



Услуга

**МОНИТОРИНГ И ОЦЕНКА КАЧЕСТВА
СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ СЕМЬЯМ И ДЕТЯМ**

Стандарт ● Примерные затраты

Книга 7



Национальный фонд
защиты детей от жестокого обращения

Москва
2013

Редактор издательской программы
Библиотека «Профилактика социального сиротства»
М.О. Егорова

Редактор М.О. Егорова
Художественное оформление А.А. Фурменков
Выпускающий редактор Л.Т. Санданова

Услуга «Мониторинг и оценка качества социальных услуг семьям и детям». Книга 7 / под ред. М. О. Егоровой. – М. : Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2013. – 68 с. – (Профилактические услуги по предупреждению социального сиротства : в 26 книгах).

ISBN 978-5-903186-30-3

Данная книга является частью издания, содержащего 26 книг, в которых публикуются стандарты и административные регламенты профилактических услуг по предупреждению социального сиротства. Их оказание приведет, в первую очередь, к сохранению кровных семей для детей, находящихся в зоне риска.

Книга содержит стандарт услуги «Мониторинг и оценка качества социальных услуг семьям и детям» и примерный расчет стоимости.

Услуга оказывается с целью оценки эффективности и качества социальных услуг для семей и детей, выявления и устранения причин некачественного оказания услуги, нарушений требований стандарта социальной услуги.

Деятельность по услуге включает в себя сбор данных об оказании социальных услуг семьям и детям; сопоставление деятельности исполнителей социальных услуг с требованиями стандартов услуг; анализ результатов оказания услуг; анализ дополнительных ресурсов, направленных исполнителями на повышение качества услуг, подготовку аналитического отчета и рекомендаций по оказанию социальных услуг.

Книга адресована специалистам органов управления, учреждений (организаций), осуществляющих деятельность по социальному обслуживанию семьи и детей.

ISBN 978-5-903186-31-0

© Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2013

ОГЛАВЛЕНИЕ

От редактора	5
Стандарт услуги	11
Сведения о стандарте	13
Паспорт	19
Содержание услуги	21
Порядок предоставления	28
Требования к условиям оказания услуги	29
Требования к процессу оказания услуги	29
Качество услуги	32
Показатели оценки эффективности	32
Контроль реализации	32
Приложение. Перечень и формы документов	33
Перечень документов	33
Формы документов	34
<i>Форма «Письмо об оказании содействия в проведении мониторинга и оценки качества услуг»</i>	<i>34</i>
<i>Форма «План работы по проведению мониторинга и оценки качества услуг»</i>	<i>35</i>
<i>Форма «Запрос на предоставление документации в рамках проведения мониторинга и оценки качества услуг»</i>	<i>36</i>
<i>Форма «Заключение о соответствии оказания услуги стандарту»</i>	<i>38</i>
Примерные затраты на оказание услуги	39
Примерные первоначальные затраты	41
Примерные расходы на финансовое обеспечение	42

Перечень услуг, входящих в комплект материалов «Профилактические услуги по предупреждению социального сиротства»	47
О Национальном фонде защиты детей от жестокого обращения	53
Издательская программа «Библиотека «Профилактика социального сиротства»	57

ОТ РЕДАКТОРА



Издание «Услуга «Мониторинг и оценка качества социальных услуг семьям и детям» является составной частью публикации из 26 книг. Публикация подготовлена Национальным фондом защиты детей от жестокого обращения и посвящена социальным услугам по профилактике социального сиротства и жестокого обращения с детьми.

В публикацию вошли:

- ☐ 3 административных регламента по выполнению государственных функций по защите прав и законных интересов детей
- ☐ 23 стандарта профилактических услуг для семей и детей (могут оказываться организациями различной организационно-правовой формы и ведомственной принадлежности, социально ориентированными некоммерческими организациями)

Стандарты услуг содержат требования к результатам, процессу и условиям их оказания, кадровому и материально-техническому обеспечению. Они позволяют не только организовать оказание услуг, но и контроль их качества и результативности, дают возможность расширить число поставщиков услуг за счет использования конкурсных механизмов размещения заказа на услуги.

Каждый стандарт снабжен методическим руководством, в котором детально раскрывается деятельность по оказанию услуги, и примерным расчетом необходимых затрат, выполненным совместно с Центром фискальной политики.

Материалы, вошедшие в комплект «Профилактические услуги по предупреждению социального сиротства», разработаны на основе двух-летнего исследования лучшего российского инновационного опыта работы в этой сфере¹. В ходе исследования было проанализировано более 1200 материалов, полученных из 74-х субъектов Российской Федерации. Это позволило определить наиболее актуальные области развития профилактических услуг для семьи и детей.

Услуги, вошедшие в комплект, предназначены для оказания помощи различным группам семей и детей: семьям, в которых выявлены нарушения прав и законных интересов детей; семьям, имеющим детей с ограниченными возможностями здоровья и детей-инвалидов; семьям, принимающим на воспитание детей, оставшихся без попечения родителей; выпускникам организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей. Часть

¹ Информация об исследовании опубликована в изданиях Национального фонда защиты детей от жестокого обращения: «Отечественная система защиты детства. Исследование лучших российских практик. Рекомендуемый пакет профилактических услуг», 2011; «Отечественная система защиты детства. Исследование лучших российских практик», 2013.

услуг направлены на оказание методической и профессиональной помощи специалистам, работающим в сфере защиты и поддержки семьи и детства.

Большинство услуг основываются на социальном сопровождении семьи как наиболее эффективной форме оказания помощи. Такое сопровождение решает задачи реабилитации семьи, восстановления ее внутренних ресурсов и ее подготовки к самостоятельному преодолению трудных жизненных ситуаций. Целями сопровождения являются: формирование необходимых родительских компетенций, налаживание внутрисемейных отношений, расширение сети позитивных социальных контактов и, в конечном итоге – создание в семье условий для ухода и воспитания ребенка и для его развития.

В комплекте услуг приоритет отдан нестационарным услугам, которые позволяют не отрывать ребенка от семьи, сохранять естественную для семьи и ребенка социальную среду. Среди них – консультативные услуги, патронаж, услуги, опирающиеся на механизмы само- и взаимопомощи.

Административные регламенты по исполнению государственных функций и стандарты услуг, опубликованные в книгах 1–7, направлены на обеспечение работы по своевременному выявлению нарушений прав и законных интересов детей и принятию мер по их защите через оказание семье профилактической и реабилитационной помощи.

Данный пакет документов является основой для реализации межведомственной технологии раннего выявления и работы со случаем нарушения прав ребенка. Эта технология успешно апробирована и внедряется в субъектах Российской Федерации (Томская область, Республика Бурятия, Алтайский край, Пермский край, Тамбовская область, Московская область и др.).

Семейный кодекс Российской Федерации предписывает всем должностным лицам и иным гражданам, которым стало известно о нарушении прав и законных интересов ребенка, угрозе его жизни или здоровью, сообщить об этом в органы опеки и попечительства, которые обязаны принять необходимые меры по их защите

Технология раннего выявления и работы со случаем включает в себя следующие действия:

- ☐ Прием информации о признаках нарушения прав и законных интересов ребенка (осуществляется уполномоченными государственными или муниципальными органами)
- ☐ Организация принятия мер через проверку и оценку степени риска и оценку безопасности ребенка, признание нуждаемости ребенка в государственной защите (осуществляется уполномоченными государственными или муниципальными органами)

- ☐ Организация социального сопровождения семьи (осуществляется поставщиками социальных услуг, в том числе на основе межведомственного взаимодействия)
- ☐ Оценка и мониторинг социального сопровождения семьи (осуществляется уполномоченными государственными или муниципальными органами)

Реализация технологии требует также наличия таких услуг для специалистов, как информационно-методическое обеспечение выявления нарушений прав и законных интересов ребенка и профессиональное (супервизорское) сопровождение.

Представленные регламенты и стандарты услуг и методическая документация к ним позволяют обеспечить профессиональную и объективную оценку ситуации в семье, планирование и организацию профилактической работы в сотрудничестве с семьей на основе семейно-ориентированного подхода. Это дает возможность сохранить во всех возможных случаях кровную семью для ребенка.

Оказание профилактической помощи семье лучше защищает права и интересы ребенка, чем меры административной или уголовной ответственности родителей на поздней или хронической стадии кризиса.

Раннее выявление нарушений прав детей и оказание профилактической помощи – основной путь преодоления социального сиротства, снижения уровня детской смертности от неестественных причин, детских суицидов, детской безнадзорности и преступности.

В соответствии с законодательством Российской Федерации, установление государственных стандартов социального обслуживания осуществляется в порядке, определяемом органами государственной власти субъектов Российской Федерации. Органы государственной власти субъектов Российской Федерации могут использовать представленную документацию при принятии соответствующих нормативных правовых актов.

Материалы издания могут также использоваться при формировании перечней услуг, оказываемых организациями и учреждениями, в разработке и реализации региональных программ в сфере защиты и поддержки семьи и детства, в организации программ подготовки и повышения квалификации, методической поддержки специалистов социальной сферы, в проведении конкурсов на оказание поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций.

Разработку материалов, представленных в данной книге, вели специалисты, имеющие большой опыт практического оказания помощи детям групп медицинского и социального риска и их семьям, эксперты и сотрудники Национального фонда защиты детей от жестокого обращения.

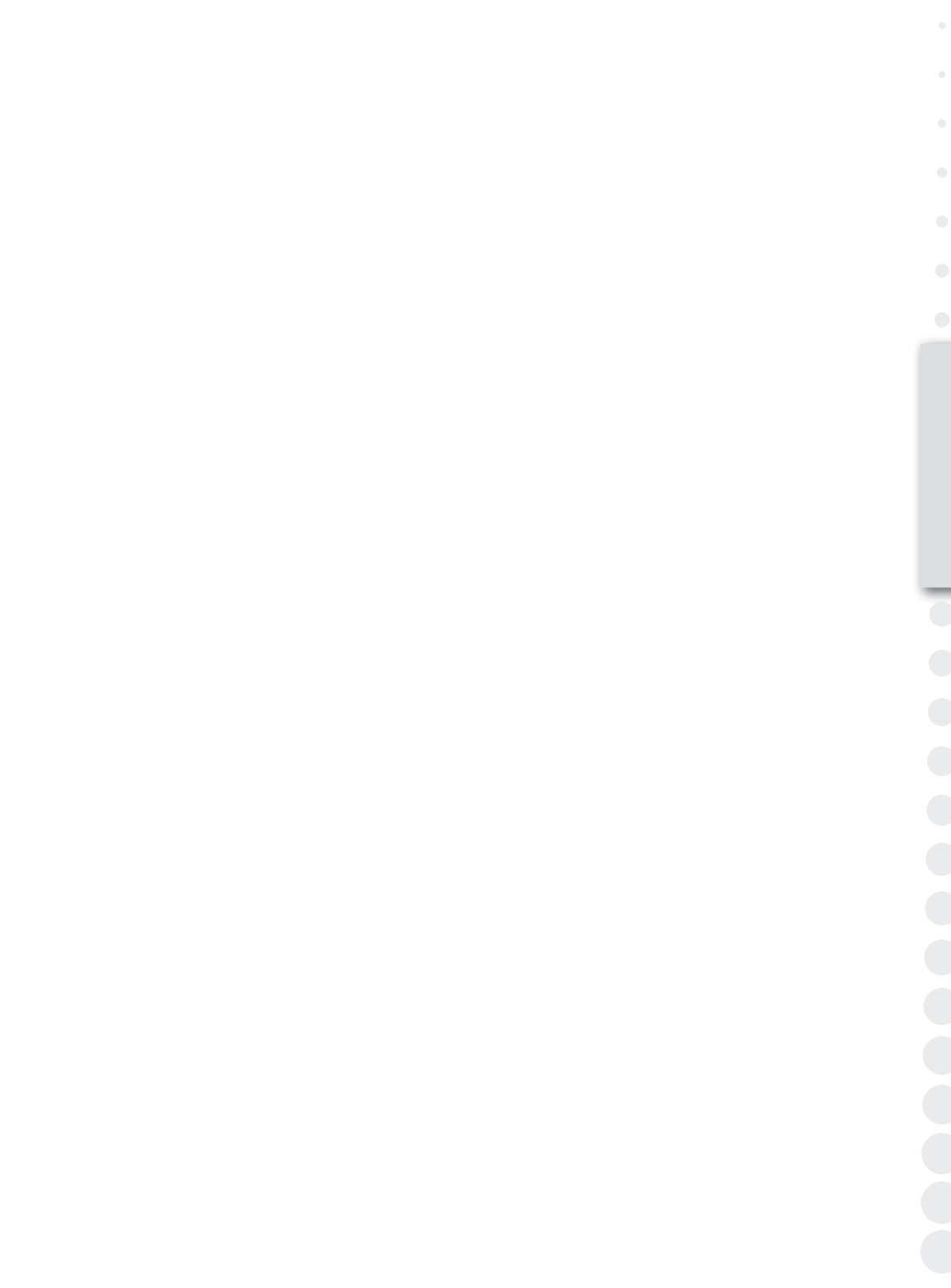
Авторский коллектив

Руководитель	Егорова М.О. , председатель правления Национального фонда защиты детей от жестокого обращения
Ведущий разработчик	Байбородова Л.В. , директор по развитию региональной деятельности Национального фонда защиты детей от жестокого обращения
Ведущий эксперт	Борзов С.П. , директор по экспертно-методической работе Национального фонда защиты детей от жестокого обращения
Ответственный разработчик	Пономарев Н.В. , канд. филос. наук, советник Национального фонда защиты детей от жестокого обращения

В разработке принимали участие:

Мартынова М.С. канд. пед. наук, советник Национального фонда защиты детей от жестокого обращения; **Спивак А.М.**, президент Национального фонда защиты детей от жестокого обращения.

Расчет примерной стоимости услуги выполнили специалисты Центра фискальной политики **Андреева Е.И.**, директор по научной работе; **Ковалевская А.С.**, канд. экон. наук, директор по развитию.



СТАНДАРТ УСЛУГИ



■■■■► Сведения о стандарте

1. Настоящий стандарт разработан Фондом «Национальный Фонд защиты детей от жестокого обращения».

2. Настоящий стандарт устанавливает требования к содержанию, порядку предоставления, процессу оказания услуги «Мониторинг и оценка качества социальных услуг семьям и детям», а также показатели, используемые для оценки ее качества и результативности.

3. В настоящем стандарте реализованы общепризнанные принципы и нормы международного права, Конституции Российской Федерации, федеральных законов, регулирующих сферу отношений соответствующей деятельности.

4. Настоящий стандарт разработан для использования органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления, формирующими политику в сфере социальной защиты детства и планирующими объемы бюджетных ассигнований на выполнение государственных заданий, а также специалистами, оказывающими услугу «Мониторинг и оценка качества социальных услуг семьям и детям» (далее – специалисты).

5. Общие термины и определения, используемые в стандартах профилактических социальных услуг

Дети группы риска – дети, чьи минимальные возрастные потребности в уходе и заботе не удовлетворяются должным образом. В результате возникает риск нарушения здоровья и развития ребенка.

Дети, нуждающиеся в государственной защите – дети, чьи права нарушены родителями или иными законными представителями, в том числе не исполняющими своих обязанностей по их воспитанию, обучению и/или содержанию и/или отрицательно влияющими на их поведение, либо жестоко обращающимися с ними; дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей; дети с ограниченными возможностями здоровья и дети-инвалиды.

Жестокое обращение с ребенком – все виды физического, психического, сексуального насилия, пренебрежения потребностями ребенка со стороны его родителей или иных законных представителей; проявляются в форме активных действий или бездействия, приводящих или способных привести к ущербу для здоровья, развития или достоинства ребенка.

Качество социальной услуги – соответствие мероприятий (комплекса мероприятий), выполненных поставщиком услуги, требованиям стандарта социальной услуги.

Конечный социально значимый результат оказания услуги – изменение состояния получателей услуги вследствие осуществления комплекса мероприятий и иных действий, направленных на это изменение.

Куратор случая – должностное лицо, организующее и осуществляющее выполнение плана социального сопровождения (реабилитации) семьи и ребенка.

Непосредственный результат деятельности социальной службы – объем (количество) предоставленных услуг, измеряемый, как правило, числом потребителей, получивших услугу соответствующего качества.

Перечень (реестр) государственных (муниципальных) услуг – утвержденный в соответствующем порядке список государственных (муниципальных) услуг, оказываемых потребителям за счет средств бюджета субъекта Российской Федерации или муниципального образования.

План по защите прав ребенка – документ, принимаемый органом, осуществляющим полномочия по опеке и попечительству, при открытии случая и определяющий меры и порядок защиты прав и законных интересов ребенка; может включать в себя один или несколько следующих разделов:

- ☐ План обеспечения безопасности ребенка в семье (комплекс мероприятий, направленных на обеспечение безопасности нахождения ребенка в семье)
- ☐ План социального сопровождения (реабилитации) семьи (комплекс реабилитационных мероприятий по отношению к ребенку и его семье, направленных на восстановление условий для соблюдения в семье прав и законных интересов ребенка)
- ☐ План семейного устройства (комплекс мероприятий, направленных на устройство на воспитание в семью ребенка, оставшегося без попечения родителей, его подготовку к жизни в семье и последующее сопровождение замещающей семьи)

Получатель услуг по социальному обслуживанию – гражданин (семья), которому для преодоления трудной жизненной ситуации предоставляется социальная услуга.

Поставщик услуг по социальному обслуживанию – юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы, индивидуальный предприниматель, осуществляющие деятельность по социальному обслуживанию.

Психолого-педагогическое сопровождение – комплекс мероприятий, осуществляемый междисциплинарной командой специалистов, объединенных единой реабилитационной целью; основная деятельность заключается в выявлении и актуализации ресурсов родителей и/или ребенка, организации обучения членов семьи знаниям и навыкам, необходимых для ухода и развития ребенка, его социализации, в психологической помощи по преодолению трудностей, связанных с освоением новых навыков, в мотивации семьи на получение запланированной помощи; основанием для принятия решения о завершении является решение членов междисциплинарной команды о достижении заявленных реабилитационных целей; в зависимости от специфики реабилитационных задач выделяют *психолого-педагогическое сопровождение семьи* (основная задача – нормализация родительно-детских отношений и повышение родительской компетентности в вопросах организации ухода и заботы о детях, их воспитания) и *психолого-педагогическое сопровождение ребенка* (содействие в создании условий для успешной социализации ребенка в образовательном пространстве).

Семейно-ориентированный подход – подход к организации помощи детям и семьям. Основной принцип семейно-ориентированного подхода заключается в том, что права родителей на воспитание детей не должны ущемляться ни при каких обстоятельствах, за исключением случаев, когда это единственный способ защитить интересы ребенка. Наиболее эффективным способом защиты прав ребенка в семейно-ориентированном подходе признается укрепление и поддержка его собственной семьи таким образом, чтобы ее члены могли самостоятельно обеспечивать безопасность ребенка и уход за ним, в соответствии с его минимальными возрастными потребностями. Защита прав ребенка, по мере возможности, ведется без разлучения ребенка с семьей и с сохранением его ближайшего окружения, культурных и национальных традиций.

Синдром эмоционального выгорания (эмоциональное выгорание, выгорание) – вид депрессии (депрессия истощения), которая возникает без травматизации и органических расстройств, а только вследствие медленной утраты переживания ценностей; за **С.э.в.** стоит двойной дефицит

отношений: внешний – с другими людьми и деятельностью, внутренний – с самим собой и эмоциональностью; свойственен специалистам помогающих профессий, но не только; его снятие требует гораздо больших усилий, чем профилактика, которая проводится в ходе регулярного оказания помогающим специалистам супервизорской (методической) помощи.

Случай – оформленное в установленном порядке дело о нарушении прав и законных интересов ребенка, открытое в целях принятия мер по его защите и восстановлению его прав и законных интересов.

Содержание услуги – совокупность мероприятий (действий, процедур) необходимых и достаточных для оказания услуги.

Социальная адаптация ребенка – процесс активного приспособления ребенка к принятым в обществе правилам и нормам поведения; услуги, направленные на повышение уровня социальной адаптации ребенка, включают мероприятия по преодолению последствий психологической травмы у ребенка и помощь в усвоении конструктивных норм и правил поведения.

Социальная услуга – результат деятельности социальной службы, заключающийся в оказании социальной помощи клиенту-получателю услуги для преодоления им трудной жизненной ситуации.

Социальное сопровождение – комплекс мероприятий по взаимодействию социальной службы с получателем социальных услуг, направленных на профилактику или преодоление трудной жизненной ситуации.

Социальное обслуживание – деятельность, направленная на предоставление гражданину (семье), признанному находящимся в трудной жизненной ситуации, услуг по социальному обслуживанию в целях нормализации условий жизнедеятельности и (или) повышения степени самостоятельного удовлетворения основных жизненных потребностей.

Социально-психологическая реабилитация ребенка – комплекс мероприятий, направленных на восполнение личностных дефицитов, возникших в результате депривационного воспитания, и на восстановление позитивных социальных связей и социального статуса ребенка.

Социально-психологическое сопровождение семьи – комплекс мероприятий (организационных, диагностических, образовательных, развивающих), осуществляемый междисциплинарной командой специалистов, объединенных единой реабилитационной целью оказания помощи родителям в преодолении трудной жизненной ситуации, в результате которой были нарушены права и законные интересы ребенка (детей); основная

деятельность заключается в оказании реабилитационной помощи в решении актуальных психологических, бытовых, медицинских, социальных и других проблем семьи; вовлечении родителей и взрослых членов семьи в деятельность по освоению (восстановлению) навыков самостоятельного преодоления трудностей; мотивации их на активное участие в запланированных мероприятиях; результатом является восстановление способности семьи самостоятельно адаптироваться в изменяющихся условиях среды; основанием для принятия решения о завершении сопровождения является обоснованное решение членов междисциплинарной команды о достижении заявленных реабилитационных целей.

Стандарт социальной услуги – описание основных требований к срокам, условиям, качеству и результативности предоставления социальной услуги.

Супервизия – профессиональное консультирование специалистов помогающих профессий и метод контроля качества; контроль качества включает исследование выбранных практических подходов и методов оказания помощи, а также отношений, возникающих между специалистом и клиентом, с точки зрения их соответствия требованиям стандарта; в процессе супервизии происходит профессиональный разбор сложных случаев и анализ причин возникновения трудностей в работе специалиста; результаты становятся основанием для разработки мероприятий по поддержанию качества услуги; может рассматриваться как форма повышения квалификации специалистов.

Территориальный междисциплинарный консилиум специалистов – структура при органе, выполняющем полномочия по опеке и попечительству, в состав которой входят специалисты структур-субъектов системы профилактики, работающих на данной территории; в функции входит обеспечение профессионального контроля качества разработки и выполнения (мониторинг и оценка) плана по защите прав ребенка, в том числе, плана социального сопровождения (реабилитации) семьи; деятельность Т.к. и осуществление контроля качества оказания социальных услуг в сфере предупреждения социального сиротства и жестокого обращения с детьми (услуги «Профессиональная (супервизорская) поддержка специалистов, оказывающих социальные услуги семьям и детям» и «Оценка и мониторинг социального сопровождения (реабилитации) семей») являются современными инструментами обеспечения качественной, эффективной и результативной работы по сохранению ребенку семейного окружения, по профилактике социального сиротства и семейному устройству детей-сирот и детей, оставшихся без попечения.

Трудная жизненная ситуация – обстоятельство (совокупность обстоятельств), признанное по основаниям, определенным законодательством Российской Федерации, как объективно нарушающее или способное нарушить нормальные условия жизнедеятельности гражданина и функционирования семьи, привести в положение, представляющее опасность для жизни и/или здоровья, последствия которого он не может преодолеть самостоятельно и требующее, на основе определения индивидуальной нуждаемости, предоставления социального обслуживания.

Услуга по социальному обслуживанию – действие (действия) в области социального обслуживания по оказанию постоянной, регулярной, периодической либо разовой помощи гражданину (семье), признанному находящимся в трудной жизненной ситуации, в целях нормализации условий жизнедеятельности и/или повышения степени самостоятельного удовлетворения основных жизненных потребностей.

1. Паспорт

1.1. Наименование

Мониторинг и оценка качества социальных услуг семьям и детям

1.2. Специальные термины и определения, использованные в стандарте услуги

Мониторинг – регулярное наблюдение за ходом оказания социальной услуги с помощью сбора информации по определенной системе показателей.

Оценка качества услуги – систематизированный анализ процесса реализации и результатов оказания социальной услуги с целью создания предписаний и рекомендаций для повышения ее качества, включающих отмечаемые недостатки и предложения по их устранению.

Показатель – количественное (числовое) значение, характеризующее выполнение мероприятий, решение задач и достижение цели предоставления социальной услуги.

Иные понятия, используемые в стандарте данной услуги, применяются в значениях, принятых в законодательстве Российской Федерации.

1.3. Поставщик

Определяется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

1.4. Получатели

Органы государственной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющие полномочия в сфере социального обслуживания граждан.

1.5. Цели и задачи

Цель

Оценка эффективности оказания социальных услуг, выявление причин некачественного оказания услуг, нарушений требований стандартов социальных услуг.

Задачи

- ☐ Осуществить сбор и анализ документации и сведений, необходимых для проведения мониторинга и оценки качества социальных услуг, предоставляемых семьям и детям
- ☐ Оценить соответствие качества оказания социальных услуг семьям и детям требованиям стандартов данных услуг

1.6. Результат

Непосредственный результат

Разработка поставщиком услуги предписаний и рекомендаций для повышения качества социальных услуг семьям и детям.

Конечный социально значимый результат оказания услуги

Повышение эффективности и качества социальных услуг семьям и детям; оказание социальных услуг заданного стандартами услуг качества.

1.7. Периодичность

Услуга предоставляется на постоянной основе.

1.8. Единица измерения объема оказания услуги

Единицей измерения объема оказания услуги является мониторинг и оценка качества одного наименования социальной услуги, оказываемой одним поставщиком.

1.9. Правовые основания

Правовым основанием для предоставления услуги является соответствующий нормативный правовой акт органа государственной власти субъекта Российской Федерации.

2. Содержание услуги

2.1. Краткое описание

Деятельность по организации и проведению мониторинга и оценки качества социальных услуг включает:

- ☐ Сбор данных об оказании социальных услуг семьям и детям
- ☐ Сопоставление деятельности исполнителей социальных услуг (далее – исполнители) с требованиями стандартов услуг
- ☐ Анализ результатов оказания услуг
- ☐ Анализ дополнительных ресурсов, направленных исполнителями на повышение качества услуг

Оценка качества социальных услуг осуществляется по следующим показателям:

№	Показатель	Источник получения информации
1.	Количество клиентов, получивших социальные услуги в полном объеме	Анализ документации, представленной исполнителями социальных услуг по запросу
2.	Количество случаев повторного назначения социальных услуг по тем же основаниям	Анализ документации, представленной исполнителями социальных услуг по запросу
3.	Наличие положительной динамики у получателей социальных услуг	<input type="checkbox"/> Анализ документации, представленной исполнителями социальных услуг по запросу <input type="checkbox"/> Анализ информации, полученной специалистом, осуществляющим мониторинг, в результате выезда на территорию оказания услуг <input type="checkbox"/> Опрос и анкетирование получателей услуг
4.	Соответствие проведенных мероприятий деятельности, запланированной по стандартам социальных услуг	Анализ документации, представленной исполнителями социальных услуг по запросу
5.	Соблюдение последовательности в осуществлении мероприятий при оказании социальных услуг	Анализ документации, представленной исполнителями социальных услуг по запросу

6.	Соответствие результатов каждого мероприятия запланированным результатам (по стандартам социальных услуг)	<input type="checkbox"/> Анализ документации, представленной исполнителями социальных услуг по запросу <input type="checkbox"/> Опрос и анкетирование получателей социальных услуг <input type="checkbox"/> Анализ результатов супервизорских сессий, проведенных с исполнителями социальных услуг
7.	Соответствие диагностического инструментария, используемого в работе, целям и задачам оказания услуг, особенностям клиентской группы получателей услуг	<input type="checkbox"/> Анализ документации, представленной исполнителями социальных услуг по запросу <input type="checkbox"/> Анализ результатов супервизорских сессий, проведенных с исполнителями социальных услуг
8.	Срок ожидания оказания услуги с момента поступления обращения о предоставлении услуги / принятия решения органом государственной власти, органом местного самоуправления о предоставлении услуги	<input type="checkbox"/> Анализ документации, представленной исполнителями социальных услуг по запросу <input type="checkbox"/> Анализ информации, полученной специалистом, осуществляющим мониторинг, в результате выезда на территорию оказания услуг <input type="checkbox"/> Опрос и анкетирование представителей клиентской группы получателей социальных услуг
9.	Наличие и качество ведения документации, ее соответствие требованиям стандартов и методических руководств по оказанию социальных услуг (в том числе, документов, регламентирующих непосредственное оказание услуги, порядок работы поставщика услуги, документов планирования и отчетности)	Анализ документации, представленной исполнителями социальных услуг по запросу
10.	Количество и обоснованность случаев досрочного прекращения и/или отказа в предоставлении услуги	<input type="checkbox"/> Анализ документации, представленной исполнителями социальных услуг по запросу <input type="checkbox"/> Анализ результатов супервизорских сессий, проведенных с исполнителями социальных услуг

11.	Доступность услуги (в том числе, физическая, информационная, психологическая доступность и психологическая безопасность)	<input type="checkbox"/> Анализ документации, представленной исполнителями социальных услуг по запросу <input type="checkbox"/> Анализ информации, полученной специалистом, осуществляющим мониторинг, в результате выезда на территорию оказания услуг <input type="checkbox"/> Опрос и анкетирование представителей клиентской группы получателей социальных услуг
12.	Выполнение мероприятий по информационному обеспечению услуг, их количество и периодичность	<input type="checkbox"/> Анализ документации, представленной исполнителями социальных услуг по запросу <input type="checkbox"/> Анализ информации, полученной специалистом, осуществляющим мониторинг, в результате выезда на территорию оказания услуг
13.	Кадровое обеспечение деятельности по услуге (в том числе, квалификация, компетенции, образование, стаж работы, профессиональная подготовка специалистов, нагрузка на специалистов, периодичность мероприятий по повышению квалификации специалистов и прохождение исполнителями супервизии)	<input type="checkbox"/> Анализ документации, представленной исполнителями социальных услуг по запросу <input type="checkbox"/> Анализ результатов супервизорских сессий, проведенных с исполнителями социальных услуг
14.	Соблюдение требований к помещениям, в которых предоставляется услуга (соответствие размеров и состояния зданий и помещений, обеспечение необходимых условий для пребывания в них получателей услуг и специалистов, оказывающих услугу)	<input type="checkbox"/> Анализ документации, представленной исполнителями социальных услуг по запросу <input type="checkbox"/> Анализ информации, полученной специалистом, осуществляющим мониторинг, в результате выезда на территорию оказания услуг
15.	Перечень необходимого инвентаря и оборудования (с указанием его состояния и количества единиц)	<input type="checkbox"/> Анализ документации, представленной исполнителями социальных услуг по запросу <input type="checkbox"/> Анализ информации, полученной специалистом, осуществляющим мониторинг, в результате выезда на территорию оказания услуг

16.	Перечень расходных материалов для предоставления услуги (с указанием количества единиц)	<input type="checkbox"/> Анализ документации, представленной исполнителями социальных услуг по запросу <input type="checkbox"/> Анализ информации, полученной специалистом, осуществляющим мониторинг, в результате выезда на территорию оказания услуг
17.	Наличие системы внутреннего мониторинга и оценки (мотивация, самооценивание исполнителями социальных услуг достигнутых результатов); использование критериев результатов оказания социальных услуг, указанных в стандартах услуг, при проведении внутреннего мониторинга	<input type="checkbox"/> Анализ документации, представленной исполнителями социальных услуг по запросу <input type="checkbox"/> Анализ результатов супервизорских сессий, проведенных с исполнителями социальных услуг

Степень использования дополнительных ресурсов, привлекаемых поставщиками для оказания социальных услуг оценивается по следующей форме:

Показатель	Содержание	Сумма затрат, тыс. руб.	Результат
Физическая доступность и психологическая безопасность получателей услуг			
Информационное обеспечение			
Кадровое обеспечение			
Обучение, предоставленное поставщиком исполнителям социальных услуг			
Помещения, в которых предоставляются услуги			
Инвентарь и оборудование			
Расходные материалы			

По результатам проведенного исследования поставщик услуги предоставляет заказчику мониторинга следующие документы:

- ☐ Заключение о соответствии качества оказания социальных услуг стандартам, с перечнем отклонений от требований (при наличии)
- ☐ Описание результатов предоставления социальных услуг, достигнутых на дату представления материалов заказчику
- ☐ Перечень нереализованных или реализованных не в полной мере мероприятий по оказанию социальных услуг
- ☐ Рекомендации для повышения качества социальных услуг, включающие перечень недостатков и предложения по их устранению

Длительность оказания данной услуги, состав мероприятий, входящих в услугу, и график их осуществления определяются совместным планом работы представителя поставщика данной услуги и представителя исполнителя услуги.

2.2. Основные этапы и мероприятия

№	Этап ²	Мероприятие	Продолжительность	Результат
1	Подготовительный	Составление плана работы по оказанию услуг	4 час.	Определен порядок проведения мониторинга и оценки качества социальных услуг
		Согласование плана работы с исполнителями социальных услуг	1 час.	Проработаны вопросы реализации плана работы по оказанию услуги
		Подготовка и направление запросов исполнителям социальных услуг на представление документации по оказанию услуг (форма запроса с перечнем запрашиваемых документов с указанием сроков предоставления), а также результатов супервизорских сессий	2 час.	Определен перечень запрашиваемых документов, необходимых для проведения мониторинга и оценки качества
2	Аналитический	Получение запрашиваемой документации	1 час	Запрашиваемые материалы получены в соответствии с направленным перечнем
		Систематизация и анализ полученной документации, изучение ресурсов и среды проведения исследования	16 час.	Собрана необходимая документация для проведения мониторинга и оценки качества
		Выезд на территорию оказания социальных услуг, в отношении которых осуществляется мониторинг и оценка качества Работа с представителями клиентской группы получателей социальных услуг (опрос, анкетирование и т.д.), работа со специалистами, оказывающими услуги, анализ материально-технического обеспечения услуги	8 час. 1 выезд	Мониторинг проведен в полном объеме Получены данные для проведения оценки в соответствии с показателями

² Мероприятия на всех этапах оказания услуги осуществляет специалист по мониторингу и оценке качества услуг.

№	Этап	Мероприятие	Продолжительность	Результат
3	Проведение оценки	<p>Анализ полученных данных</p> <p>Подготовка следующих заключительных документов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Перечень отклонений в деятельности по оказанию социальных услуг от требований стандартов (при наличии) <input type="checkbox"/> Перечень нереализованных или реализованных не в полной мере мероприятий по оказанию социальных услуг <input type="checkbox"/> Описание результатов предоставления социальных услуг, достигнутых на дату представления материалов заказчику <input type="checkbox"/> Перечень рекомендаций для повышения качества услуги, включающих отмечаемые недостатки и предложения по их устранению <input type="checkbox"/> Заключение о соответствии качества оказания социальных услуг стандартам 	<p>8 час.</p> <p>16 час.</p>	<p>Проанализированы данные мониторинга</p> <p>Сравнительный анализ проведен в полном объеме, рекомендации подготовлены и представлены</p>
4	Обеспечение качества оказания услуги	<p>Самооценивание специалиста и подготовка к супервизии</p> <p>Прохождение специалистом супервизии</p>	<p>40 мин.</p> <p>1 раз за время оказания услуги</p>	<p>Осуществлен контроль качества оказания услуги</p> <p>Определено соответствие деятельности требованиям стандарта</p> <p>Получены рекомендации по преодолению профессиональных трудностей</p> <p>Минимизирован риск эмоционального выгорания и профессиональной деформации</p>
ИТОГО: 56 час. 40 мин. на осуществление мониторинга и оценки качества одного наименования социальной услуги, оказываемой одним поставщиком. Расчет продолжительности произведен на основе усредненных данных об объеме работ по выполнению каждого этапа.				

■ 3. Порядок предоставления

3.1. Основание для предоставления

- ☐ Решение органа государственной власти, органа местного самоуправления о проведении мониторинга и оценки качества услуг для семей и детей
- ☐ Государственное задание заказчика на оказание услуги

В случае, если поставщик услуги определен по конкурсу, то основанием для предоставления услуги является государственный контракт на оказание услуги.

3.2. Максимальный срок ожидания оказания услуги с момента принятия решения органа государственной власти, органа местного самоуправления

Оказание услуги осуществляется с момента принятия решения органом государственной власти, органом местного самоуправления.

3.3. Конфиденциальность

Обеспечивается в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.4. Размер платы, взимаемой с потребителя при предоставлении услуги, и способы ее взимания

Заказчик услуги обеспечивает поставщику услуги оплату услуг, а также его проезда и проживание, услуги связи и другие материальные затраты.

3.5. Предоставления услуги в многофункциональных центрах и в электронной форме

Услуга не оказывается в многофункциональных центрах и в электронной форме.

3.6. Документальное сопровождение

Формы документов приведены в Приложении «Перечень и формы документов».

3.7. Исчерпывающий перечень оснований для досрочного прекращения и/или отказа в предоставлении услуги

Услуга не оказывается, в случае если:

- ☐ Имеется отказ исполнителей социальных услуг, в отношении которых осуществляется мониторинг и оценка качества, от предоставления документации, необходимой для проведения исследования, и результатов супервизорских сессий
- ☐ Исполнители социальных услуг препятствуют специалистам в проведении мониторинга с выездом на территорию оказания услуг

4. Требования к условиям оказания услуги

Специальных требований нет.

5. Требования к процессу оказания услуги

5.1. Требования к информационному обеспечению

Мероприятие по информационному обеспечению услуги	Периодичность	Единица измерения объема	Количество
Размещение информации о целях, задачах и результатах оказания услуги на официальных Интернет-сайтах заказчика и поставщика услуги	Однократно	Сообщение	1

5.2. Требования к кадровому обеспечению

Должность специалиста	Квалификационные требования (образование, стаж, опыт работы, периодичность повышения квалификации)	Максимальная нагрузка на специалиста/ одновременное число получателей услуги	Периодичность супервизии
Специалист	Образование: высшее (социологическое, юридическое, психологическое, государственное управление, обучение деятельности по организации и проведению мониторинга и оценке качества услуг, по социальной защите населения) Опыт работы: проведение/участие минимум в 2-х аналогичных исследованиях	Три исследования в месяц (по 7 рабочих дней каждое)	1 супервизия на 1 проведенное исследование

5.3. Требования к помещениям

Мероприятие по реализации услуги	Требования к помещению
Мероприятия предварительного и аналитического этапов, этапа проведения оценки	Рабочее место специалиста, обеспеченное телефонной линией (в том числе, междугородней), факсом, Интернетом, доступом к копировальной технике. По размерам и состоянию помещение должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правилам пожарной безопасности, безопасности труда

5.4. Требования к техническому обеспечению

Мероприятие по реализации услуги	Перечень инвентаря и оборудования	Количество единиц (шт.)
Мероприятия предварительного и аналитического этапов, этапа проведения оценки	Стол	1
	Стулья	3
	Ноутбук (с предустановленным программным обеспечением и выходом в Интернет)	1
	Принтер	1
	Диктофон	1
	Телефон	1
	Шкаф для хранения документации (с возможностью ограниченного доступа)	1

5.5. Расходные материалы

Мероприятие по реализации услуги	Перечень расходных материалов	Количество единиц
Мероприятия предварительного и аналитического этапов, этапа проведения оценки	Канцелярские принадлежности (пишущие средства, папки, файлы)	Фиксированный расход в месяц
	Бумага (пачка)	
	Картриджи для копировальной техники и принтера	
	Компенсация транспортных расходов	

■ 6. Качество услуги

Качество услуги определяется ее соответствием настоящему стандарту.

■ 7. Показатели оценки эффективности

- ☐ Доля специалистов, оказавших услугу, которые соответствуют квалификационным требованиям, составляет 100%
- ☐ Доля документов по оценке качества, предоставленных заказчику и носящих аналитический характер, составляет 100%
- ☐ Доля полученных в ходе мониторинга сведений, учтенных при проведении оценки качества, составляет 100%

■ 8. Контроль реализации

Контроль реализации услуги (в том числе контроль качества) осуществляет заказчик услуги.

ПРИЛОЖЕНИЕ

ПЕРЕЧЕНЬ И ФОРМЫ ДОКУМЕНТОВ

ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ

- ☐ Форма «Письмо об оказании содействия в проведении мониторинга и оценки качества услуг»
- ☐ Форма «План работы по проведению мониторинга и оценки качества услуги»
- ☐ Форма «Запрос на предоставление документации в рамках проведения мониторинга и оценки качества услуги»
- ☐ Форма «Заключение о соответствии оказания услуги стандарту»

ФОРМЫ ДОКУМЕНТОВ

Форма «Письмо об оказании содействия в проведении мониторинга и оценки качества услуг»

Поставщику услуги

Уважаемый _____!

Во исполнение _____ (наименование органа государственной власти, учреждения, наименование документа, дата документа) в интересах _____ (наименование заказчика услуги) проводятся работы по мониторингу и оценке качества социальных услуг семьям и детям.

В целях проведения данного исследования в период с ____ по ____ планируется выезд _____ (ФИО специалиста по мониторингу и оценке качества услуги) на _____ (указать территорию), проведение встреч с представителями клиентской группы получателей услуг, представителями поставщика услуги и органов государственной власти, органов местного самоуправления, уполномоченных принимать меры по защите прав и интересов детей.

Учитывая важность проводимого исследования, прошу Вас обеспечить своевременное предоставление документации, запрашиваемой _____ (ФИО специалиста по мониторингу и оценке качества услуг), и оказать содействие в приеме и организации работы.

Перечень запрашиваемой документации прилагается.

ПОДПИСЬ

Заказчик услуги _____ (_____)

Форма «План работы по проведению мониторинга и оценки качества социальной услуги»

« _____ »

Наименование услуги

Мероприятие	Срок выполнения	Ответственный исполнитель
Представление документации, необходимой для проведения исследования		Поставщик социальной услуги (далее – поставщик)
Предоставление результатов супервизорских сессий		Поставщик
Проведение анализа полученной информации, изучение ресурсов и среды проведения исследования		Специалист по мониторингу и оценке качества услуги (далее – специалист)
Выезд на территорию оказания социальной услуги, в отношении которой осуществляется мониторинг и оценка качества Работа с представителями клиентской группы получателей услуги (опрос, анкетирование и т.д.)		Специалист
Проведение анализа полученных данных и оценка качества услуги		Специалист
Подготовка заключительной документации		Специалист
Передача результатов проведения мониторинга и оценки качества заказчику		Специалист

ПОДПИСИ:

Специалист по мониторингу и оценке _____ ()

СОГЛАСОВАНО. Заказчик услуги _____ ()

Форма «Запрос на предоставление документации в рамках проведения мониторинга и оценки качества услуги»

« _____ »

Наименование услуги

Поставщику услуги

В соответствии с решением _____ (наименование организации/органа-заказчика услуги, исходящее № _____ от _____) о проведении мониторинга и оценки качества услуги _____ (наименование услуги) на территории _____ прошу Вас в срок _____ предоставить следующие сведения по состоянию на _____ (число, месяц, год) по следующей форме:

Перечень сведений	Срок представления
Количество клиентов, получивших социальную услугу в полном объеме	
Количество случаев повторного назначения социальной услуги по тем же основаниям	
Срок ожидания оказания услуги с момента поступления обращения о предоставлении услуги/принятия решения органа государственной власти, органа местного самоуправления	
Документы, регламентирующие непосредственное оказание социальной услуги, порядок работы поставщика услуги, документы планирования и отчетности	
Сведения о доступности социальной услуги (физическая, информационная, психологическая доступность и психологическая безопасность)	
Сведения о мероприятиях, проведенных при оказании услуги (их последовательность, сроки проведения, результаты, длительность, исполнители)	
Сведения о результатах, полученных при проведении каждого мероприятия	

Сведения о наличии/отсутствии положительной динамики у получателей социальной услуги	
Сведения о диагностическом инструментарии, используемом при оказании социальной услуги	
Сведения о выполнении мероприятий по информационному обеспечению социальной услуги, их количество и периодичность	
Сведения о кадровом обеспечении оказания социальной услуги (в том числе, квалификация, компетенции, образование, стаж работы, профессиональная подготовка специалистов; нагрузка специалистов; периодичность мероприятий по повышению квалификации специалистов и по проведению супервизии)	
Сведения о помещениях, в которых предоставляется социальная услуга (размеры и состояния зданий и помещений, обеспечение необходимых условий для пребывания в нем получателей услуги и специалистов, оказывающих услугу)	
Перечень инвентаря и оборудования (с указанием его состояния и количества единиц)	
Перечень расходных материалов (с указанием количества единиц)	
Результаты работы системы внутреннего мониторинга и оценки (мотивация, самооценивание результатов специалистами); использование критериев результатов оказания социальных услуг при проведении внутреннего мониторинга	
Результаты супервизорских сессий, проведенных для специалистов, оказывающих услугу	
Представление документации, необходимой для про	

ПОДПИСЬ:

Специалист по мониторингу и оценке _____ ()

**Форма «Заключение о соответствии деятельности
по оказанию социальной услуги требованиям стандарта»**

« _____ »

Наименование услуги

1. Изложение целей и задач проведения мониторинга и оценки качества
2. Краткое описание услуги
3. Краткое описание методов и технологий, используемых при проведении мониторинга и оценки качества
4. Результаты мониторинга и оценки качества
- ☐ Описание результатов оказания услуги, достигнутых на дату подготовки заключения
- ☐ Перечень нереализованных или реализованных не в полной мере мероприятий по оказанию услуги
- ☐ Перечень отклонений от требований стандарта услуги (при наличии)
5. Выводы
6. Рекомендации по повышению качества оказания социальной услуги, включающие отмечаемые недостатки и предложения по их устранению
7. Приложения (форма анкеты, вопросы для интервью, расшифровка стенограмм фокус-групп и др.).

ПОДПИСЬ:

Специалист по мониторингу и оценке _____ ()

ПРИМЕРНЫЕ ЗАТРАТЫ НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ



ПРИМЕРНЫЕ ЗАТРАТЫ НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ

МОНИТОРИНГ И ОЦЕНКА КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ СЕМЬЯМ И ДЕТАМ

Примерные затраты на услугу определены из расчета на осуществление мониторинга и оценки качества одной услуги, оказываемой одним поставщиком.

ПРИМЕРНЫЕ ПЕРВОНАЧАЛЬНЫЕ ЗАТРАТЫ

Для расчета первоначальных затрат приняты минимальные цены на соответствующие товары и услуги, сложившиеся в 2012 году.

№ п/п	Наименование	Количе- ство	Цена за еди- ницу, тыс. руб.	Затраты, тыс. руб.
Офисная техника, офисная мебель и оборудование				
1	Телефонный аппарат	1	1,500	1,500
2	Стол	1	3,000	3,000
3	Стул	3	1,000	3,000
4	Книжный шкаф (полки)	1	2,000	2,000
5	Многофункциональное устройство	1	4,400	4,400
6	Компьютер или ноутбук	1	20,000	20,000
7	Диктофон	1	4,000	4,000
Итого расходы на приобретение офисной техники, офисной мебели и оборудования				37,900
Расходные материалы				
1	Канцелярские товары	0	1,000	1,000
Итого расходы на приобретение расходных материалов				1,000
Итого				38,900

ПРИМЕРНЫЕ РАСХОДЫ НА ФИНАНСОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Общая сумма расходов на финансовое обеспечение услуги составляет 6,976 тыс. руб.

Оплата труда

Для расчета затрат на оплату труда приняты средние значения уровня оплаты труда в учреждениях социальной защиты населения в 2012 году.

№ п/п	Сотрудник	Должность	Ставка в месяц, тыс. руб.	Повышающий (понижающий) коэффициент	Фонд оплаты труда, тыс. руб.
Основной персонал					
1	Сотрудник 1	Супервизор	15,000	0,32	4,800
Итого					4,800

Прочие выплаты

№ п/п	Наименование	Затраты, тыс. руб.
1	Приобретение методической литературы (компенсация затрат на приобретение литературы)	0,000
2	Компенсация транспортных расходов	0,050
3	Командировочные расходы	0,000
4	Прочие	0,000
Итого		0,050

Начисления на выплаты по оплате труда

Размер начислений на выплаты по оплате труда произведен из расчета:

- ☐ Пенсионный фонд Российской Федерации – 22%
- ☐ Фонд социального страхования Российской Федерации – 2,9%

- ☐ Федеральный фонд обязательного медицинского страхования – 5,1%
- ☐ Взносы на обязательное страхование от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний – 0,2%

№ п/п	Сотрудник	Налогооблагаемая база, тыс. руб.	Ставка, %	Сумма налога, тыс. руб.
Основной персонал				
1	Сотрудник 1	4,800	30,2%	1,450
Итого				1,450

Связь

Расходы на оплату услуг связи приняты как средний размер договора на оказание соответствующей услуги в 2012 году по бюджетным учреждениям подобного типа.

№ п/п	Вид связи/услуги связи	Объем (количество), шт.	Тариф (в месяц), тыс. руб.	Затраты, тыс. руб.
1	Телефонные линии	1	0,190	0,060
2	Выделенные Интернет линии	1	0,190	0,060
Итого				0,120

Затраты на приобретение материальных запасов

№ п/п	Вид оборудования/расходные материалы	Объем потребления (количество)	Цена за единицу, тыс. руб.	Затраты, тыс. руб.
(а)	Канцелярские принадлежности (бумага, пишущие средства, папки, файлы, картридж)	0	0,000	0,300
Итого				0,300

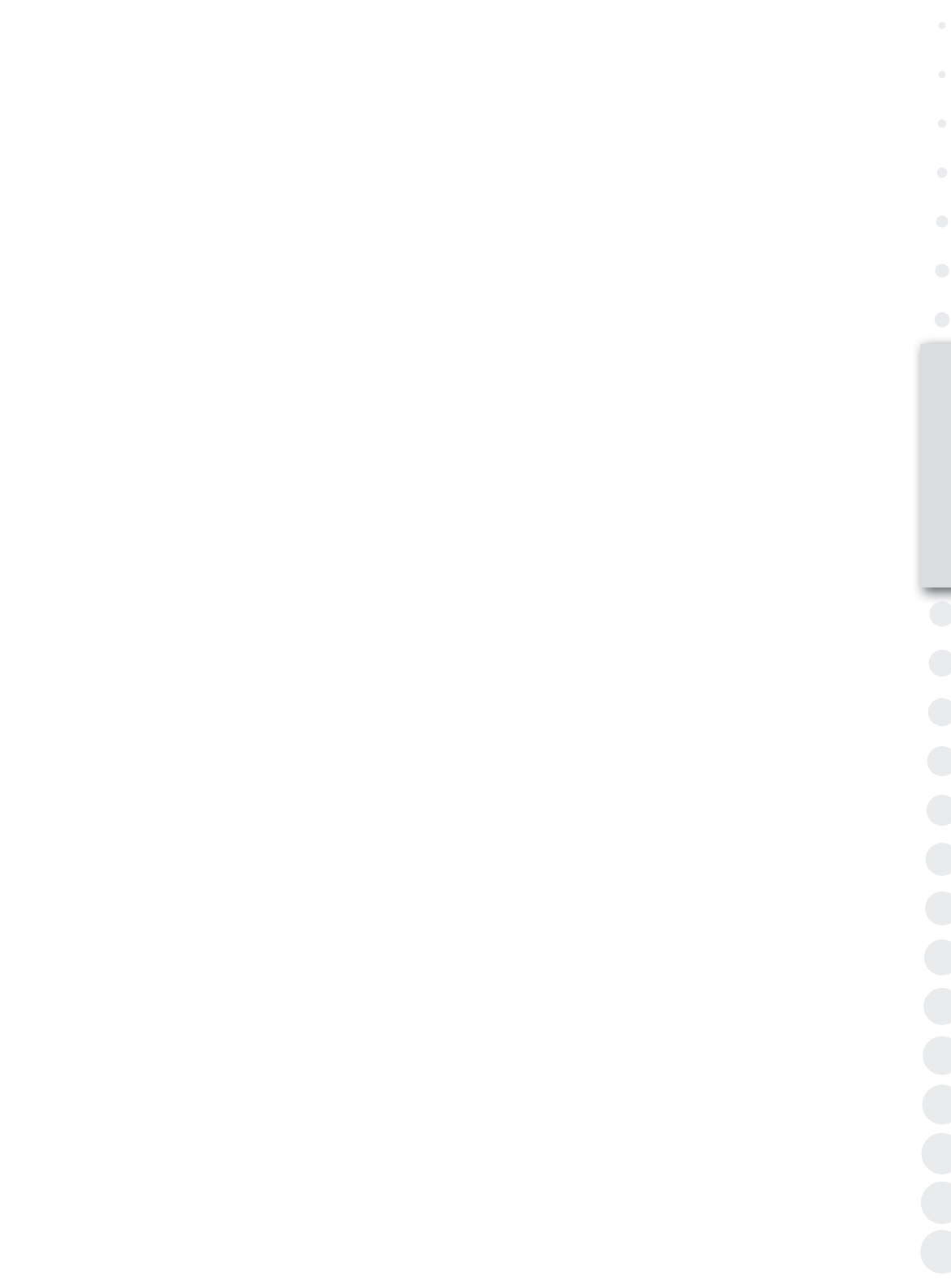
Коммунальные услуги (относимые на затраты на оказание услуги)

Расходы на оплату коммунальных услуг рассчитаны структурным методом (доля соответствующих затрат в общем объеме сметных расходов организаций подобного типа).

№ п/п	Группа затрат	Единица измерения	Объем потребления	Тариф, тыс. руб.	Общий объем расходов, тыс. руб.	Расходы, относимые на затраты по оказанию услуги, тыс. руб.
1	Теплоснабжение (50% от общего объема расходов на отопление)	Гкал	0,05	0,380	0,038	0,019
2	Электроснабжение (90% от общего объема расходов на потребление электроэнергии)	кВт	200	0,004	0,080	0,080
3	Холодное водоснабжение (90% от общего объема расходов на холодное водоснабжение)	куб. м	1	0,023	0,023	0,023
4	Водоотведение (90% от общего объема расходов)	куб. м	1	0,016	0,016	0,016
Итого						0,138

**Коммунальные услуги
(относимые на затраты по содержанию имущества)**

№ п/п	Группа затрат	Единица измере- ния	Объем потре- бления	Тариф, тыс. руб.	Общий объем расходов, тыс. руб.	Расходы, относимые на затраты по содержанию имущества, тыс. руб.
1	Теплоснабжение (50% от общего объема расходов на отопление)	Гкал	0,01	0,380	0,038	0,038
2	Электроснаб- жение (10% от общего объ- ема расходов на потребление электроэнергии)	кВт	200	0,004	0,080	0,080
Итого						0,118



**ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ, ВХОДЯЩИХ
В КОМПЛЕКТ МАТЕРИАЛОВ
«ПРОФИЛАКТИЧЕСКИЕ УСЛУГИ
ПО ПРЕДУПРЕЖДЕНИЮ
СОЦИАЛЬНОГО СИРОТСТВА»**



ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ

**ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ, ВХОДЯЩИХ
В КОМПЛЕКТ МАТЕРИАЛОВ
«ПРОФИЛАКТИЧЕСКИЕ УСЛУГИ
ПО ПРЕДУПРЕЖДЕНИЮ
СОЦИАЛЬНОГО СИРОТСТВА»**

Книга	Название услуги	Вид документа
ПРИНЯТИЕ МЕР ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ И ЗАКОННЫХ ИНТЕРЕСОВ ДЕТЕЙ		
1	Прием информации о нарушении прав и законных интересов детей	Административный регламент
2	Принятие мер по защите прав и законных интересов ребенка при получении сведений об их нарушении, об угрозе жизни или здоровью	Административный регламент
3	Оценка и мониторинг социального сопровождения (реабилитации) семей	Административный регламент
4	Информационно-методическое обеспечение деятельности по выявлению детей, нуждающихся в защите государства	Стандарт услуги
5	Организация социального сопровождения семьи в целях защиты прав и законных интересов детей	Стандарт услуги
6	Профессиональное (супервизорское) сопровождение специалистов, оказывающих социальные услуги семьям и детям	Стандарт услуги
7	Мониторинг и оценка качества социальных услуг семьям и детям	Стандарт услуги

ЭКСТРЕННАЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ ДЕТЯМ ПО ТЕЛЕФОНУ		
8	Оказание экстренной психологической помощи детям службой детского телефона доверия, работающей под единым общероссийским номером	Стандарт услуги
СОХРАНЕНИЕ КРОВНОЙ СЕМЬИ ДЛЯ ДЕТЕЙ		
9	Психолого-педагогическое сопровождение семей с риском отказа от новорожденного ребенка (профилактика ранних отказов)	Стандарт услуги
10	Социально-бытовой патронаж семей (домашний помощник)	Стандарт услуги
11	Формирование реабилитационной среды для семей с детьми (семейный клуб)	Стандарт услуги
12	Краткосрочное кризисное консультирование семей	Стандарт услуги
13	Психолого-педагогическое сопровождение детей в образовательном пространстве (социальная гостиная)	Стандарт услуги
14	Социально-психолого-педагогическое сопровождение детей в образовательном и социальном пространстве (реабилитационный досуг)	Стандарт услуги
15	Групповая психологическая работа с родителями, склонными к агрессивному поведению в отношении детей (управление гневом)	Стандарт услуги
16	Групповая психологическая работа с детьми с агрессивным поведением	Стандарт услуги

СОПРОВОЖДЕНИЕ ДЕТЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИХ СЕМЕЙ		
17	Организация психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья в возрасте до 4-х лет (служба ранней помощи)	Стандарт услуги
18	Организация реабилитационного сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья в семье (нормализация жизни)	Стандарт услуги
19	Организация группы поддержки для родителей, имеющих детей с ограниченными возможностями здоровья	Стандарт услуги
20	Социально-психологическое сопровождение семей, затронутых ВИЧ-инфекцией	Стандарт услуги
СЕМЕЙНОЕ УСТРОЙСТВО ДЕТЕЙ, ОСТАВИВШИХСЯ БЕЗ ПОПЕЧЕНИЯ РОДИТЕЛЕЙ		
21	Подбор и подготовка замещающих семей	Стандарт услуги
22	Психолого-педагогическое сопровождение замещающих семей	Стандарт услуги
23	Формирование поддерживающей среды для опекунов и попечителей (клуб опекунских семей)	Стандарт услуги
24	Подготовка детей к устройству в замещающие семьи	Стандарт услуги

СОЦИАЛЬНАЯ АДАПТАЦИЯ ДЕТЕЙ, ОСТАВШИХСЯ БЕЗ ПОПЕЧЕНИЯ РОДИТЕЛЕЙ		
25	Социально-психолого-педагогическое сопровождение выпускников организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в условиях первичной трудовой занятости (наставничество на рабочем месте)	Стандарт услуги
26	Социально-психолого-педагогическое сопровождение выпускников организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в условиях самостоятельного проживания (подготовка к независимой жизни)	Стандарт услуги

**О НАЦИОНАЛЬНОМ ФОНДЕ
ЗАЩИТЫ ДЕТЕЙ ОТ ЖЕСТОКОГО
ОБРАЩЕНИЯ**



О ФОНДЕ

О НАЦИОНАЛЬНОМ ФОНДЕ ЗАЩИТЫ ДЕТЕЙ ОТ ЖЕСТОКОГО ОБРАЩЕНИЯ

Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения – российская некоммерческая организация, учрежденная в 2004 году ведущими российскими специалистами, свыше 25 лет работающими с детьми из групп медицинского и социального риска. Миссия фонда – защита прав детей через повышение качества помощи детям и семьям, обеспечение условий нормального развития для каждого ребенка.

При поддержке Администрации Президента Российской Федерации, Министерства образования и науки Российской Федерации, Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации, Министерства экономического развития Российской Федерации, Уполномоченного при Президенте Российской Федерации по правам ребенка Национальный фонд реализует масштабные программы и проекты федерального уровня.

Изучен и обобщен лучший отечественный инновационный опыт в сфере защиты детства. Фонд разработал комплект из 26 стандартов профилактических услуг для семьи и детей, образовательные программы для специалистов, методические рекомендации по разработке региональных программ. Председатель правления фонда М.О. Егорова работает в составе Координационного совета при Президенте Российской Федерации по реализации Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012-2017 гг., Правительственной комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав. Президент фонда А.М. Спивак является членом Совета при Министерстве образования и науки Российской Федерации по защите прав детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, экспертом Комиссии Общественной палаты Российской Федерации по социальной политике, трудовым отношениям и качеству жизни граждан.

Одно из основных направлений работы Национального фонда – содействие российским регионам в решении задач профилактики социального сиротства, снижения числа детей, оставшихся без попечения родителей. Фонд оказывает услуги по экспертизе и разработке норматив-

но-правовых и программных документов, методических рекомендаций по комплексному анализу региональной ситуации и деятельности в сфере защиты детства, внедрению профилактических услуг и современных моделей межведомственного взаимодействия, проведению обучающих семинаров для специалистов.

Методический и экспертный потенциал Национального фонда широко признан. За последние годы реализовано свыше 60 проектов и государственных контрактов в 30-ти субъектах Российской Федерации. За 9 лет Национальный фонд выпустил 110 изданий, в том числе 63 книги по издательской программе «Библиотека «Профилактика социального сиротства». Аналитические и методические материалы публикуются на интернет-портале фонда www.sirotstvo.ru.

Национальный фонд организует и поддерживает деятельность профессиональных объединений: Российской ассоциации детских телефонов доверия; Ассоциации организаций, работающих в сфере профилактики отказов от новорожденных; Ассоциации педагогов дошкольного образования.

Национальный фонд представляет Российскую Федерацию в Международном объединении детских телефонов доверия (СНД).

Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения открыт к партнерству и взаимодействию ради счастливого детства маленьких граждан России, детства без насилия и жестокости.

НАЦИОНАЛЬНЫЙ ФОНД ЗАЩИТЫ ДЕТЕЙ ОТ ЖЕСТОКОГО ОБРАЩЕНИЯ ПРЕДСТАВЛЯЕТ ИЗДАТЕЛЬСКУЮ ПРОГРАММУ «БИБЛИОТЕКА «ПРОФИЛАКТИКА СОЦИАЛЬНОГО СИРОТСТВА»

Опыт работы Национального фонда защиты детей от жестокого обращения по профилактике социального сиротства изложен в книгах, брошюрах, методических пособиях и статьях. Осуществляется издание научных монографий, научно-методических пособий, книг для специалистов (психологов, социальных работников, специалистов по социальной работе, социальных педагогов, воспитателей, работников здравоохранения), управленцев и сотрудников органов государственной власти и местного самоуправления, заинтересованных общественных и коммерческих организаций, а также для родителей.

Библиотека «Профилактика социального сиротства»

Серия 1. Неблагополучная семья: преодоление кризиса. Книги этой серии знакомят с эффективными методиками и технологиями помощи семьям группы риска, семьям в трудной жизненной ситуации и социально опасном положении.

Серия 2. Ребенок группы риска: технологии оказания помощи. В изданиях этой серии освещается опыт организации досуга детей и подростков, находящихся в трудной жизненной ситуации, описываются технологии сопровождения и психолого-педагогической поддержки детей и подростков группы риска, методики работы по их реабилитации.

Серия 3. Ребенок-сирота: семейное жизнеустройство и социализация. В книгах этой серии рассказывается о различных формах семейного устройства детей-сирот: об усыновлении, об опекунской, приемной, патронатной семьях. Здесь же рассматриваются психологические особенности детей-сирот, вопросы их подготовки к независимому проживанию, проблемы социализации после выхода из детского дома.

Серия 4. Особый ребенок в семье: развитие услуг. Книги этой серии знакомят с опытом раннего вмешательства, создания интеграционной среды в образовательном пространстве, рассказывают об инклюзивном обучении, о методиках помощи детям с различными нарушениями развития, живущим в семьях.

Серия 5. Российский опыт: инновации в практике. Книги этой серии представляют инновационный опыт создания муниципальных, региональных моделей профилактики социального сиротства.

Издания Библиотеки «Профилактика социального сиротства»

1. *Алексеева И.А., Новосельский И.Г.* Жестокое обращение с ребенком. Причины. Последствия. Помощь. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения; Генезис, 2005
2. *Иовчук Н.М., Северный А.А., Морозова Н.Б.* Детская социальная психиатрия для непсихиатров. – СПб.: Питер, 2006
3. Создание службы ранней помощи в муниципальной системе здравоохранения. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2006
4. Российская лекотека: Методическое пособие. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2006
5. Интеграция детей с особенностями развития в образовательное пространство: Сб. статей, методических материалов, нормативно-правовых документов / Под ред. проф. Л.М. Шипицыной. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2006
6. *Ослон В.Н.* Жизнеустройство детей-сирот: Профессиональная замещающая семья. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения; Генезис, 2006
7. *Бобылева И.А.* Социальная адаптация выпускников интернатных учреждений: Учеб. пособие. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2007
8. Служба раннего вмешательства: Методические рекомендации для практической работы с детьми в службе ранней помощи / Л.В. Блохина, С.В. Калинина, Н.И. Морозова, Л.В. Самарина, Т.И. Сивухина, И.И. Торопова. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2007
9. *Прихожан А.М., Толстых Н.Н.* Психология сиротства. – 3-е изд. – СПб.: Питер, 2007

10. Организация экстренной психологической помощи детям и подросткам в России: принципы, стандарты, практика: Сб. материалов. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения; Смысл, 2007
11. Райкус Дж.С., Хьюз Р.С. Социально-психологическая помощь семьям и детям групп риска: практическое пособие: В 4 т. / Пер. В. Прохожий. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2008. – Т. 1: Концептуальные основы социальной работы с детьми
12. Райкус Дж.С., Хьюз Р.С. Социально-психологическая помощь семьям и детям групп риска: практическое пособие: В 4 т. / Пер. В. Прохожий. – СПб.: Питер, 2009. – Т. 2: Планирование и семейно-ориентированная социальная работа
13. Райкус Дж.С., Хьюз Р.С. Социально-психологическая помощь семьям и детям групп риска: практическое пособие: В 4 т. / Пер. В. Прохожий. – М.: Эксмо, 2009. – Т. 3: Развитие и благополучие детей
14. Райкус Дж.С., Хьюз Р.С. Социально-психологическая помощь семьям и детям групп риска: практическое пособие: В 4 т. / Пер. В. Прохожий. – М.: Эксмо, 2009. – Т. 4: Размещение и стабильные условия жизни
15. Борьесон Б., Бриттен С., Довбня С.В., Морозова Т.Ю., Пакеринг К. Ранние отношения и развитие ребенка. – СПб.: Питер, 2009
16. Влияние изменения раннего социально-эмоционального опыта на развитие детей в домах ребенка. Пер. с англ.; науч. ред. Р.Ж. Мухамедрахимов. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2009
17. Как стандартизировать социальные услуги: В помощь разработчику стандартов: Сб. методических материалов. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2009
18. Региональная модель профилактики социального сиротства: Опыт Томской области: Сб. статей и нормативно-правовых документов. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2010

19. Служба раннего вмешательства: Методические рекомендации для практической работы с детьми в службе ранней помощи / Л.В. Блохина, С.В. Калинина, Н.И. Морозова, Л.В. Самарина, Т.И. Сивухина, И.И. Торопова. – 2-е изд., доп. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2010
20. *Алексеева И.А., Новосельский И.Г.* Жестокое обращение с ребенком. Причины. Последствия. Помощь. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2010
- 21-24. *Райкус Дж., Хьюз Р.* Социально-психологическая помощь семьям и детям групп риска: практическое пособие: В 4 т. / Пер. В. Прохожий. – 2-е изд. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2010
25. Телефон доверия – достойную рекламу! Лучшие российские практики рекламы и продвижения: Сб. материалов. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2010
26. Организация деятельности лекотек и служб ранней помощи. Методические рекомендации / А.М. Казьмин, Е.А. Петрусенко, А.И. Чугунова, В.Н. Ярыгин. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2011
27. *Григович И.Н.* Синдром жестокого обращения с ребенком: Диагностика. Помощь. Предупреждение. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2012
28. Защита детства. Профилактика социального сиротства: Методическое пособие для социально ориентированных некоммерческих организаций. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2012
29. Влияние изменения раннего социально-эмоционального опыта на развитие детей в домах ребенка. Пер. с англ.; науч. ред. Р.Ж. Мухамедрахимов. – 2-е изд. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2013
30. *Григович И.Н.* Синдром жестокого обращения с ребенком: Диагностика. Помощь. Предупреждение. – 2-е изд. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2013

31. Райкус Дж., Хьюз Р. Социально-психологическая помощь семьям и детям групп риска: практическое пособие: В 4 т. / Пер. В. Прохожий. – 3-е изд. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2013. – Т. 2: Планирование и семейно-ориентированная социальная работа
32. Райкус Дж., Хьюз Р. Социально-психологическая помощь семьям и детям групп риска: практическое пособие: В 4 т. / Пер. В. Прохожий. – 3-е изд. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2013
33. Организация деятельности лекотек и служб ранней помощи. Методические рекомендации. / А.М. Казьмин, Е.А. Петрусенко, А.И. Чугунова, В.Н. Ярыгин, О.Г. Колупаева. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2013
34. Борьесон Б., Бриттен С., Довбня С.В., Морозова Т.Ю., Пакеринг К. Ранние отношения и развитие ребенка. – 2-е изд. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2013
35. Алексеева И.А., Новосельский И.Г. Жестокое обращение с ребенком. Причины. Последствия. Помощь. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2013
36. Реабилитационная работа с детьми, пережившими травму. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2013
37. Б. Смолли, Д. Скулер. Как рассказать правду усыновленному или приемному ребенку. М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2013
- 38-63. Профилактические услуги по предупреждению социального сиротства. Административные регламенты и стандарты услуг : в 26 книгах / под ред. М.О. Егоровой. – М. : Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2013

Другие издания Национального фонда

1. Цымбал Е.И. Рекомендации по развитию патронатного воспитания на региональном уровне. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2004
2. Лекотека в Доме ребенка: Из опыта создания Лекотеки в Доме ребенка города Конаково Тверской области / Под общ. ред. Д.И. Зелинской. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2005
3. Профилактика социального сиротства: подходы, опыт, перспективы: Межрегиональная конференция 14–16 марта 2006 г., г. Томск.: Тез. докл. – М., 2006
4. Инновационные услуги в профилактике социального сиротства: Опыт Томской области: Сб. статей, методических материалов, нормативно-правовых документов / Под ред. М.О. Егоровой. – М., 2006
5. Региональные аспекты реформы системы социальной защиты детства: Сб. докладов / Под ред. М.О. Егоровой. – М.: [б. и.], 2006
6. Проблема сиротства: Механизмы профилактики, инновационные услуги, новые подходы в управлении: Опыт Хабаровска / Отв. сост. Н.И. Кокуркина. – М.: [б. и.], 2006
7. Роль служб экстренной психологической помощи по телефону в решении проблемы сиротства в России: 1-я международная конференция детских телефонов доверия (Москва – Великий Новгород, 17–18 нояб. 2006 г.): Сб. статей и тезисов выступлений: – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2006
8. Телефоны доверия: Справочник. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2006
9. Мурсалиева Г. Междуцарствие в головах: новейшая история российского сознания. – М.: Смысл, 2006
10. Пути решения проблемы сиротства в России: Всероссийская конференция (Москва, 8–10 нояб. 2006 г.): Сб. тезисов. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2006

11. Профилактика сиротства в социальной политике российских регионов. Хроника событий. М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2006–2007. Вып. 1–3
12. Телефоны доверия: Справочник. – 2-е изд. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2007
13. Работа переживания и психологическая помощь детям: Сб. статей и тезисов выступлений на 2-й международной конференции Телефонов доверия (Москва, 25–27 окт. 2007 г.) / Под общ. ред. Г.Э. Мариани. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2007
14. Телефон доверия – служба понимания в обществе: Сб. статей и тезисов выступлений на 3-й международной конференции Телефонов доверия (Астрахань, 21–23 окт. 2008 г.). – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2008
15. Анализ нормативной базы и инфраструктуры системы социальной защиты детства в сфере профилактики социального сиротства и семейного устройства в Республике Бурятия: Предложения по совершенствованию методического обеспечения. Аналит. записка / Авт. коллектив: М.О. Егорова, А.М. Спивак, А.И. Щепина, О.А. Лобурец. – М.: [б. и.], 2008
16. Программа и методические материалы по организации обучения руководителей и специалистов органов системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних (опека, комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав, Республиканское агентство по делам семьи и детей, государственное учреждение «Республиканский центр по работе с семьей и детьми») по вопросам семейного устройства детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей / Авт. коллектив: М.О. Егорова, А.М. Спивак, А.И. Щепина, О.А. Лобурец. – М., 2008
17. Анализ нормативной базы и инфраструктуры системы социальной защиты детства в сфере профилактики социального сиротства и семейного устройства в Республике Бурятия: Аналит. доклад / Авт. коллектив: М.О. Егорова, А.М. Спивак, А.И. Щепина, О.А. Лобурец. – М., 2008

18. Реализация государственной семейной политики в сфере профилактики социального сиротства: опыт Томской области: Сб. статей и нормативно-правовых документов. – Томск: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2009
19. Реализация государственной семейной политики в сфере профилактики социального сиротства: опыт Томской области: Сб. статей и нормативных документов. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2009
20. Раннее выявление семейного неблагополучия. Организация помощи семьям (работа со случаем): Тематический обзор: Методические материалы Всероссийской конференции «Российская система защиты детства: ключевые проблемы, опыт, перспективы». – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2009
21. Экстренная психологическая помощь в трудных жизненных ситуациях: Материалы IV международной научно-практической конференции Телефонов доверия (Астрахань, 2–4 окт. 2009 г.) / Сост. Л.Г. Гончарова, О.А. Елдышова. – Астрахань: Агентство по делам молодежи Астраханской обл., 2009
22. Детский телефон доверия: проблемы, решения, перспективы развития: Материалы Городской научно-практической конференции / Под ред. Ю.М. Забродина. – М.: МГППУ, 2009
23. Социальная работа с семьей и детьми: Сб. учебно-методических материалов / Под ред. Т.Д. Ворониной, А.И. Щепиной. – Томск: Томск. гос. ун-т, 2009
24. Методические рекомендации для руководителей и специалистов Служб сопровождения замещающих семей / Авт. коллектив: Л.В. Петрановская, Г.С. Красницкая, В.Э. Мнацаканян, А.Е. Соколова. – М., 2009
25. Образовательные стандарты подготовки специалистов по профилактике социального сиротства: Курс: Менеджмент случая в социальной работе с семьей и детьми; Курс: Социальная работа с детьми из группы социального риска / Авт. коллектив: С.П. Борзов, Н.Г. Королева, А.Н. Губайдуллина. – М., 2009
26. Деятельность по раннему выявлению семейного неблагополучия и работа со случаем / Авт. коллектив: С.П. Борзов, Н.Г. Королева. – М., 2009

27. Методические материалы для специалистов Служб семейного устройства и сопровождения замещающих семей / Авт. коллектив: Л.В. Петрановская, Г.С. Красницкая, В.Э. Мнацаканян, А.Е. Соколова. – Улан-Удэ, 2009
28. Современные подходы к оказанию помощи детям раннего возраста с особыми потребностями и их семьям: Опыт внедрения технологии раннего вмешательства в Краевом центре психолого-медико-социального сопровождения / Авт. коллектив: Л.В. Самарина, коллектив КГОУ «Краевой центр психолого-медико-социального сопровождения». – Красноярск, 2009
29. Опыт изменения социального окружения детей в домах ребенка. Внедрение технологии раннего вмешательства в домах ребенка Красноярского края / Под ред. Р.Ж. Мухамедрахимова. – Красноярск, 2009
30. Электронный бюллетень по материалам научно-практической конференции «Российская система защиты детства: проблемы и перспективы» (15–16 сент. 2009, Москва). (<http://www.sirostvo.ru/conference-moscow2009/bulletin/index.shtml>)
31. Региональная модель профилактики социального сиротства: Опыт Томской области: Сб. статей и нормативно-правовых документов. – М: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2010
32. Компас для детства: Программа по разработке инструментария для совершенствования системы защиты детства: Буклет. – М., 2010
33. Мониторинг качества жизни воспитанников интернатных образовательных учреждений: Буклет. – М., 2010
34. Информация о деятельности Российской ассоциации детских телефонов доверия: Буклет. – М., 2010
35. Детский телефон доверия, работающий под единым общероссийским номером 8 800 2000 122: Нормативные и методические материалы: В 3 т. – М.: Смысл, 2011. – Т. 1: Для руководителя
36. Детский телефон доверия, работающий под единым общероссийским номером 8 800 2000 122: Нормативные и методические материалы: В 3 т. – М.: Смысл, 2011. – Т. 2: Для консультанта

37. Детский телефон доверия, работающий под единым общероссийским номером 8 800 2000 122: Нормативные и методические материалы: В 3 т. – М.: Смысл, 2011. – Т. 3: Для супервизора
38. Первый российско-американский форум по защите детства: Брошюра. – М., 2011
39. Компас для детства: Отечественная система защиты детства: Исследование лучших российских практик. Рекомендуемый пакет профилактических услуг. – М., 2011
40. Рекомендуемый пакет профилактических услуг по предупреждению социального сиротства и жестокого обращения с детьми: Буклет. – М., 2011
41. Профилактические услуги в деятельности по защите прав ребенка: Буклет. – М., 2011
42. Алексеева И.А., Новосельский И.Г. Как услышать ребенка: Пособие для специалистов. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2012
43. Алексеева И.А., Новосельский И.Г. Как услышать ребенка: Иллюстр. пособие. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2012
44. Компас для детства: Истории успеха: Брошюра. – М., 2012
45. Информационный сборник по результатам проведения московских городских конкурсов по работе в сфере опеки и попечительства в отношении несовершеннолетних в 2011 и 2012 годах. – М., 2012
46. Профилактические услуги по предупреждению социального сиротства и жестокого обращения с детьми: Брошюра. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2012
47. Детство под защитой: Итоги работы переговорной площадки. – М.: БизнесЦентрСервис, 2012
48. Профилактика социального сиротства и жестокого обращения с детьми: Основные подходы, услуги и формы оказания помощи: Брошюра. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2013
49. Отечественная система защиты детства. Исследование лучших российских практик: Брошюра. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2013

50. Профилактические услуги по предупреждению социального сиротства. Порядок принятия мер по защите прав ребенка. / Ред.-сост. М.О. Егорова. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2013
51. Профилактические услуги по предупреждению социального сиротства. Оказание экстренной психологической помощи детям Службой детского телефона доверия, работающей под единым общероссийским номером. / Ред.-сост. М.О. Егорова. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2013
52. Профилактические услуги по предупреждению социального сиротства. Сохранение кровной семьи для ребенка. / Ред.-сост. А.М. Спивак. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2013
53. Профилактика социального сиротства. Организация социального кластера «Региональная инновационная система защиты детства Тамбовской области». Сборник документов и материалов. / Под ред. М.О. Егоровой. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2013
54. Образовательные программы для специалистов в сфере защиты детства. / Авт.-сост. С.П. Борзов. – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2013

Услуга
«Мониторинг и оценка качества
социальных услуг семьям и детям»

Книга 7

Оригинал-макет и верстка
И.В. Салагина



Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения
www.sirotsvo.ru

Подписано в печать 06.05.2013.
Формат 60х84/16. Печать офсетная. Бумага офсетная.
Усл. печ. л. 14,25. Тираж 500 экз.
Отпечатано в ООО «Салют»
127055, г. Москва, ул. Новолесная, д. 7, стр. 1