

**Правила формирования и оформления личного дела семьи,
над которой установлен социальный патронаж
в областном автономном учреждении социального обслуживания
«Комплексный центр социального обслуживания населения
Великого Новгорода и Новгородского района»**

1. Общие положения

Правила формирования и оформления личного дела семьи, над которой установлен социальный патронаж (далее – Правила), разработаны в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» и Федеральным законом от 24 июня 1999 года № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних».

Данные Правила разработаны с целью повышения эффективности индивидуальной профилактической работы, проводимой с несовершеннолетними и членами их семей, над которыми установлен социальный патронаж в областном автономном учреждении социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Великого Новгорода и Новгородского района» (далее – учреждение).

Учреждение в соответствии с Уставом:

1) предоставляет социальные услуги несовершеннолетним, находящимся в социально опасном положении или иной трудной жизненной ситуации, на основании заявлений несовершеннолетних, их родителей или иных законных представителей либо по инициативе должностных лиц органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в порядке, установленном законодательством субъекта Российской Федерации;

2) выявляет несовершеннолетних, находящихся в социально опасном положении, а также семьи, несовершеннолетние члены которых нуждаются в социальных услугах, осуществляют социальную реабилитацию этих лиц, оказывает им необходимую помощь в соответствии с индивидуальными программами;

3) принимает участие в пределах своей компетенции в индивидуальной профилактической работе с безнадзорными несовершеннолетними, в том числе путем организации их досуга, развития творческих способностей несовершеннолетних в кружках, клубах по интересам, созданных в учреждении, а также оказывает содействие в организации оздоровления и отдыха несовершеннолетних, нуждающихся в помощи государства.

Должностные лица учреждения имеют право:

1) в установленном порядке посещать несовершеннолетних, проводить беседы с ними, их родителями или иными законными представителями и иными лицами;

2) запрашивать информацию у государственных органов и иных учреждений по вопросам, входящим в их компетенцию, приглашать для выяснения указанных вопросов несовершеннолетних, их родителей или иных законных представителей и иных лиц.

Специалисты, ответственные за ведение личных дел, несут ответственность за соблюдение конфиденциальности при обработке персональных данных о семьях, над которыми установлен социальный патронаж, в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных».

2. Правила оформления личного дела семьи, состоящей на социальном патронаже

Личное дело заводится на одного из членов семьи – родителя или законного представителя несовершеннолетнего. Личное дело оформляется, начиная с даты постановки семьи на учет (обслуживание), и закрывается датой снятия с учета (обслуживания).

В случае повторной постановки семьи на учет (обслуживание) необходимо возобновлять ведение ранее закрытого дела, о чем на титульном листе делается соответствующая отметка. Личное дело должно иметь титульный лист, содержащий следующие реквизиты: наименование учреждения; наименование дела; дата начала ведения дела; дата окончания ведения дела; дата возобновления дела; дата повторного окончания ведения дела; отметка о сроке хранения дела.

Документы, находящиеся в личном деле, должны иметь резолюции директора учреждения или заместителя директора учреждения. Резолюция должна содержать фамилии исполнителей, содержание поручения, срок исполнения, подпись руководителя и дату. Дела должны храниться в закрывающихся шкафах (сейфах). Срок хранения дел семей, над которыми установлен социальный патронаж, после их закрытия определяется учреждением при утверждении номенклатуры дел самостоятельно (но не менее трех лет).

Личное дело оформляется специалистом по социальной работе на основании данных Правил после вынесения решения о постановке семьи на учет административной комиссией учреждения.

Личное дело, которое ведется специалистом по социальной работе, необходимо для учета, анализа и контроля за эффективностью деятельности по оказанию социальной помощи и социальных услуг семье, над которой установлен социальный патронаж. Оформление документов в личном деле должно соответствовать этим задачам.

Каждый документ в личном деле, оформленный специалистом, должен быть датирован и подписан специалистом, его составившим.

Личное дело является документом учета и отчетности, в нем допускается исправление только с указанием фамилии, инициалов и подписи лица, внесшего изменения. Изменение даты (составления акта обследования, посещения семьи, школы и т.п.), запись о мероприятиях, которые фактически не проводились и т.п., считается недостоверной и влечет за собой дисциплинарное взыскание.

Ведение требуемой документации в личном деле обеспечивает преемственность в работе разных специалистов, поэтому записи должны быть логичными, последовательными и понятными.

Все документы, предусмотренные в личном деле, должны оформляться в установленные сроки в соответствии с настоящими Правилами, аккуратно и грамотно.

Все документы подшиваются в личное дело «снизу вверх», таким образом, чтобы сверху оказывался самый последний по сроку документ:

- первичная информация о неблагополучии в семье;
- ходатайство (заключение) субъекта профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних: постановление городской или районной комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав (далее-КДН), информация из Уголовно-исполнительной инспекции, решение суда, иное;
- акт обследования жилищно-бытовых условий и условий воспитания;
- выписка из *протокола заседания административной комиссии* об установлении над семьей социального патронажа, снятия семьи с социального патронажа, перевода семьи в иную категорию социального патронажа;
- заявление о предоставлении социальных услуг;
- копии паспортов родителей (законных представителей);
- копии свидетельств о рождении либо паспортов детей;
- копии решений о признании нуждающимися в социальном обслуживании;
- копия индивидуальной программы предоставления социальных услуг;
- договор о предоставлении социальных услуг;
- договор о взаимодействии в целях реализации мероприятий по социальному сопровождению (в случае необходимости),
- план мероприятий по социальному сопровождению семьи (в случае, если указанное сопровождение необходимо);
- совместный план работы специалиста с семьей;
- карта социальных связей;
- дневник работы с семьей;
- переписка с различными учреждениями и ведомствами по проблемам семьи (в дело подшивается вся документация, отражающая ход индивидуальной профилактической работы с семьей);
- заявления на предоставление срочных социальных услуг;
- акты оказания срочных социальных услуг;

- этапное заключение (каждые три месяца работы с семьей).

Личное дело следует оформлять таким образом, чтобы оно отражало логику, последовательность и систематичность предпринимаемых специалистом действий по оказанию помощи и поддержки семье; обязательно – динамику происходящих в семье изменений.

Главным лицом, ради которого проводятся все мероприятия, выступает несовершеннолетний ребенок (дети), что должно быть отражено в личном деле (при описании жилищно-бытовых условий, ситуации в семье и проблем семьи, в плане работы с семьей, в описании работы с семьей и т.д.) – в соответствии с требованиями Федерального закона от 24 июня 1999 года № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних».

3. Контроль за оформлением личного дела семьи, состоящей на социальном патронаже

В учреждении установлена многоуровневая система контроля за ведением личных дел;

1-ый уровень – самоконтроль – предполагает постоянный контроль самого специалиста за соблюдением правил и требований, предъявляемых к ведению личных дел;

2-ой уровень - контроль заведующего отделением, который проверяет ведение каждого личного дела:

- в установленные сроки в соответствии с планом контроля;
- во время передачи личного дела от одного специалиста к другому;
- при проверке этапного заключения;
- при снятии семьи с учета.

3-ий уровень - контроль заместителя директора учреждения, который осуществляется:

- выборочно в соответствии с планом контроля;
- при направлении подростка на КДН;
- при оформлении информационных писем о семье;
- при снятии семьи с учета и направлении личного дела в архив.

4-ый уровень – контроль службой социального аудита учреждения – проводится выборочно в соответствии с планом контроля личных дел;

- при направлении личного дела за пределы учреждения;
- при направлении личного дела в архив.

5-ый уровень – контроль со стороны вышестоящих ведомственных структур: отдела государственного и ведомственного контроля департамента труда и социальной защиты населения Новгородской области, Министерства;

6-ой уровень – контроль в порядке прокурорского надзора.

Личные дела должны храниться в недоступном для посторонних лиц месте, определенном приказом учреждения.

Содержащиеся в личном деле сведения являются конфиденциальными и не подлежат разглашению.

Письменная информация о семье, личное дело могут быть переданы за пределы учреждения только с ведома директора учреждения или его заместителя, в установленном законодательстве порядке.

4. Правила заполнения бланка «Первичная информация о неблагополучии в семье»

Бланк *«Первичная информация о неблагополучии в семье»* (Приложение 1) заполняется при получении информации о неблагополучии в семье по телефону или при личной беседе с источником информации. Если информация о семье поступила в письменной форме, то полученное письмо или заявление подшивается в личное дело.

Первичная информация о неблагополучии в семье поступает в учреждение из разных источников: комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав, комитета по опеке и попечительству, учреждений образования и здравоохранения, от родственников и соседей неблагополучной семьи и т.п. Источник информации должен быть указан в графе *«Откуда поступила информация»*.

Сведения об источнике информации следует дать как можно полнее:

- фамилию, имя, отчество;
- номер контактного телефона, адрес;
- должность, если это сотрудник учреждения.

Следует помнить, что первичная информация – это субъективная оценка ситуации в семье, изложенная источником информации. В связи с этим рекомендуется при заполнении граф *«Жилищные условия»* и *«Ситуация в семье»* указывать на источник информации: *«со слов соседки»*, или: *«по мнению бабушки»*, или: *«как следует из заявления опекуна»* и т.п.

Следует помнить, что информация о неблагополучии в семье должна касаться несовершеннолетнего ребенка (детей), поэтому необходимо делать запись таким образом, чтобы было понятно где, с кем и под чьим надзором находится ребенок (дети) и насколько данная ситуация представляет угрозу его жизни и здоровью (для этого необходимо задать источнику информации соответствующие вопросы).

В графе *«Принятые меры»* следует подробно описать предпринятые Вами действия, например:

- *«получена дополнительная информация о семье из базы данных Центра»;*
- *«запланировано посещение семьи...»* (указать точную дату);
- *«передана информация о семье...»* (указать точно адресата) и т.п.

Фамилия специалиста должна быть написана полностью и разборчиво.

Дата должна точно соответствовать дню получения информации, а в случаях особой важности (например, информация об угрозе жизни несовершеннолетнего) – точное время, когда была принята информация.

5. Правила заполнения бланка «Акт обследования жилищно-бытовых условий и условий воспитания»

Обследование жилищно-бытовых условий и условий воспитания несовершеннолетних детей производится в установленные сроки:

- в течение 3 дней со времени получения информации об угрозе жизни и здоровью ребенка (детей) или об отсутствии попечения его родителей, или его родственников; (в случае подтверждения данной информации необходимо поставить об этом в известность органы опеки и попечительства в течение 3 дней);

- в течение 7 дней – при получении информации об уклонении родителей от воспитания несовершеннолетних детей.

Акт обследования жилищно-бытовых условий и условий воспитания (Приложение 4) заполняется специалистом только после посещения семьи. Составление акта обследования без посещения семьи (со слов соседей либо со слов членов семьи, после разговора по телефону и т.п.) не допускается.

При наличии объективных причин, препятствующих своевременному посещению семьи (отсутствие семьи в городе, «не открывают дверь» сотруднику учреждения и т.п.), специалист по социальной работе обязан сообщить об этом **письменно** заведующему отделением:

- **не позднее, чем через 2 дня** в случае угрозы жизни и здоровью ребенка;

- **не позднее, чем через 5 рабочих дней** при уклонении родителей от воспитания несовершеннолетних детей.

Заведующий отделением принимает соответствующие меры для обследования жилищно-бытовых условий (привлекает сотрудников милиции, органы опеки и попечительства, связывается с учреждениями образования и здравоохранения и т.п.) и передает информацию на рассмотрение Административной комиссии. Письменное сообщение специалиста о причинах несвоевременного посещения семьи подшивается в личное дело.

Графа «В семье (Ф.И.О)» указывается фамилия лица, несущего юридическую ответственность за воспитание ребенка: матери, опекуна, отца, если отец один воспитывает ребенка (вдовец, или место проживания матери неизвестно, или мать отбывает наказание, или после развода судом определено проживание несовершеннолетнего с отцом).

Графа «По адресу» - указывается адрес, по которому проводилось обследование.

Графа «Телефон» - указывается телефон, установленный по данному адресу, или контактный телефон для связи с лицом, указанным в 1-ой графе (с пометкой – контактный телефон).

Графа «Цель обследования» - как правило, цель одна: *«ознакомиться с условиями воспитания и содержания несовершеннолетнего (несовершеннолетних) в связи с поступившей информацией (из КДН, от соседей, из милиции, из детского сада №, из школы №, из Управления по опеке и попечительству и т.п.)»*.

Графа «Жилье» - указать: отдельная квартира или коммунальная, число комнат, метраж (хотя бы приблизительно), наличие или отсутствие ванной комнаты, туалета, вид отопления, наличие водоснабжения и т.п.).

Графа «Санитарное состояние жилья» - указать, в каком состоянии содержится жилье: насколько чисто, нуждается ли помещение в ремонте и т.п.

Графы, касающиеся возможного долга по оплате, субсидий, числа прописанных и проживающих, квартиросъемщика в комментариях не нуждаются.

Графы «Состав семьи», «Дети» и «Дополнительные сведения о родственниках» - вписываются в соответствующие графы только лица, фактически проживающие на данной жилплощади. Их число должно соответствовать цифре, указанной в графе **«Фактически проживает чел.»**.

Графа «Категория семьи» - указывается к какой категории принадлежит семья, в которой проживает несовершеннолетний.

Графа «Уровень благосостояния семьи» - поскольку показателем не столько доход семьи, сколько его соответствие прожиточному минимуму, который периодически меняется, рекомендуется указывать не только доходы семьи, но и тот прожиточный минимум, который определен на день оформления Акта.

Графа «Жилищно-бытовые условия» - необходимо описать, соответствуют ли жилищно-бытовые условия потребностям несовершеннолетнего ребенка (детей) с учетом его (их) возраста: есть ли отдельное спальное место, наличие и состояние постельного белья; наличие или отсутствие места для игр, игрушек, соответствующих возрасту, стола для приготовления уроков; соответствует ли мебель росту и возрасту ребенка и т. п. Запись должна быть сделана таким образом, чтобы на ее основании можно было сделать вывод об условиях жизни и воспитания ребенка (детей).

Графа «Ситуация в семье» - следует описать ситуацию, относительно того сигнала, на основании которого проводится обследование:

- если сигнал поступил из школы, следует обратить основное внимание и описать, какие условия созданы в семье для обучения ребенка, как родители участвуют в его школьной жизни, поддерживают ли связь со школой, интересуются ли успеваемостью своего ученика, помогают ли ему и т. п.

- если сигнал поступил из КДН или полиции, следовательно, надо уточнить, как родители организуют свободное время ребенка, знают ли они о его увлечениях, знакомы ли с его друзьями, каковы эмоциональные связи у родителей с ребенком, между супругами, как они относятся к сложившейся ситуации.

Если при обследовании условий воспитания и содержания несовершеннолетнего специалист выявляет дополнительные или другие проблемы, необходимо так сделать запись, чтобы описание ситуации позволяло сделать логический вывод о выявленных специалистом проблемах, существующих в семье.

Графа «Проблемы семьи» - возможные варианты формулировки:

- *периодическое (систематическое) уклонение родителей (матери) от воспитания и содержания ребенка (детей) в связи со злоупотреблением алкоголем (частым отсутствием и оставлением ребенка (детей) без надзора и т.п.);*

- *конфликтные отношения между членами семьи (указать стороны конфликта);*

- отсутствие (нарушение) эмоционального контакта между ребенком и родителями (матерью, отцом, опекуном и т.п.);
- уклонение ребенка от обучения в школе связанное с отсутствием контроля со стороны родителей (матери, опекуна), или в связи с конфликтными отношениями в школе, личностными, интеллектуальными проблемами ребенка;
- трудное материальное положение семьи.

Графа «Заключение» - предполагает формулировку вывода на основании составленного акта. Возможные варианты формулировки:

- фактов о ненадлежащем воспитании и содержании ребенка (детей) не выявлено;

- семья находится в трудной жизненной ситуации и нуждается в социальном обслуживании. Для решения вопроса о дальнейшей работе с семьей акт будет представлен на заседание Административной комиссии ОАУСО «Новгородский КЦ» _____ 20__ г. (должна быть указана дата ближайшего по времени заседания).

Графа «Специалист по социальной работе» - следует разборчиво написать свою фамилию и поставить подпись.

В строгом соответствии с датой проведения обследования должна быть поставлена **дата; исправления не допускаются**. Указание даты, не соответствующей фактическому времени обследования, расценивается не как ошибка, а как подлог.

Акт должен составляться аккуратно и профессионально грамотно, поскольку является важным документом, определяющим выбор форм и методов дальнейшей работы с семьей.

6. Правила планирования работы с семьей

Работу с семьей, над которой установлен социальный патронаж, можно условно разделить на два этапа, каждый из которых требует планирования.

На первом этапе специалист по социальной работе, работая с семьей, преследует следующие цели, (если ситуация не требует принятия экстренных мер):

- заключение договора о предоставлении социальных услуг на основании индивидуальной программы предоставления социальных услуг;
- установление психологического контакта с членами семьи;
- получение возможно более полной информации о проблемах и потребностях семьи с учетом мнения ее членов, о внутренних и внешних резервах семьи.

Длительность первого этапа – 4 – 6 недель.

Результатом работы специалиста с семьей на первом этапе является заключение договора о предоставлении социальных услуг, договора о социальном сопровождении семьи и составление плана мероприятий совместной работы.

Цель второго этапа - совместная деятельность специалистов учреждения и членов семьи, направленная на улучшение отношений в семье, улучшение условий содержания и воспитания несовершеннолетнего ребенка (детей).

Планы мероприятий периодически корректируются и дополняются по мере происходящих в семье изменений.

В плане мероприятий следует **указывать конкретную дату** планируемой встречи с семьей (визита в школу, детский сад и т.п.), запрещается проставление отметок «в течение квартала», «постоянно» и т.п. Если точную дату встречи необходимо предварительно согласовать, допускается отметка: «март, III неделя».

Необходимо заранее продумывать каждую встречу с семьей и указывать конкретную цель очередного посещения:

- *познакомиться с кем-то из членов семьи, (с которым Вы раньше не встречались);*

- *уточнить наличие образования, специальности у матери ребенка и причины, мешающие ее трудоустройству;*

- *выяснить, почему ребенок не посещает школу (детский сад);*

- *разобраться в отношениях родителей и прародителей ребенка;*

- *информировать членов семьи о возможностях лечения алкоголизма и т.п.*

Не допускается обозначение таких целей визита как «контрольное посещение» или «встреча с семьей».

В случае объективных причин, препятствующих исполнению плана, следует уведомить об этом заведующего отделением для использования дополнительных форм и методов работы с семьей.

Все вопросы, возникающие при составлении и реализации планов мероприятий с семьей, специалисту надлежит разрешать с заведующим отделением.

7. Правила составления плана работы специалиста с семьей несовершеннолетнего

План работы специалиста с семьей несовершеннолетнего (на первом этапе) составляется сразу после *решения административной комиссии* об установлении над семьей социального патронажа, категории семьи (социально опасное положение, ситуация социального риска, трудная жизненная ситуация) и вида патронажа (срочный или обычный патронаж).

Этот план рекомендуется составить на первые 4-6 недель работы с семьей.

План работы на первом этапе должен основываться на описанных в Акте обследования данных о жилищно-бытовых условиях, выводах специалиста о ситуации в семье, ее проблемах.

Целью и результатом работы специалиста с семьей на первом этапе должно стать

- установление психологического контакта с членами семьи;

- получение возможно более полной информации о проблемах и потребностях семьи с учетом мнения ее членов, о внутренних и внешних резервах семьи.

Практически каждый план работы на первом этапе включает в себя следующие мероприятия:

- знакомство с семьей, установление психологического контакта с ее членами (**обязательно знакомство с ребенком (детьми)**);
- уточнение проблем семьи с точки зрения ее членов, обязательно - мнение ребенка (детей) с учетом возраста, естественно;
- выявление потребностей семьи с точки зрения ее членов;
- выявление внутренних и внешних ресурсов семьи (составление, карты социальных связей);
- получение дополнительной информации о семье (из других источников).

Реализация предусмотренных планом работы мероприятий на первом этапе является главной задачей специалиста, поскольку только достижение поставленных на данном этапе целей позволяет рассчитывать на успешное взаимодействие с членами семьи и изменение условий жизни несовершеннолетнего.

Результатом реализации плана работы специалиста на первом этапе должно стать заключение **договора** с семьей и составление **плана совместной работы**.

8. Рекомендации к составлению карты социальных связей

Предложенная модель карты социальных связей (Приложение 3) и ее интерпретация взяты из книги «Сеть социальных контактов: мобилизация социального окружения семей и детей в кризисной ситуации», Москва, 2005, под ред. Н.Власовой, Бритта Хольберг.

«Секторы

Семья. Под семьёй мы имеем в виду всех, проживающих под одной крышей. Это могут быть мать, отец, братья и сёстры, бабушка по линии матери. Если некоторые из детей переехали жить в другое место, то они больше не считаются совместно проживающими членами семьи, а относятся к родственникам. Если родители развелись и отец проживает в другом месте, то он также относится к родственникам.

Родственники. Родственники – это наша «корневая система»: родственники по линии матери и по линии отца, а также все, кто состоит с ними в браке. Если разведённые родители заключили новые браки, то ближайших родственников у ребёнка стало четверо, и с каждым из них возникают соответствующие отношения. Когда он сам впоследствии вступит в семейный союз с женщиной, то все её родственники станут и его родственниками. Родственники обладают особым качеством, поскольку они – вопреки сказанному ранее – придают социальной сети стабильность. Особенно это относится к первичной семье. «Перестать быть» родственником невозможно, даже находясь с ними в конфликте. Контакт прервётся, но родственники всё равно останутся родственниками.

Работа, школа, детский сад. Их роль часто недооценивается в терапевтическом контексте, хотя часто человек проводит на работе, в школе или детском саду почти столько же времени, сколько и дома. Этот сектор наряду с сектором семьи составляет повседневную основу нашей жизни. Именно в этих двух микросистемах мы находимся ежедневно. Мы знакомимся и общаемся с

людьми, не прилагая для этого никаких особых усилий. В результате «контактный порог» становится ниже, а значимость окружающих людей возрастает, и последние выступают либо в качестве фактора поддержки, либо вызывают раздражение. Эти две микросистемы соотносятся между собой, как системы разгрузки. Излить свою злость по поводу происшедшего на работе можно придя домой, и получить обстоятельные комментарии на этот счёт, и наоборот.

Друзья, соседи и др. Друзья, в отличие от родственников, не появляются автоматически. Если вы не встретили их благодаря случаю, то, чтобы их найти, надо проявить инициативу. Часто это значимые для вас люди, которые живут далеко, а потому контакты с ними становятся всё более редкими. К тому же есть большая разница между друзьями и родственниками. Если мы поссорились с близким другом, то перестаём быть друзьями. На какое-то время мы можем стать врагами, а затем прекратить отношения вообще. Конфликты же между родственниками могут длиться из поколения в поколение.

Специалисты. Что касается уязвимых и мультипроблемных семей, то представители административных инстанций составляют весьма значительную часть их сети социальных контактов, а в этом заложен риск неопределённости. Чиновники, служащие обычно отправляются по домам в шесть часов вечера, а по выходным с ними вообще нельзя связаться. Они уходят в отпуск, меняют работу, или же у них меняются служебные обязанности. Будьте осторожны, чтобы не попасть к ним в зависимость!

Инструкция по составлению карты социальных связей.

Составление карты социальных связей проводится в несколько этапов. И разным людям требуется для этого разное время. Дети и подростки справляются с этой задачей быстрее, чем взрослые. Наглядность является для них большим стимулом, и они, по-видимому, увереннее определяют людей из своего окружения.

1. Изобразите всех *значимых для вас людей*.
2. **ДИСТАНЦИЯ.** РАЗМЕСТИТЕ ИХ НА КАРТЕ СОЦИАЛЬНЫХ СВЯЗЕЙ (СЕТЕВОЙ КАРТЕ) ПО ОТНОШЕНИЮ К СЕБЕ. ВЫ – В СЕРЕДИНЕ. ТЕХ, КТО ВАМ НАИБОЛЕЕ БЛИЗОК, РАСПОЛОЖИТЕ БЛИЖЕ К СЕБЕ, ДРУГИХ – ДАЛЬШЕ ОТ СЕБЯ. НЕ ЗАБУДЬТЕ ТАКЖЕ ЗНАЧИМЫХ ЛЮДЕЙ, С КОТОРЫМИ ВЫ В КОНФЛИКТЕ.
3. **Соединения.** Соедините тех, кто знаком друг с другом, прямыми линиями. Это показывает связи между людьми. Изображение всех связей может оказаться сложной задачей, поэтому укажите наиболее важные. Например, соединения между разными системами или лицами, находящимися в конфликте друг с другом.

Конфликт мы обозначаем $\text{+}|\text{+}$ ----- . Если конфликт обостряется настолько, что контакт прерывается, то мы называем это разрывом. Разрыв мы обознача-

ем -----| |-----. Работу с сетью социальных контактов часто можно описать, как работу с каналами связи между людьми. Иногда «роют каналы», то есть создают новые контакты. Иногда очищают, или прочищают каналы отношений, которые засорились из-за конфликтов.

Вниманию составителя карты: того, кто в середине, соединять линиями ни с кем не надо, так как все знакомы с этим человеком.

4. **Люди:** Мужчины обозначаются Δ , а женщины - \circ .

Символические лица (например, «идолы», -

образцы для подражания).

Умершие (относятся к символическим -

лицам). \triangle \oplus

5. **ЗНАК ОЦЕНКИ.** Вы можете обозначить минусом (-) значимых людей, отношения с которым у Вас негативны. Плюсом (+) тех, кто Вам нравится; (\pm) – по отношению к которым вы амбивалентны, то есть нет ни яркой симпатии, ни антипатии, но они для вас значимы.

6. **Движение:** сетевая карта – это сиюминутное представление того, как выглядит моя сеть в данный момент, но она непрерывно меняется. Эту динамику можно обозначить стрелками:

Приближающийся к Вам человек \longrightarrow

\longleftarrow Отдаляющийся от Вас человек

Клиент, по возможности, самостоятельно составляет свою сетевую карту. Иногда клиенты просят терапевта изобразить на карте названных ими людей и отношения между ними.

Как трактовать сетевую карту

Сетевая карта, которую рисует клиент, отражает его представления о своей жизни в настоящее время. Составляя свою карту, он делает это, как бы держа перед собой зеркало и смотрясь в него. Спонтанные реакции на это отражение в зеркале могут быть такими: «Я даже не думал, что у меня столько много знакомых», «Я вижу, что этот человек скоро исчезнет из круга моих знакомых», «Его я бы хотел нарисовать на обратной стороне бумаги», «Мои дети должны остаться в секторе семьи, даже когда они уйдут из дома». Дочь: «Но у меня теперь своя жизнь».

9. Правила составления плана совместной работы с семьей

План совместной работы с семьей составляется совместно с членами семьи, включая ребенка, при достижении им возраста 10 или более лет.

Данный план составляется с учетом результатов анализа информации о семье, полученной специалистом к этому времени.

В плане следует учитывать существующие в семье взаимоотношения, наличие внутренних и внешних ресурсов семьи. Следует указать услуги в соответствии индивидуальной программы предоставления услуг, либо поставить семью на социальное сопровождение (неиспользуемая до сих пор специальность матери, возможность привлечь к содержанию и воспитанию ребенка его отца, который не проживает с семьей; обратиться с целью сотрудничества к администрации школы, где обучается ребенок; привлечь внимание органов здравоохранения, если семья не проявляет заботу о здоровье ребенка, и т.п.).

При составлении плана совместной работы следует ставить четкие, адекватные, реально достижимые цели. Так, если кто-то из родителей страдает алкоголизмом, не рекомендуется включать в план «вылечить от алкогольной зависимости».

Можно указать следующие мероприятия: «информировать о возможных способах лечения алкоголизма»; «содействовать получению бесплатного лечения в наркологическом диспансере» и т.п.

В зависимости от проблемы семьи, определившейся совместно с ее членами, план совместной работы должен преследовать цели, направленные на изменение ситуации в семье, на улучшение условий воспитания и содержания ребенка (детей).

Следует помнить, что содержание и воспитание ребенка в семье страдает не только вследствие дефицита материальных благ, но, в меньшей степени, из-за нарушенных отношений в семье (между супругами, между родителями и детьми, между родителями и прародителями, другими, совместно проживающими родственниками). Поэтому, составляя план совместной работы, следует ставить целью не только оказание материальной помощи и предоставление социальных услуг, но и помощь в улучшении взаимоотношений в семье, в первую очередь, - отношения к ребенку (детям).

Использовать для этого следует данные карты социальных связей. Именно они дают зримое графическое отображение существующих в семье связей, отношений и возможностей для использования внутренних и внешних ресурсов семьи:

- *привлечь бабушку ребенка к его воспитанию;*
- *установить связь с тренером и привлечь его внимание к поведению ребенка;*
- *содействовать получению матерью (отцом, опекуном, родителями) консультации юриста, психолога, врача и т.п.;*
- *способствовать восстановлению отношений между родителями и ребенком, привлечь для решения этой задачи психолога;*

Естественно, не исключается и оказание социальной поддержки:

- оказать содействие ребенку в преодолении школьных проблем (консультация психолога, совместная работа с социальным педагогом и классным руководителем, привлечение родителей к участию в решении школьных проблем и т.п.);

- оказать содействие в получении ребенком квалифицированной медицинской помощи, санаторно-курортного лечения, места в детском дошкольном учреждении и т.п.;

- оказать содействие семье в организации свободного времени ребенка (привлечение к работе в группах учреждения, к занятиям в спортивных секциях и т.п.)

- оказать содействие в оформлении документов (паспорта, документов на получение льгот и субсидий и т.п.);

- оказать содействие в трудоустройстве матери ребенка (отцу, опекуну, подростку и т.п.);

- оказать семье материальную поддержку (пособия, молочная кухня, столовая, привлечение спонсоров и т.п.);

План совместной работы обсуждается с членами семьи и подписывается как специалистом по социальной работе, так и одним из законных представителей несовершеннолетнего.

В случаях, когда работа с семьей, несмотря на усилия специалиста, не приносит желаемых результатов, специалист, после согласования данного вопроса с заведующим отделением, может воспользоваться коллегиальной помощью членов участковой социальной комиссии, направив семью на заседание данной комиссии. В таком случае, в плане дальнейшей совместной работы с семьей должны быть учтены решения и рекомендации участковой комиссии (копия протокола заседания комиссии подшивается в личное дело).

10. Правила составления этапного заключения

Цели этапного заключения:

- систематический самоанализ специалистом по социальной работе результатов взаимодействия с проблемной семьей;

- систематический контроль результатов патронажного обслуживания семьи со стороны заведующего отделением, зам. директора, директора, представителей вышестоящих организаций;

- своевременная корректировка форм и методов взаимодействия с проблемной семьей для повышения эффективности прилагаемых усилий.

Плановое этапное заключение специалист по социальной работе, курирующий семью, обязан оформлять через каждые 3 месяца работы с семьей. Например, если семья взята на патронажное обслуживание 03.03.2015г., то первый этапный эпикриз должен быть оформлен не позднее 04.06.2015г., следующий – до 04.09.2015г. и т.д.

Для того, чтобы исключить несвоевременное оформление этапного заключения, рекомендуется определить дату его оформления в плане работы.

Внеплановое этапное заключение должно быть оформлено, если после предыдущего заключения прошло более 6 недель, в случаях, когда личное дело передается от одного куратора другому (отпуск, перевод на другую должность, увольнение).

Этапное заключение должно быть написано на отдельном листе. Желательно – печатный текст.

Плановое этапное заключение должно обсуждаться на ближайшем заседании Административной комиссии, которая выявляет имеющиеся недостатки (если они есть), принимает решение и дает письменные рекомендации по дальнейшей работе с семьей.

Внеплановое этапное заключение может контролировать заведующий отделением.

11. Рекомендации по заполнению текста этапного заключения

Предлагается примерный текст этапного заключения:

Семья несовершеннолетнего Ф.И.О., _____ г.р., была принята на патронажное обслуживание специалистом по социальной работе Ф.И.О. ___ г. как семья (указать категорию семьи) в связи (указать причину). Если семья передавалась от одного сотрудника другому, это следует отметить с указанием причины.

В ходе изучения ситуации в семье было установлено (коротко описать особенности неудовлетворительного содержания и воспитания ребенка в семье).

После совместного обсуждения с членами семьи сложившейся ситуации было принято решение о том, что для улучшения положения ребенка необходимо (перечислить основные запланированные мероприятия).

*За истекший период удалось, **используя внутренние и внешние ресурсы** семьи (указать какие), достичь улучшения положения ребенка (перечислить положительные изменения в семье).*

*Несмотря на прилагаемые усилия (перечислить все, что было сделано для привлечения родителей к совместной работе; укажите, с какими организациями, с какими людьми Вы взаимодействовали и т.п.), **добиться изменения ситуации в семье не удалось (отметьте, как ведут себя члены семьи).***

Анализ результатов патронажного обслуживания семьи несовершеннолетнего Ф.И.О. за истекший период позволяет сделать вывод о том, что семья нуждается в дальнейшем социальном обслуживании (переведена на другой вид патронажа, снята с патронажного наблюдения и т.п.).

Если сделан вывод о том, что патронажное обслуживание должно быть продолжено, следует указать, какие цели планируется достичь в дальнейшем и какие формы и методы работы планируется использовать.

Этапное заключение должно быть оформлено и датировано строго в соответствии с требованиями, с подписью специалиста по социальной работе – с расшифровкой фамилии и инициалов (а не только росчерк).

12. Правила оформления делового письма

Деловое письмо оформляется:

- на фирменном бланке учреждения;
- аккуратно, без ошибок и исправлений;
- с выделением логически законченных частей письма в абзацы.

Деловое письмо может быть адресовано нескольким равнозначным адресатам, которых следует перечислить в правом верхнем углу (например, директору средней школы и заведующему детской поликлиникой (при сообщении сведений о семье подростка, у которого есть школьные проблемы и проблемы со здоровьем));

Если цель делового письма – ходатайство о принятии неких мер по отношению к семье со стороны УВД, например, и привлечение к действиям сотрудников УВД внимания прокуратуры, следует адресовать письмо начальнику соответствующего отдела УВД, а ниже с пометкой «копия» - адрес прокуратуры. В таком случае сотрудники УВД будут знать, что обстоятельства известны прокуратуре, а прокуратура будет информирована о необходимости установления контроля над действиями полиции.

Если Вы обращаетесь в прокуратуру с просьбой о вмешательстве в порядок прокурорского надзора над деятельностью какой-либо организации (ЖКХ, например), то с пометкой «копия» письмо должно быть направлено в указанное ЖКХ и, возможно, - ответственному квартиросъемщику.

Копий писем может быть несколько, в зависимости от того, какую цель Вы преследуете, направляя письмо тому или другому адресату.

Если деловое письмо адресовано конкретному лицу, директору школы, например, следует обратиться к нему не просто по имени и отчеству: «*Иван Иванович!*», но непременно «*Уважаемый Иван Иванович!*».

Если письмо не имеет конкретного адресата: «*в комитет по опеке и попечительству*», например, то подпись может быть лаконичная: «*Директор учреждения*»; если же письмо адресовано конкретному лицу: «*Уважаемый Иван Иванович!*», то подпись в письме ставится на строке под заключительной формулой вежливости, которая обязательно заканчивается запятой: «*С уважением, с искренней признательностью, с надеждой на дальнейшее сотрудничество, с благодарностью*» и т.п.

Деловое письмо, подготовленное специалистом по социальной работе с указанием в левом нижнем углу письма фамилии, имени, отчества исполнителя, его телефона и даты составления письма, должно быть проверено заведующим отделением и только после этого передано через секретаря на подпись руководителю.

Деловое письмо должно быть подписано одним из руководителей учреждения (директором, заместителем директора)

Деловое письмо должно быть зарегистрировано секретарем как исходящий документ, иметь порядковый номер и дату.

Копии исходящих деловых писем должны храниться у секретаря и в личном деле семьи.

13. Рекомендации по составлению деловых писем

Перед составлением делового письма следует четко уяснить, *с какой целью* Вы намерены обратиться к тому или другому адресату;

- если письмо пишется в ответ на запрос какой-либо организации, первая фраза Вашего письма должна быть стандартной: *«В ответ на Ваше письмо (запрос) №__ от ____ г. сообщаем»* и т.д.;

- рекомендуется **начинать** письмо именно *с цели*: например, если Вас беспокоит состояние здоровья ребенка младшего возраста, мать которого не обращается за медицинской помощью, и Вы хотите привлечь к решению этой проблемы участковую педиатрическую службу, следует обратиться к заведующему детской поликлиникой, с первой фразы обозначив цель письма: *«Уважаемый Иван Иванович! Администрация ОАУСО «Новгородский КЦ» обращается к Вам с просьбой принять меры к обеспечению педиатрической помощью ребенка Иванова Ивана __ г.р.»* и т.д.

Или, обращаясь в комитет по опеке и попечительству: *Администрация ОАУСО «Новгородский КЦ» просит принять решение об ограничении родительских прав гр. И.И.И в связи с тем, что...и т.д.»*.

Или: *«Администрация ОАУСО «Новгородский КЦ» информирует Вас о ситуации в семье несовершеннолетней Ивановой Ани __ г.р.»*;

- соблюдайте **логику и последовательность повествования**: начав писать о ребенке, напишите все, что считаете нужным, о нем, затем – о других членах семьи, если необходимо. События, происшедшие недавно не должны быть описаны в чередѣ событий, происходивших в течение последних нескольких лет и т.п.;

- помните, что деловое письмо пишется **деловым языком**, который не требует, в отличие от языка художественной литературы или языка частных писем, ярких эпитетов, красивых прилагательных, выражения эмоций и т.п. Требования делового языка – **краткость, четкость и недвусмысленность** формулировок; деловое письмо допускает повторение слов, поэтому не всегда следует тратить время на поиск подходящих синонимов;

- описывая ситуацию неудовлетворительного содержания и воспитания ребенка в семье, старайтесь быть предельно краткими. Письмо не должно содержать всю имеющуюся у Вас информацию о семье, выделите лишь то, что явилось поводом для написания письма, опишите только те обстоятельства, которые позволяют адресату оценить важность и значимость информации, что убедит адресата в необходимости принять желаемые Вами меры.

Лучший вариант – когда деловое письмо помещается на одной странице.

14. Правила ведения Дневника учета работы

«Дневник учета работы с семьей» (Приложение 2) (далее - ДУ) является важным документом учета и отчетности о видах, формах, объеме и результатах деятельности специалиста по социальной работе, которую он осуществляет в ходе патронажного обслуживания проблемной семьи.

ДУ должен соответствовать плану работы с семьей.

Заполняется *ДУ* только после выполнения какого-либо действия.

Первая **графа «Дата»**: ставится точная дата, когда было выполнено действие, она может не совпадать с запланированной датой. Например, Вы планировали встретиться с социальным педагогом школы 03.02.2015г. 27.01.2015. Вы решили уточнить дату встречи по телефону. Запишите в *ДУ* в графе «Дата»: 27.01.2015; в графе «Цель»: договориться с социальным педагогом о встрече; в графе «Результат»: договоренность о встрече 05.02.2015. Отмечая цели и результат встречи в *ДУ* Вы, естественно, должны будете указать фактическую дату встречи после того как она состоится.

Записи в *ДУ* следует делать таким образом, чтобы было понятно, с какой целью и с каким результатом осуществлялось то или иное действие специалиста. Например, недостаточно указать: *«Встречалась с классным руководителем»*.

Поэтому в *ДУ* есть **графа «Цель»**. Встреча с классным руководителем, например, может преследовать разные цели: *«Выяснить причины неуспеваемости»* или *«Уточнить, регулярно ли подросток посещает занятия»* или *«Узнать, как родители взаимодействуют со школой»* и т.п. Очевидно, что от цели будет зависеть и направление вашей беседы, и ее результаты.

Результат любой деятельности может быть достигнут только при условии постановки конкретной цели. Поэтому не допускается указание нечетких целей, при которых неясен результат, такие как: *«контрольное посещение»* - неясно что, кого контролировать и зачем; или *«встреча с семьей»* - для чего нужна эта встреча, необходимо ли присутствие всех членов семьи и т.п.

Не забывайте психологическую закономерность: ***«Эффективность деятельности тем выше, чем адекватнее мотивы и цели характеру деятельности»***. Адекватная продуманная четко сформулированная цель – залог успеха.

Последняя **графа *ДУ* - «Результат»**.

Специалисту, ответственному за семью, необходимо помнить о важности результата социального патронажа. Так, если Вы встречались с классным руководителем по поводу школьной неуспеваемости вашего подопечного, в графе «Результат» может быть отмечено: *«По мнению классного руководителя, ребенок не в состоянии усвоить программу, так как часто болеет и не менее часто пропускает занятия без уважительной причины...»* и т.д.

Если Вас интересовало, как родители взаимодействуют со школой, запишите, что удалось выяснить: *«Со слов классного руководителя, мать не посещает родительские собрания, не проверяет школьный дневник, не реагирует на индивидуальные приглашения»* и т.п.

В графе «Результат» не допускается подобная неоднократная запись в течение нескольких месяцев: *«дверь никто не открыл», «дома никого не застала», «на телефонные звонки не отвечают», «социальный педагог заболел», «врач-педиатр обслуживал вызовы на дом»* и т.п.

Когда подобное действительно случается, необходимо в *ДУ* указать точное время посещения или звонка (не только число, но и время: 04.03.2015г., 16ч.20мин.). Кроме этого, необходимо что-то предпринять, например, оставить

записку в почтовом ящике или соседям, и сделать отметку об этом в графе «Результат».

В случаях, когда члены семьи отказываются от взаимодействия со специалистом по социальной работе, необходимо **не позднее, чем через неделю** настойчивых, но безуспешных попыток встретиться с членами семьи, сообщить об этом заведующему отделением для решения вопроса о принятии соответствующих мер.

ДУ должен отражать не только конкретные усилия специалиста по социальной работе, но и действия других сотрудников учреждения, учреждений образования и здравоохранения, Органов опеки и попечительства, КДН, других социальных служб, которые привлекаются к работе с семьей и направлены на улучшение условий содержания и воспитания несовершеннолетнего в семье. Так, например, в *ДУ* должны быть сделаны отметки о консультациях психолога, юриста, врача-педиатра, или нарколога; о той работе, которая ведется социальным педагогом школы, участковым врачом-педиатром и т.п.

ДУ должен содержать не только все действия, предпринимаемые специалистом по социальной работе и привлекаемыми специалистами другого профиля и других учреждений, но и все, даже малейшие изменения, которые происходят в семье в процессе работы. Они должны найти отражение в графе «Результат», например: *«мать стала уделять ребенку больше внимания, он подстрижен, чистый, аккуратно одет», «в доме стало гораздо чище», «мать впервые во время посещения была трезвая, играла с малышом», «отец приводит с ребенком выходные дни», «ребенок начал посещать спортивную секцию, например, или кружок рукоделия»; «мама принимает активное участие в работе группы «Семейная гостиная», «отец прошел курс бесплатного лечения в наркологическом диспансере»* и т.п.

Как и любой другой документ учета и отчетности, *ДУ* должен вестись аккуратно и грамотно. Все даты в отчете должны точно соответствовать фактическому выполнению того или другого действия. Выявленное несоответствие указанных дат фактическому выполнению того или другого мероприятия, тем более, запись в дневнике о мероприятиях, фактически не проведенных, расценивается не как ошибка, а как подлог, и влечет за собой дисциплинарное наказание.

Дневник учета работы в личном деле подшивается сверху с целью обеспечения удобства его заполнения и осуществления контроля за работой специалиста.

Первичная информация
о неблагополучии в семье

Состав семьи:

Ф.И.О. родителей

Мать _____

Место работы _____

Отец _____

Место работы _____

Дети: (ФИО, дата рождения, место учебы)

Адрес _____

Откуда поступила

информация _____

Жилищные

условия _____

Ситуация в семье

Принятые меры

Специалист по соц. вопросам _____

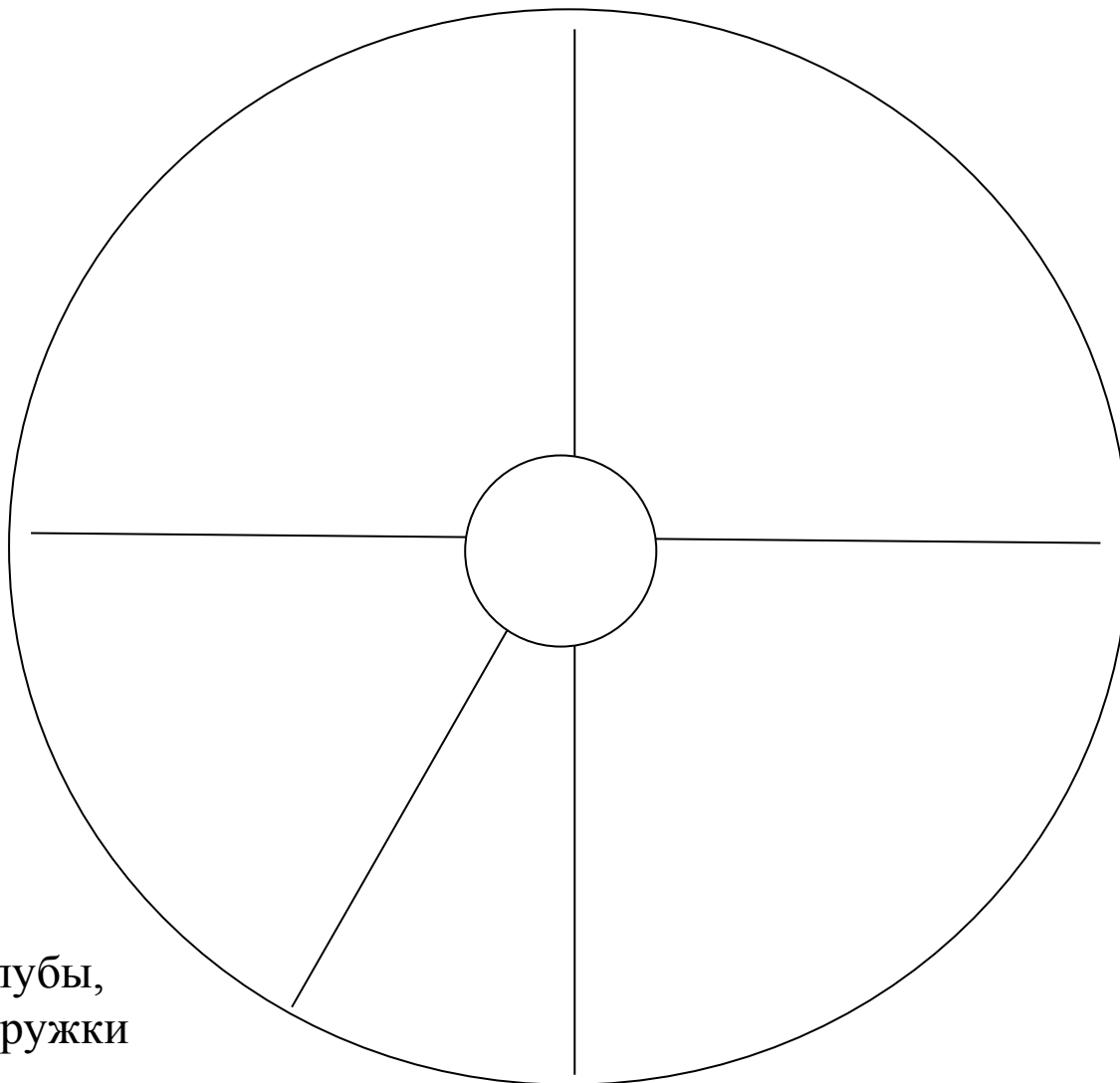
« ____ » _____ 201 г.

* - заполняется по поступившей информации до посещения семьи

Карта социальных связей

Семья

Родственники



Друзья клубы,
секции, кружки

Специалисты

Школа

МУ Центр социальной помощи семье и детям

АКТ
обследования жилищно-бытовых условий
и условий воспитания

В семье (Ф.И.О.) _____

По адресу _____

Телефон _____

Цель обследования _____

Жилье _____
(квартира, комната, жилая площадь, количество комнат)

Санитарное состояние жилья _____

Указать, есть ли долг по оплате жилья _____

Оформлена ли жилищная субсидия _____

(указать есть ли другие льготы по оплате жилья)

На данной площади прописано _____ чел. Фактически проживает _____ чел.

Квартиросъемщик _____

Состав семьи:

Ф.И.О. родителей	Год рождения	Место работы

Дети:

Ф.И.О. ребенка	Год рождения	Место учебы

Дополнительные сведения о родственниках _____

Категория семьи: неполная (м/о, развод, УК), полная, многодетная, студенческая, один или оба родителей инвалиды, несовершеннолетняя беременная, конфликтная семья, один или оба родителей употребляют спиртное

Уровень благосостояния семьи _____
(доход)

Жилищно-бытовые условия

Ситуация в семье

Проблемы семьи

Заключение

Специалист по социальной работе

« _____ » _____ 20 ____ г.