конкретные примеры из практики специалистов данной организации: какие признаки риска нарушения прав ребенка можно было увидеть в конкретном случае за неделю, месяц, несколько месяцев до его официального выявления, какие последствия для ребенка и семьи можно было предотвратить при более раннем выявлении кризисной ситуации.

На этом этапе допустимы теоретические тематические сообщения, но они должны быть связаны с ситуациями, вызвавшими интерес или трудности специалистов и/или исполнителя на предыдущих встречах.

На этом этапе к проведению встреч могут привлекаться кураторы и специалисты опеки с короткими рассказами о характере работы со случаями, открытыми по сообщениям из данной организации; это позволяет быстрее и эффективнее изменить имидж служб системы защиты детства и повысить активность специалистов в раннем выявлении.

В случае необходимости обсуждения сложных и эмоциональных тем (например, формирование новой профессиональной позиции по отношению к жестокому обращению) целесообразно договариваться о выделении 1–1,5 часов и проводить встречи в режиме семинара-тренинга.

Продолжительность оказания услуги может быть установлена условиями конкурса (в случае отбора Исполнителя на конкурсной основе). Решение об окончании оказания услуги может быть принято в результате трехстороннего

соглашения между органом, уполномоченным принимать меры по защите прав и интересов ребенка, исполнителя и руководителя организации.

Оценка эффективности деятельности по оказанию услуги

Критерии оценки эффективности услуги:

- динамика количества сигналов, поданных из данной организации;
- отношение количества сигналов о ситуациях с признаками раннего кризиса к общему количеству поданных сигналов;
- уровень осведомленности специалистов организации о ранних признаках нарушения прав и интересов ребенка в семье;
- доля специалистов организации, готовых сообщать о выявленных ранних признаках нарушения прав и интересов детей.

Способы и инструменты оценки эффективности по каждому из указанных критериев:

- статистический анализ сигналов о нарушении прав и интересов ребенка,
- анкетирование специалистов.

Организационные основы деятельности по оказанию услуги

Обязательные мероприятия перед началом деятельности по услуге:

- анализ ведомственных инструкций по организации работы с выявленными случаями нарушения прав ребенка. Традиционно ведомственные правила организации работы с выявленными случаями нарушения прав ребенка входят в противоречие с требованиями данной услуги. Необходимо выявить эти противоречия и снять;
- разработать и утвердить изменения в должностных обязанностях специалистов, связанные с изменением порядка информирования органа, уполномоченного принимать меры по защите прав и интересов ребенка.

Противопоказания для оказания услуги: нет.

Доступность услуги для клиентов целевой группы: решение о предоставлении услуги принимается органом, уполномоченным принимать меры по защите прав и интересов ребенка.

Контекст осуществления услуги

Организации, на базе которых может реализовываться данная Услуга.

Реализовать услугу может организация любой формы собственности и ведомственного подчинения или/и отдельный специалист, способный обеспечить выполнение требования стандарта услуги.

Желательно наличие опыта:

- разработки и проведения активных форм обучения специалистов помогающих профессий,
- эффективной практической работы с детьми, пострадавшими от жестокого обращения; семьями группы риска.

Услуга может оказываться на конкурсной основе или по поручению органа, уполномоченного принимать меры по защите прав и интересов ребенка.

Связь с другими услугами. Данная услуга связана с другими услугами, в которых используются технологии «Раннее выявление случаев нарушения прав ребенка» и «Организация работы междисциплинарной команды специалистов со случаем нарушения прав ребенка»: Прием информации о нарушении прав и законных интересов ребенка, 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.

Связь с другими организациями. Обязательно взаимодействие с учреждениями и специалистами из списка «Учреждения и специалисты, участвующие в организации деятельности по раннему выявлению случаев нарушения прав, жестокого обращения, насилия в отношении несовершеннолетних».

Документооборот в процессе деятельности по услуге

Рекомендуемый список документов по услуге:

- типовой договор о совместной деятельности;
- журнал учета посещений (для образовательных мероприятий проекта);
- анкеты обратной связи (для участников образовательных мероприятий проекта).

Характер и состав рабочих документов зависит от условий реализации услуги (конкурсные требования, правила отчетности, принятые в организации исполнителя и пр.)

Кадровое обеспечение деятельности по оказанию услуги

Количественный состав специалистов услуги.

Количественный состав команды специалистов услуги зависит от уровня компетентности специалистов и определяется их способностью качественно выполнить все требования Стандарта услуги. Обычно составляет от 1 до 3 специалистов.

Квалификационные требования:

- *образование* – высшее гуманитарное;
- *стаж* – от 1 года;
- *опыт работы с детьми и семьями группы риска* обязателен;
- *опыт проведения образовательных программ для взрослых с использованием активных форм обучения* обязателен;
- *повышение квалификации* – в соответствии с общими правилами, принятыми в организации;
- *необходимость супервизии* – 1 раз в месяц;

Знания и ценностные установки, обязательные для специалистов, участвующих в мероприятиях по услуге:

- сформированная профессиональная позиция по отношению к жестокому обращению с детьми;
- знание принципов и ценностей семейно-ориентированного подхода;
- знание содержания понятия «жестокое обращение» (внешних, поведенческих и эмоциональных признаков жестокого обращения, последствий жестокого обращения и пр.);

- навыки разработки и проведения информационно-образовательных программ с использованием активных форм обучения;
- навыки разработки наглядных и раздаточных пособий
- знание особенностей организации местной системы защиты детства.

Требования к информационному обеспечению услуги

Освещение процесса и особенностей 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 оказанию услуги:

- *помещение* для проведения образовательных мероприятий – желательно 2–2,5 кв. м на одного участника, (особенно при проведении встреч в тренинговом режиме);
- *техническое обеспечение и расходные материалы* – в зависимости от формы проведения (флипчарты, маркеры, бумажный скотч, мультимедиа);
- проезд к месту проведения и обратно.

Предупреждения и советы

<i>Типичные трудности, встречающиеся в процессе деятельности по услуге</i>	<i>Рекомендации по преодолению типичных трудностей</i>
Желание руководителей организации, в которой предстоит работать, провести все максимально быстро	Необходимо информировать руководителя организации о невозможности быстрого изменения ценностных установок специалистов, о причинах этого. Исполнителю необходим навык выработки обоснованного суждения по указанным выше вопросам. Необходим навык выявления и работы с образовательными потребностями клиента.

Негативные установки слушателей к семьям группы риска по социальному сиротству	Выделение дополнительного времени в программе для таких вопросов, как формирование профессиональной позиции; принятие ценностей и принципов семейно-ориентированного подхода. Исполнителям услуги необходимо использовать навык обоснованного суждения по вопросам, связанным с особенностями и природой психологии кризисных семей; навыки работы с группой (например, ведения групповой дискуссии).
Негативный опыт слушателей по взаимодействию со службами защиты прав ребенка	Предварительная работа со специалистами, выяснение отношения к предстоящей деятельности. Пояснения по поводу введения изменений в традиционную схему работы по защите прав несовершеннолетних и ожидаемых изменениях. Целесообразно приглашение кураторов с презентацией своих подходов в работе с выявленными случаями. Обязательная обратная связь по каждому сигналу из организации.

Практики, взятые за основу

<i>Территории, где наиболее полно реализована услуга</i>	<i>Региональные особенности</i>
Республика Бурятия	Услуга организована на базе республиканского Агентства по делам семьи и детей. В реализации мероприятий услуги активно участвует районная администрация, специалисты агентства, кураторы. Разработаны критерии раннего выявления случаев нарушения прав ребенка.
Тамбовская область	Услуга организована на базе отдела образования Мэрии г. Тамбова. Активно привлекаются специалисты органов

	опеки и попечительства. Мероприятия услуги активно и планомерно освещаются и сопровождаются в местных СМИ
Томская область	Деятельность была реализована супервизорами – специалистами Департамента по вопросам семьи и детей в рамках выполнения ими текущей деятельности по выполнению своих функциональных обязанностей.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Учреждения и специалисты, участвующие в организации деятельности по раннему выявлению случаев нарушения прав, жестокого обращения, насилия в отношении несовершеннолетних

1. Учреждения Департамента социальной защиты населения:

- телефоны доверия/экстренной психологической помощи по телефону;
- СРЦН (социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних);
- центры социальной помощи населению;
- реабилитационные центры для детей с ограниченными возможностями здоровья.

Специалисты Департамента социальной защиты населения:

- участковый социальный работник;
- социальный педагог;
- социальный работник;
- психолог;
- специалист по работе с семьей;
- телефонный консультант;
- логопед;

- врач.

II. Учреждения Департамента здравоохранения:

- фельдшерско-акушерский пункт;
- поликлиника;
- центральная районная больница.

Специалисты Департамента здравоохранения:

- врач;
- врач общей практики;
- врач скорой медицинской помощи;
- педиатр;
- психиатр;
- нарколог;
- терапевт;
- фельдшер;
- медицинская сестра;
- участковая медицинская сестра.

III. Учреждения Департамента общего образования Администрации:

- школа;
- интернат;
- детский сад;
- учреждение дополнительного образования.

Специалисты Департамента общего образования Администрации:

- педагог;
- социальный педагог;
- классный руководитель;
- заместитель директора по воспитательной работе;
- психолог;
- логопед;
- воспитатель;
- педагог дополнительного образования;

- тренер.

IV. Учреждения Министерства внутренних дел, Прокуратуры, МЧС:

- районный отдел внутренних дел;
- прокуратура района;
- ГАИ района;
- подразделение МЧС.

Специалисты министерства внутренних дел, прокуратуры, МЧС:

- участковый инспектор;
- следователь;
- инспектор ДПС;
- прокурор;
- сотрудник;
- оперативный дежурный.

V. Органы местного самоуправления:

- администратор поселения;
- секретарь КДН;
- зам. Главы администрации по социальным вопросам.

VI. Департамент культуры:

- Дом культуры;
- библиотека.

Специалисты:

- библиотекарь;
- руководитель кружка.