

Стандарты операционных процедур для
субъектов системы профилактики безнадзорности и правонарушений
несовершеннолетних

1.1. Стандарты операционных процедур для субъектов системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних (далее – Стандарты операционных процедур) разработаны в целях своевременного и эффективного оказания помощи женщине, женщине с детьми, подвергшимся насилию в семье (далее – женщины), и направлены на оптимизацию действий субъектов системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних при оказании такой помощи.

1.2. Стандарты операционных процедур определяют набор пошаговых действий субъектов системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в целях своевременного и эффективного оказания помощи женщине, женщине с детьми, подвергшимся насилию в семье.

1.3. Перечень утверждаемых Стандартов операционных процедур:

1) Стандарт операционных процедур для специалиста организации социального обслуживания при обращении женщины по телефону согласно приложению 1.

2) Стандарт операционных процедур для специалиста организации социального обслуживания при личном обращении женщины в организацию социального обслуживания согласно приложению 2.

3) Стандарт операционных процедур для специалиста ЛОГКУ «Центр социальной защиты населения» при личном обращении женщины за помощью согласно приложению 3.

4) Стандарт операционных процедур для специалиста центра занятости населения при личном обращении женщины в центр занятости населения согласно приложению 4.

5) Стандарт операционных процедур для специалиста центра занятости при обращении женщины в центр занятости населения по телефону согласно приложению 5.

6) Стандарт операционных процедур для специалиста медицинской организации при личном обращении женщины в медицинскую организацию согласно приложению 6.

7) Стандарт операционных процедур для специалиста (социального педагога) образовательной организации вне зависимости от ведомственного подчинения, организационно-правовой формы и формы собственности при получении информации о факте насилия в семье при проведении бесед с законными представителями обучающихся согласно приложению 7.

8) Стандарт операционных процедур для специалиста (социального педагога) образовательной организации вне зависимости от ведомственного подчинения,

организационно-правовой формы и формы собственности при получении информации о факте насилия в семье по телефону согласно приложению 8.

9) Стандарт операционных процедур для специалиста структурного подразделения в составе органа местного самоуправления, созданного для обеспечения деятельности комиссий по делам несовершеннолетних и защите их прав муниципальных образований, при личном обращении женщины в комиссию по делам несовершеннолетних и защите их прав муниципального образования согласно приложению 9.

Стандарт операционных процедур для специалиста организации социального обслуживания при обращении женщины по телефону

1. Установить контакт. Определить первичную проблему, актуальное психологическое состояние женщины, степень остроты ситуации (угрожает ли опасность в настоящее время, давность травмы, частоту повтора ситуации).

Принцип общения: анонимность, проявление безусловного внимания к обратившейся женщине, безоценочность суждений, доброжелательность, корректность.

Для налаживания контакта рекомендуется применить активное слушание, а именно:

- отражение вместо оценки;
- разъяснение вместо спора;
- поддержка вместо разрешения проблем;
- развитие вместо анализа;
- разделенное молчание вместо заполнения пауз;
- суммирование вместо интерпретации.

2. Осуществить сбор информации (в ходе беседы) в целях формулирования основной проблемы и составления возможного плана ее решения.

3. Провести совместный анализ проблемы, определить ожидания женщины от разговора, выбрать возможные варианты решения:

3.1. женщина продолжает оставаться с обидчиком:

1) подумать как можно попросить о помощи и вызвать полицию в случае опасности:

договориться с соседями, чтобы они вызвали полицию, если услышат шум в квартире;

договориться с друзьями или родственниками о «кодовом» слове, которое будет означать (во время телефонного разговора), что необходимо вызвать полицию;

объяснить детям, как позвонить в полицию и что сказать в случае опасности.

2) заранее подготовиться к тому, чтобы иметь возможность быстро покинуть квартиру:

продумать каким путем это можно сделать;

договориться с детьми, где можно встретиться, если придется покидать дом по одному;

стараться всегда иметь при себе небольшую сумму денег (на телефон, проезд и т.п.).

3) избегать ссор и конфликтов в маленьких помещениях.

4) не употреблять алкоголь или препараты, изменяющие восприятие и мышление.

3.2. женщина решает уйти от обидчика:

1) заранее подумать куда уходить;

2) запланировать уход (по возможности) на тот момент, когда обидчика нет рядом;

3) уничтожить или забрать с собой все записи, которые могут помочь обидчику найти женщину;

4) взять необходимые вещи, документы, лекарства, телефоны и адреса, ценные, но не крупные вещи и т.п.

3.3. женщина ушла от обидчика:

1) продумать как обеспечить безопасность на новом месте: новые замки, решетки на окнах и т.п.);

2) избегать мест и маршрутов, которые обидчик может знать;

3) обратиться за помощью (например, в организацию социального обслуживания).

4. Мотивировать женщину на очное обращение за помощью. Обсудить последствия возможного обращения/ не обращения за помощью.

5. Разъяснить женщине возможность получения социального обслуживания/ срочных социальных услуг.

6. Предоставить женщине координаты организаций социального обслуживания, куда женщина может обратиться за помощью.

7. Разъяснить женщине возможность обратиться за получением бесплатной юридической помощи.

8. Проинформировать о возможности обратиться в медицинские организации, органы внутренних дел.

9. Проговорить с женщиной алгоритм действий.

10. Попросить обратную связь (договориться когда женщина позвонит повторно), установить контроль за ситуацией.

11. Передать информацию (если женщина представилась) субъектам системы межведомственного взаимодействия.

Стандарт операционных процедур для специалиста организации социального обслуживания при личном обращении женщины в организацию социального обслуживания

1. Выслушать женщину, определить актуальное психологическое состояние женщины, степень остроты ситуации (угрожает ли опасность в настоящее время, давность травмы, частоту повтора ситуации).

Необходимо:

уметь расположить к себе женщину, вызвать доверие,
применять навыки активного слушания,
не углубляться в проблему, если женщина не готова к откровенности,
уметь переносить молчание женщины.

2. Если требуется незамедлительная медицинская помощь, то немедленно оказать содействие в получении медицинской помощи.

Варианты:

вызов скорой помощи,
содействие в доставке / доставка до медицинской организации,
оказание медицинской помощи организацией социального обслуживания.

3. Обсудить вариант обращения в полицию.

4. Определить и оказать помощь (в рамках компетенции), которая требуется женщине с детьми незамедлительно.

5. Определить ожидания женщины от обращения.

6. Определить совместно с женщиной возможные пути решения возникшей трудной ситуации.

7. Оказать экстренную психологическую помощь.

8. Оказать консультационную помощь. Проинформировать о видах помощи в зависимости от конкретной жизненной ситуации.

9. Осуществить сбор (запросы субъектам системы межведомственного взаимодействия), анализ поступившей информации, в том числе:

9.1. установить достоверность информации о женщине и ее окружении, включая определение ее потребности в социальных услугах, для дальнейшего планирования действий по организации оказания ей помощи;

9.2. оценить факторы, создающие угрозу ее жизни (жизни ее ребенка).

10. Оказать содействие женщине в признании ее и(или) несовершеннолетнего нуждающимися в предоставлении социального обслуживания, либо в предоставлении срочных социальных услуг.

11. Осуществить выход в семью, составить акт обследования жилищно-бытовых условий совместно с субъектами системы межведомственного взаимодействия.

12. Если социальные услуги / срочные социальные услуги оказываются иной организацией социального обслуживания, то вся полученная информация о сложившейся ситуации (акты, ответы от субъектов, иная информация) направляются в соответствующую организацию социального обслуживания.

13. Организовать предоставление социальных услуг в соответствии с разработанным индивидуальным планом работы с семьей / срочных социальных услуг.

14. Осуществлять контроль за ситуацией в семье, обеспечением обратной связи от субъектов системы межведомственного взаимодействия.

15. Проводить оценку результативности и эффективности предоставления помощи, корректировку разработанных программ и планов работы.

16. Получить обратную связь от женщины.

17. Если после обращения в организацию социального обслуживания женщина не обратилась в ЛОГКУ «Центр социальной защиты населения» за признанием ее и (или) несовершеннолетних нуждающихся в предоставлении социального обслуживания / получении срочных социальных услуг, специалист организации в течение рабочего дня связывается с женщиной по телефону, выявляет сложившуюся ситуацию.

Важно: разговор должен состояться с самой женщиной непосредственно, нельзя передавать информацию через третьих лиц.

В указанном случае необходимо помочь женщине осознать опасность происходящего насилия, повысить уровень ее мотивации на устранение угрожающих факторов.

**Стандарт операционных процедур для специалиста
ЛОГКУ «Центр социальной защиты населения» при личном обращении
женщины за помощью**

1. Выслушать женщину, оценить степень остроты ситуации (угрожает ли опасность в настоящее время, давность травмы, частоту повтора ситуации).

2. Если требуется незамедлительная медицинская помощь, то немедленно оказать содействие в получении медицинской помощи.

Варианты:

вызов скорой помощи,

содействие в доставке / организация доставки до медицинской организации.

3. Определить вид помощи (в рамках компетенции), которая требуется женщине с детьми незамедлительно.

4. Проинформировать организацию социального обслуживания о том, что женщине требуется оказание экстренной психологической помощи.

5. Оказать консультационную помощь. Проинформировать о видах помощи в зависимости от конкретной жизненной ситуации.

6. Оказать содействие в сборе и предоставлении документов для признания женщины с детьми нуждающимися в предоставлении социального обслуживания / срочных социальных услуг.

7. Осуществить последующий сбор (запросы субъектам системы межведомственного взаимодействия), анализ поступившей информации.

8. Организовать выход в семью, составить акт обследования жилищно-бытовых условий совместно с субъектами системы межведомственного взаимодействия (при возможности).

9. Принять решение о признании женщины и(или) несовершеннолетнего нуждающимися в предоставлении социального обслуживания, либо в предоставлении срочных социальных услуг.

Порядок выполнения действий, указанных в пунктах 8 и 9 может меняться в зависимости от ситуации и потребности.

10. Разъяснить женщине порядок обращения за предоставлением социальных услуг.

11. Проинформировать организации социального обслуживания о принятии решения о признании женщины с детьми нуждающейся в предоставлении социального обслуживания / срочных социальных услуг.

12. Осуществлять контроль за ситуацией в семье, обеспечить наличие обратной связи от субъектов системы межведомственного взаимодействия.

13. Получить обратную связь от женщины о качестве оказанных услуг и о достаточности оказания помощи в сложившейся ситуации.

14. Если после обращения в ЛОГКУ «ЦСЗН» женщина не обратилась в организацию социального обслуживания специалист ЛОГКУ «ЦСЗН» в течение рабочего дня связывается с женщиной по телефону, выявляет сложившуюся ситуацию.

Важно: разговор должен состояться с самой женщиной непосредственно, нельзя передавать информацию через третьих лиц. Информация о наличии ситуации в семье и об отказе женщины в дальнейшем обращении за помощью должна быть направлена субъектам межведомственного взаимодействия.

**Стандарт операционных процедур
для специалиста центра занятости, при личном обращении женщины
в центр занятости населения**

1. Выслушать женщину и оценить:

нуждаемость женщины в оказании помощи со стороны субъектов системы межведомственного взаимодействия (нет жилья, нет денег, боязнь за свою жизнь или жизнь ребенка и др.);

потребность в получении женщиной государственных услуг в сфере занятости населения (состоит женщина в трудовых отношениях, занимается бизнесом, проходит очное обучение, находится в отпуске по уходу за ребенком, готова приступить к работе в случае незанятости, готова к переезду и др.).

Необходимо:

уметь расположить к себе женщину, вызвать доверие,

применять навыки активного слушания,

не углубляться в проблему, если женщина не готова к откровенности.

1.1. Проинформировать о возможности получения социальных услуг в организациях социального обслуживания, услуг в учреждениях здравоохранения, обратиться за помощью в органы внутренних дел и т.д.

Контакты организаций социального обслуживания размещены на официальном сайте комитета по труду и занятости населения Ленинградской области.

1.2. Если есть основания предполагать, что женщина с детьми подверглась (подвергается) насилию, находится в социально опасном положении, - направить информационную справку в муниципальную комиссию по делам несовершеннолетних и защите их прав, в соответствии с Примерным Порядком межведомственного взаимодействия органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних Ленинградской области по выявлению и организации индивидуальной профилактической работы с несовершеннолетними и семьями, находящимися в социально-опасном положении, утвержденным на заседании комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав при Правительстве Ленинградской области от 12.03.2018 года.

2. Оказать помощь в трудоустройстве (в рамках компетенции):

2.1. Проинформировать о порядках: регистрации в качестве безработной, назначения пособия по безработице, взаимодействия со службой занятости на единой цифровой платформе «Работа в России» в электронном виде.

2.2. Проинформировать об услугах службы занятости:

временное трудоустройство граждан, испытывающих трудности в поиске работы;

общественные работы;

профориентация;

социальная адаптация на рынке труда;

психологическая поддержка;
профессиональное обучение или повышение квалификации на краткосрочных курсах;

возможность открытия собственного дела.

2.3. Оказать содействие в подаче заявления на поиск работы, на получение пособия по безработице в электронном виде.

2.4. Осуществить подбор вариантов подходящей работы (выдать перечень вакансий).

2.5. Предложить сервисы «Мое резюме», «Мое собеседование».

2.6. Организовать предоставление государственных услуг в сфере занятости.

2.7. Проводить оценку результативности и эффективности предоставления государственных услуг в сфере занятости.

**Стандарт операционных процедур
для специалиста центра занятости, при обращении женщины
в центр занятости населения по телефону**

1. Выслушать женщину и оценить:

нуждаемость женщины в оказании помощи со стороны субъектов системы межведомственного взаимодействия (нет жилья, нет денег, боязнь за свою жизнь или жизнь ребенка и др.);

потребность в получении женщиной государственных услуг в сфере занятости населения (состоит женщина в трудовых отношениях, занимается бизнесом, проходит очное обучение, находится в отпуске по уходу за ребенком, готова приступить к работе в случае незанятости, готова к переезду и др.).

Необходимо:

уметь расположить к себе женщину, вызвать доверие,

применять навыки активного слушания,

не углубляться в проблему, если женщина не готова к откровенности.

2. Проинформировать о возможности получения социальных услуг в организациях социального обслуживания, услуг в учреждениях здравоохранения, о возможности обратиться в органы внутренних дел и т.д.

3. Контакты организаций социального обслуживания размещены на официальном сайте комитета по труду и занятости населения Ленинградской области.

4. Проинформировать о государственных услугах в сфере занятости и возможности их получения в электронном виде на единой цифровой платформе «Работа в России».

5. При необходимости оказания помощи в подаче заявления на поиск работы, на получение пособия по безработице в электронном виде предложить посещение центра занятости лично.

Стандарт операционных процедур для специалиста медицинской организации при личном обращении женщины в медицинскую организацию

1. Выслушать женщину. Оценить характер состояния здоровья женщины для оказания медицинской помощи. Во время проведения медицинского осмотра следует обратить внимание на наличие физических повреждений, причиненных ранее.

2. Произвести соответствующую запись в медицинской документации (амбулаторной карте, журнале регистрации случаев жестокого обращения и пр.).

3. При наличии показаний женщина госпитализируется для оказания медицинской помощи по профилю.

4. Передача информации (в письменном виде) руководителю медицинской организации.

5. Ответственное лицо медицинской организации:

в соответствии с Порядком информирования медицинскими организациями органов внутренних дел в случаях, установленных пунктом 5 части 4 статьи 13 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», утвержденным приказом Минздрава России от 24.06.2021 № 664 передает информацию о выявленном случае по телефону в органы внутренних дел,

в соответствии с Федеральным законом от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» в комиссию по делам несовершеннолетних и защите их прав муниципального района (городского округа), отдел опеки и попечительства.

6. При необходимости специалист медицинской организации осуществляет направление женщины для оказания психологической помощи.

**Стандарт операционных процедур
для специалиста (социального педагога) образовательной организации вне
зависимости от ведомственного подчинения, организационно-правовой формы
и формы собственности (далее – образовательные организации) при получении
информации о факте насилия в семье при проведении бесед с законными
представителями обучающихся**

1. Выслушать женщину, определить актуальное психологическое состояние женщины (в рамках компетенции).
2. Если требуется, то немедленно оказать содействие в получении женщиной медицинской помощи (в рамках компетенции).
3. Уточнить обстоятельства происшествия (ситуации), провести первичную оценку полученной информации (в рамках компетенции).
4. Прибегнуть к получению дополнительной информации из возможных источников (в рамках межведомственного взаимодействия, в ходе взаимодействия с обучающимися и их родителями (иными законными представителями) в рамках образовательного процесса и т.п.). Оценить необходимость экстренного реагирования.
5. Оказать консультационную помощь. Проинформировать женщину о видах помощи в зависимости от конкретной жизненной ситуации. Дать адреса и контактные телефоны органов, организаций и служб, оказывающих помощь.
6. Информировать о ситуации руководителя образовательной организации.
7. Направить уведомление в органы опеки и попечительства, в комиссию по делам несовершеннолетних и защите их прав о выявленном случае насилия в семье и нахождения ребенка в социально опасном положении.
8. Передать информацию о выявленном случае насилия в семье в органы внутренних дел.
9. Участвовать (по необходимости и в пределах своей компетенции) в рамках межведомственного взаимодействия в реабилитационных мероприятиях с семьей с детьми.

**Стандарт операционных процедур
для специалиста (социального педагога) образовательной организации вне
зависимости от ведомственного подчинения, организационно-правовой формы
и формы собственности (далее – образовательные организации) при получении
информации о факте насилия в семье по телефону**

1. Выслушать женщину, определить актуальное психологическое состояние женщины (в рамках компетенции).
2. Уточнить обстоятельства происшествия (ситуации), провести первичную оценку полученной информации (в рамках компетенции).
3. Оказать консультационную помощь. Проинформировать женщину с детьми о видах помощи в зависимости от конкретной жизненной ситуации. Дать адреса и контактные телефоны органов, организаций и служб, оказывающих помощь.
4. Прибегнуть к получению дополнительной информации из возможных источников (в рамках межведомственного взаимодействия, в ходе взаимодействия с обучающимися и их родителями (иными законными представителями) в рамках образовательного процесса и т.п.). Оценить необходимость экстренного реагирования.
5. Информировать о ситуации руководителя образовательной организации.
6. Направить уведомление в органы опеки и попечительства, в комиссию по делам несовершеннолетних и защите их прав о выявленном случае насилия в семье и нахождения ребенка в социально опасном положении.
7. Передать информацию о выявленном случае насилия в семье в органы внутренних дел.
8. Участвовать (в пределах своей компетенции) в рамках межведомственного взаимодействия в реабилитационных мероприятиях с семьей с детьми.

**Стандарт операционных процедур
для специалиста структурного подразделения в составе органа местного самоуправления, созданного для обеспечения деятельности комиссий по делам несовершеннолетних и защите их прав муниципальных образований, при личном обращении женщины в комиссию по делам несовершеннолетних и защите их прав муниципального образования**

1. Выслушать женщину, определить актуальное психологическое состояние женщины, степень остроты ситуации (угрожает ли опасность в настоящее время, давность травмы, частоту повтора ситуации).

Необходимо:

уметь расположить к себе женщину, вызвать доверие,
применять навыки активного слушания,
не углубляться в проблему, если женщина не готова к откровенности,
уметь переносить молчание женщины.

2. Если требуется незамедлительная медицинская помощь, то немедленно оказать содействие в получении медицинской помощи.

Варианты: вызов скорой помощи.

3. Обсудить вариант обращения в полицию.

4. Определить и оказать помощь (в рамках компетенции), которая требуется женщине с детьми незамедлительно.

5. Определить ожидания женщины от обращения.

6. Определить совместно с женщиной возможные пути решения возникшей трудной ситуации.

7. Оказать консультационную помощь. Проинформировать о видах помощи в зависимости от конкретной жизненной ситуации.

8. Осуществить сбор (запросы субъектам системы межведомственного взаимодействия), анализ поступившей информации, в том числе установить достоверность информации о женщине и ее окружении, включая определение ее потребности оказания помощи, для дальнейшего планирования действий по организации оказания ей помощи.

9. Организовать заседание комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав муниципального образования либо штаба, созданного при комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав муниципального образования, на территории муниципального образования, для принятия решения о признании семьи находящейся в социально опасном положении, утверждении плана индивидуальной профилактической работы в целях организации работы органами и учреждениями системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних муниципального образования.

10. Осуществлять контроль предоставления информации органами и учреждениями системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних муниципального образования об исполнении плана индивидуальной профилактической работы в сроки, установленные решением комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав муниципального

образования либо штаба, в целях принятия комиссией решения о прекращении либо продолжении работы.