

Утверждено приказом  
№ 056 от «01» октября 2016 г.

Директор

Детской деревни- SOS Томилино

А.А. Васильев



**Положение  
о Программе «Укрепление семьи»  
Частного учреждения социального обслуживания  
«Детская деревня – SOS Томилино»**

г. Москва  
2016

## **1. Общие положения:**

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Национальной концепцией оказания услуг семьям и детям в рамках программ укрепления семьи Российского комитета «Детские деревни – SOS» (2016г.), Национальным стандартом «Технология управления случаем в рамках программ укрепления семьи Международной благотворительной организации SOS Киндердорф Интернациональ ( Версия 1.2), утвержденного приказом Исполнительного директора РК «Детские деревни – SOS» № 24-ОП-06 от 26.06.2013г., Конвенцией ООН о правах ребенка и Декларацией прав ребенка, Уставом организации.

1.2. Программа «Укрепления семьи» Детской деревни – SOS Томилино – является структурным подразделением Детской деревни – SOS Томилино.

1.3. Реализация конкретных направлений программы «Укрепление семьи» изложены в приложениях к настоящему Положению

1.4. Программа «Укрепления семьи» Детской деревни – SOS Томилино осуществляет свою деятельность по следующим документам и материалам:

- Руководство по процедурам управления случаем в рамках программам укрепления семьи. Январь 2007;
- правила ведения документооборота в программе ( Приложение № 1);
- положение об оказании материальной помощи семьям, находящимся на сопровождении программы (Приложение № 2 );
- положение о Социальной гостинице для реабилитации женщин с детьми и беременных женщин, оказавшихся в социально опасном положении или иной трудной жизненной ситуации (Приложение № 3);

1.5. Программа «Укрепления семьи»(далее – программа) нацелена на предоставление возможности детям рости в заботливом семейном окружении, направлена на профилактику разлучения детей с их биологическими семьями /либо на реинтеграцию ребенка с его родной семьей и обеспечение надлежащей поддержки после воссоединения семьи.

1.4. Работа с детьми и семьями в рамках программ рассматривается как процесс комплексной поддержки, нацеленный на улучшение условий и качества жизни детей и семей, а также создание механизмов справляться с трудностями. Конечная цель – помочь семьям достичь самодостаточности для обеспечения заботы и защиты детей и таким образом предупредить риск потери детьми родительского попечения.

1.5. Программа была разработана в соответствии с основными положениями:

- Семейного кодекса Российской Федерации;
- Федерального закона Российской Федерации от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федерального закона Российской Федерации от 24 июня 1999 г. № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 24 апреля 2008г. № 48-ФЗ "Об опеке и попечительстве"
- Федерального закона Российской Федерации от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Указа Президента Российской Федерации от 1 июня 2012 г. № 761 «О Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012 - 2017 годы»;
- Основной подход в работе с биологическими семьями в странах Центральной и Восточной Европы, СНГ, Балтии. Континентальный документ по поддержке основных стандартов. Версия 1.2.
- Руководство по программам укрепления семьи. Январь 2007.
- Технология управления случаем в рамках программ укрепления семьи. Национальный стандарт. Версия 1.2.

## **II. Цель и задачи программы:**

2.1. Оказание профессиональной поддержки семьи в виде социальных услуг, направленных на улучшение жизни детей и семей в целях формирования надежного функционирования семьи, при котором все потребности ребенка/детей, проживающего/их в семьях, удовлетворяются и после выхода клиента из программ.

2.2. Все услуги соответствуют Национальным стандартам работы с семьями программ укрепления семьи Детские Деревни SOS Россия и включают в себя работу на микро-, мезо- и макроуровне.

2.3. Основные задачи :

- 2.3.1. Реализация всех прав и интересов ребенка;
- 2.3.2. Создание благоприятных условий для роста и развития детей в семьях;
- 2.3.3. Налаживание внутрисемейных отношений между всеми членами семьи;
- 2.3.4. Повышение уровня знаний родителей в области потребностей детей;
- 2.3.5. Повышение потенциала родителей в умении удовлетворять потребности детей, развитие их родительских навыков;
- 2.3.6. Повышение потенциала сообщества в эффективном реагировании на проблемы ребенка и семьи;
- 2.3.7. Интеграция социально-язвимых семей в жизнь сообщества и преодоление изоляции и стереотипов;
- 2.3.8. Создание сети заинтересованных лиц для обеспечения возможности детям проживать в условиях семейной заботы;
- 2.3.9. Продвижение прав ребенка как на уровне сообщества, так и на уровне принятия решений.

## **III. Основные принципы и подходы к предоставлению услуг:**

- 3.1. Все действия и решения принимаются в наилучших интересах ребенка. Ребенок находится в центре проводимой работы с семьей;
- 3.2. Наилучшие интересы ребенка рассматриваются в контексте потребностей всей семьи;
- 3.3. Вмешательство основано на потенциале и возможностях семьи для обеспечения ими лучшей жизни для ребенка в семье;
- 3.4. Индивидуальный подход в работе позволяет удовлетворять потребности семьи в наиболее полной мере;
- 3.5. Дети и взрослые получают поддержку, не подвергаясь дискриминации по гендерной, этнической принадлежности, а также по возрасту, состоянию здоровья, религиозному и социальному статусу.
- 3.6. В работе с семьей мы придерживаемся принципа конфиденциальности, уважения к семье и согласуем все наши действия с семьей и ребенком;
- 3.7. Вовлечение семьи и вместе с семьей планируем все действия, направленные на улучшение жизни семьи;
- 3.8. Действия, направленные на сообщество, нацелены на создание сильной сети поддержки, и сообщество рассматривается как ресурс в поддержке детей и семей на путях к самодостаточности;
- 3.9. Будучи основанным на партнерстве, наше вмешательство направлено на создание тесного сотрудничества с местными властями и другими ответственными структурами/провайдерами услуг для предоставления больших возможностей семьям иметь доступ к ресурсам, в которых они нуждаются при воспитании детей;
- 3.10. Защита и пропаганда прав ребенка и обеспечение их реализации на уровне семьи, сообщества и государства;
- 3.11. Оказание качественных услуг и использование современных методов и подходов в работе с ребенком и семьей.

3.12. Работа с семьей организуется путем ведения случая семьи (кейс менеджмента).

#### **IV. Целевая группа:**

4.1. Дети, находящиеся под угрозой потери родительской заботы, чьи основные материальные, эмоциональные, медицинские и образовательные потребности не удовлетворяются или нарушаются из-за неспособности или нежелания опекунов предоставлять надлежащую заботу;

4.2. Дети, уже потерявшие родительскую заботу, но в отношении которых есть потенциальная возможность реинтеграции в биологические семьи, поскольку их опекуны продемонстрировали стремление к этому и улучшили способность адекватно заботиться о детях, так что дети смогут расти в заботливом окружении, в любви, уважении и безопасности.

**Обращение клиентов в программу** может происходить несколькими путями:

- личное обращение (по рекомендации знакомых, информации из печатной продукции, социальной сети, СМИ, с мероприятий по повышению потенциала сообщества и др.)

- направление в программу партнерами (государственные учреждения социальной поддержки семей и детей, образования и здравоохранения, СО НКО и др.)

**Решение об определении клиентов в программу принимается на основании первичной оценки семейной ситуации.**

4.3. Дети и семьи, которые не являются клиентами программы по вышеназванным критериям целевой группы, но находятся в кризисной ситуации, перенаправляются в соответствующие государственные или общественные организации для получения помощи, с которыми программа установила сотрудничество. Семья также может получить единовременную помощь (разовые услуги) от программы, в зависимости от видов помощи, в которых она нуждается.

#### **V. Уровни риска социального сиротства:**

5.1. Общие критерии риска подразделены на следующие группы:

5.1.1. Социально-экономический (отсутствие дохода, постоянного места работы, жилья, образования родителей/опекунов, трудовая миграция, невозможность удовлетворить витальные потребности ребенка и др.);

5.1.2. Социально-медицинский (наличие хронических заболеваний у членов семьи, инвалидность, химическая зависимость родителей/опекунов, ВИЧ/СПИД, отсутствие у родителей/опекунов навыков обращения за медицинской помощью и др.);

5.1.3. Психосоциальный (нестабильное психоэмоциональное состояние членов семьи, нарушенные внутрисемейные взаимоотношения, конфликты, домашнее насилие, жестокое обращение с ребенком, пренебрежение его потребностями и др.);

5.1.4. Социокультурный (отсутствие сети социальной поддержки, несформированный семейный досуг, отсутствие общих интересов, семейных традиций, отсутствие навыков поиска ресурсов во внешней среде и др.).

5.2. Низкий уровень риска: потребности ребенка обеспечиваются недостаточно, что может потенциально вызывать проблемы в развитии ребенка. Родительский потенциал имеется, однако присутствует один или более факторов риска, или неожиданные изменения в семейных обстоятельствах могут вызвать трудности. Сеть социальной поддержки слабая. Риск злоупотребления в отношении ребенка или плохого обращения с ним низкий.

5.3. Средний уровень риска: потребности ребенка не удовлетворяются, что создает проблемы в развитии ребенка. Родитель/опекун демонстрирует готовность обеспечить адекватный уход за ребенком, однако обладает ограниченной способностью добиться

этого. Существуют несколько факторов риска, либо неожиданные изменения в семейных обстоятельствах приносят значительные трудности семье. Сеть социальной поддержки ограничена. Кроме того, могут быть опасения касательно потенциального злоупотребления в отношении ребенка или плохого обращения с ним.

5.4.Высокий уровень риска: потребности ребенка не удовлетворяются, что приводит к серьезным проблемам в развитии ребенка. Родитель/опекун неспособен обеспечить ребенку надлежащий уход из-за низкого родительского потенциала и отсутствия должного стремления. Присутствуют множественные факторы риска, и семья не имеет сети социальной поддержки. В истории семьи, возможно, имело место помещение под альтернативную опеку или временное изъятие из семьи. Есть подозрение или действительно подтверждается злоупотребление в отношении ребенка или плохое обращение с ним.

## **VI.Ответственность за процесс и процедуры управления случаем:**

6.1.Полная ответственность за процесс управления случаем применяется, когда родители не имеют постоянной регистрации по месту проживания и не могут получить доступ к бесплатной социальной помощи. Специалист по социальной работе программы принимает на себя основную ответственность за определение потребностей бенефициариев, разработку и реализацию планов, мониторинг прогресса семьи, оценку достижения самодостаточности семьи и принятие решения о закрытии случая. Кроме того, специалист по социальной работе программы оказывает поддержку в установлении связей семьи с государственными учреждениями и другими СО НКО и координирует доступ семьи и детей к необходимым социальным услугам, либо возможности социального сопровождения, предоставляемых из других источников, чтобы реализовать цели, намеченные планом.

6.2.Делегирование ответственности за часть процесса управления случаем применяется, когда осуществляется взаимодействие между программой и государственными учреждениями социальной поддержки семей и детей, образования и здравоохранения, СО НКО, оказывающими прямые услуги клиентам.

6.3.Уровень ответственности за ведение случая зависит от уровня риска социального сиротства и предполагает 3 формы сопровождения:

- Полная ответственность за ведение случая – первая форма кейс-менеджмента;
- Делегирование полномочий – первая форма кейс-менеджмента;
- Ресурсная превенция – профилактическая работа с семьей и детьми, когда какая-либо из потребностей ребенка не удовлетворяется. Усилия программы направлены на формирование ресурсов и повышение компетенций родителей по воспитанию детей (конкретные интервенции) – вторая форма кейс-менеджмента.

## **VII.Содержание предоставляемых услуг:**

### **7.1.Услуги в соответствии со стандартами SOS:**

7.1.1.Основные услуги включают в себя социальную, психологическую, образовательную, юридическую, поддержку родителей и поддержку здоровья. Услуги, организованные и предложенные в рамках программы, должны быть разносторонними и соответствовать индивидуальным потребностям детей и их семей, определяться путем всесторонней оценки ситуации в семье и отражаться в планах развития семьи.

**Образовательная поддержка** предусматривает улучшение доступа детей к дошкольным (группы дневного ухода, детские сады и ясли), школьным и внешкольным услугам. Этот вид поддержки может варьироваться в диапазоне от помощи родителям в установлении связи с соответствующими образовательными учреждениями формального и неформального обучения и т.д..

**Поддержка здоровья** нацелена на улучшение состояния здоровья как детей, так и семей и помогает поддерживать его на адекватном уровне. Бенефициарии-дети получают этот вид поддержки для профилактических и лечебных мероприятий, которые требуют профессионального вмешательства. Поддержка родителей при их желании осуществляется в рамках либо оздоровительных, либо продлевающих жизнь или восстанавливающих трудоспособность мероприятий в случаях, когда состояние здоровья ставит детей под угрозу потери родительской заботы. Этот тип поддержки может включать: (I) частичную оплату за медицинские обследования, медицинские вмешательства, лечение и вакцинацию детей и родителей и (II) частичную оплату лекарств и предоставление специальной помощи.

Если того требуют обстоятельства, семьи могут быть предоставлены аптечки первой помощи, включающие медикаменты первой помощи общего действия (не требующих специальных предписаний), термометров и других средств (например, бандаж и пр.), которые позволят родителям оказать своим детям первую помощь.

**Социальная поддержка** оказывается детям и родителям в форме социального консультирования и групповых мероприятий. Частью этой поддержки является работа с родителями, которые получают консультации по поводу оценки получения государственных социальных услуг и побуждаются уметь отстаивать свои права в государственных органах. Программа создает безопасную среду, где дети могут выразить свое мнение, развить способность получения доступа к информации, отстаивать свои права и участвовать в соответствующих процессах принятия решений. Кроме того, родителей обучают, как выработать необходимые навыки, чтобы вдохновлять и направлять своих детей на участие в процессах принятия решений, которые влияют на их собственную жизнь в семье, школе, общине и в других сферах общества.

**Психологическая поддержка** направлена на улучшение психологического климата в семье, создания эмоциональной устойчивости у детей и родителей и укрепление их способности преодолевать трудные жизненные ситуации. Она предоставляется детям и родителям в форме индивидуального и группового консультирования.

**Поддержка родителей** направлена на расширение знаний и улучшения их практических навыков таким образом, чтобы они были способны повысить качество заботы о детях, отвечая на физические, эмоциональные, интеллектуальные, социальные и духовные потребности своих детей. Этот тип поддержки обычно предоставляется в группах в рамках тренингов по развитию родительских навыков. Кроме того, программы организуют родительские группы/клубы самопомощи, мотивируя делиться своими трудностями, будучи родителями и обмениваться полезным опытом.

**Юридическая поддержка** направлена на помочь семьям в защите и отстаивании своих законных прав и интересов. Этот тип поддержки включает направление/частичную оплату за профессиональную индивидуальную юридическую консультацию. Кроме того, семьи получают поддержку при сборе документов, необходимых, чтобы отстоять законные права в суде или других органах власти, а также для получения регистрационных документов (удостоверение личности, свидетельство о рождении/смерти/браке/разводе).

**Помощь в организации досуга (рекреационная поддержка)** направлена на улучшение доступа детей к различным культурным, спортивным и досуговым мероприятиям. Как ее часть можно рассматривать поддержку детей в посещении музеев, концертов, библиотек, зоопарков и парков. Кроме того, дети могут посещать различные спортивные мероприятия, игры, клубы, а также непосредственно участвовать в них.

#### 7.1.2. Услуги в соответствии с национальным законодательством РФ:

В соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 №442-ФЗ “Об основах социального обслуживания граждан в РФ” программы оказывают бенефициарам содействие посредством межведомственного взаимодействия в получении различного вида услуг:

**1. Социально-бытовые услуги**, направленные на поддержание жизнедеятельности получателей социальных услуг в быту:

- Консультирование по социально-бытовым вопросам;
- Организация присмотра за ребенком на время консультации родителя/опекуна у профильных специалистов;
- Составление заключения о текущем состоянии жилищно-бытовых и санитарно-гигиенических условий проживания семьи и др.

**2. Социально-медицинские услуги**, направленные на поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг путем организации ухода, оказания содействия в проведении оздоровительных мероприятий, систематического наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья:

- Проведение мероприятий, направленных на формирование здорового образа жизни;
- Консультирование по социально-медицинским вопросам;
- Содействие в получении социально-медицинских услуг в медицинских учреждениях;
- Сопровождение в медицинские учреждения для получения социально-медицинских услуг;
- Обеспечение лекарственными средствами по рецепту лечащего врача и др.

**3. Социально-психологические услуги**, предусматривающие оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг для адаптации в социальной среде, в том числе оказание психологической помощи анонимно с использованием телефона доверия:

- Социально-психологическая диагностика, включая обследование личности получателя социальных услуг, и проведение оценки психологического климата;
- Оказание психопрофилактической помощи;
- Социально-психологическое консультирование, в том числе семейное консультирование;
- Проведение доверительных бесед;
- Проведение социально-психологических тренингов;
- Проведение занятий групп взаимопомощи;
- Социально-психологический патронаж и др.

**4. Социально-педагогические услуги**, направленные на профилактику отклонений в поведении и развитии личности получателей социальных услуг, формирование у них позитивных интересов (в том числе в сфере досуга), организацию их досуга, оказание помощи семье в воспитании детей:

- Разработка проекта по изменению домашней среды для физического развития ребенка;
- Проведение оценки влияния окружающей среды (физической, социальной, сенсорной) на активность ребенка;
- Проведение занятий и бесед по повышению уровня общей культуры;
- Организация игровой деятельности;
- Организация и проведение лекций, семинаров;
- Обучение родительским функциям;
- Консультирование по планированию и организации досуга семьи;
- Организация посещения культурно-массовых и досуговых мероприятий в учреждениях социокультурной направленности;
- Сопровождение на социокультурные мероприятия;
- Организация выездов на загородные мероприятия социокультурной направленности;

**5. Социально-трудовые услуги**, направленные на оказание помощи в трудоустройстве и в решении других проблем, связанных с трудовой адаптацией:

- Помощь в решении вопросов трудоустройства;
- Консультирование по вопросам получения образования и (или) профессии и др.

**6. Социально-правовые услуги**, направленные на оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно, в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг:

- Консультирование по социально-правовым вопросам;
- Оказание помощи в написании заявлений, предложений, жалоб;
- Оказание помощи в оформлении документов;
- Оказание помощи в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг;
- Оформление исковых заявлений на восстановление в родительских правах;
- Содействие в восстановлении утраченного (сохранении занимаемого) жилья, наследства;
- Содействие в получении полиса обязательного медицинского страхования;
- Подготовка документов в государственные или муниципальные органы, организации и (или) суды;
- Проведение переговоров и консультаций в интересах клиента;
- Содействие в получении бесплатной юридической помощи в соответствии с действующим законодательством и др.

**7. Срочные социальные услуги:**

- Обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости;
- Содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг;
- Содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей;
- Содействие в получении временного жилого помещения и др.

### **VIII. Работа с местными сообществами:**

**8.1.** Программа работает по созданию системы поддержки вместе с местными сообществами и мотивируют их на развитие и поддержание собственных механизмов реагирования на нужды уязвимых детей и их семей. Под «местным сообществом» в программе понимается следующее:

- группа людей/организаций, объединенных общими интересами (например, объединение по защите детей, сообщество СО НКО, сообщество духовных лидеров);
- группа людей с общим чувством сопричастности, идентичностью, культурным и социальным опытом (например, объединение родителей детей с ограниченными возможностями, сообщество беженцев/вынужденных переселенцев, диаспоры).

**8.2.** В работе с местными сообществами программа нацелена как на неформальную социальную среду вокруг ребенка/семьи, так и на формальные социальные структуры, такие как местная администрация, образовательные и медицинские учреждения, органы опеки и другие официальные органы. Основные стратегии, используемые программой для укрепления системы поддержки семьи в местном сообществе, включают следующее:

- мероприятия, повышающие осведомленность местного сообщества;
- мобилизация членов местного сообщества;
- укрепление потенциала местного сообщества

Разрабатывая мероприятия по повышению осведомленности, программа может использовать различные средства распространения информации, включающие:

- объявления социальных служб;
- пресс-релизы;
- постеры;
- информационные папки и брошюры;
- теле- или видео-документы, спектакли;
- публикации исследований, отчеты внешней оценки, годовые отчеты.

## **IX. Взаимодействие с партнерскими организациями:**

9.1. В соответствии со стратегическими мерами развития SOS Children's Villages International число детей и молодых людей, получающих поддержку программы, также включает:

- Всех детей и молодых совершеннолетних (от 0-17 и 18 + лет), чьи семьи участвуют в программах укрепления семьи, управляемых партнерскими организациями.

9.2. Программа укрепления семьи сотрудничает как с органами власти, государственными учреждениями, так и с некоммерческим сектором.

Взаимодействие осуществляется следующим образом:

1. Органы власти – Комитеты, департаменты министерств образования, социальной политики, молодёжной политики и т.д. – оказывают информационную поддержку деятельности программы, сотрудники программы участвуют в мероприятиях указанных структур – круглых столах, конференциях, социо-культурных мероприятиях, праздниках, спортивных акциях, а также входят в рабочие группы по внедрению и улучшению социальных услуг.

2. Аппараты уполномоченного по правам ребёнка содействуют в защите прав детей, обмениваются с программой информацией по итогам работы с семьёй, сотрудники программы участвуют в круглых столах, конференциях, рабочих группах.

3. Отдел образования района города, дворцы детского творчества и юношества участвуют в планировании совместной деятельности (конференции, родительские тематические собрания, мастер-классы, обучение специалистов школ).

4. Школы, подростково-молодёжные клубы – проводят индивидуальную и групповую психологическую, психотерапевтическую, правовую работу с детьми и взрослыми на базе учреждений, направляют семьи целевых групп в программу, сотрудники участвуют в обучающих мероприятиях программы, направленных на профилактику профессионального выгорания.

5. Центры социальной помощи семье и детям – направляют семьи в программу, совместно сопровождают семьи; программа дополняет услуги Центров психологическим, юридическим сопровождением, при совместном составлении плана работы с семьёй с распределением услуг. Сотрудники Центров проходят обучение новым методам и технологиям работы, психотерапевтическим программам, проведению интервью и МДК.

6. Органы опеки и попечительства – направляют семьи в программу, участвуют в круглых столах, конференциях, рабочих группах.

7. Отделы полиции, комиссии по делам несовершеннолетних, отделы по делам несовершеннолетних – направляют семьи в программу, обмениваются информацией, содействуют в защите прав детей.

8. Уголовно исполнительные комиссии – направляют семьи в программу.

9. Городские и областные Центры СПИД – направляют семьи в программу, совместно сопровождают семьи. Программа дополняет услуги Центров психологическим, юридическим сопровождением, при совместном составлении плана работы с семьёй с распределением услуг. Участвуют в проведении интервью и МДК.

10. Некоммерческие организации, работающие в сфере защиты прав детей и на снижение социального неблагополучия семей, а также реабилитационные центры для зависимых - направляют семьи в программы, совместно сопровождают семьи; программа дополняет услуги Центров психологическим, юридическим сопровождением, при совместном составлении плана работы с семьёй с распределением услуг. Сотрудники НКО проходят обучение новым методам и технологиям работы, психотерапевтическим программам, проведению интервью и МДК.

В программе выстроен следующий механизм взаимодействия с организациями:

- Первая встреча для знакомства с деятельностью программ – целевыми группами, услугами, вариантами сопровождения семей.
- Выработка механизма взаимодействия с организацией, исходя из специфики и потребности организации.
- Подготовка и подписание соглашения о сотрудничестве с подробным описанием услуг, обязанностей сторон и условий взаимодействия, отчётной документации.

## X. Оценка деятельности программы:

10.1. Оценка деятельности специалистов программы является частью оценки эффективности программной деятельности. При проведении оценки, учитывается нагрузка специалиста, количество семей группы риска социального сиротства и сроки, нахождения на сопровождении. В соответствии с рекомендациями Программного департамента Международного офиса для стран Центральной и Восточной Европы/СНГ SOS Children's Villages International на сопровождении сотрудника программы укрепления семьи, может находиться до 50 детей, единовременно.

\* Данное количество является рекомендованным, и может варьироваться исходя из требований донора.

Целью оценки является анализ и контроль содержательной деятельности специалистов и качества предоставляемых услуг клиентам.

Задачи:

1. Мониторинг деятельности сотрудников по сопровождению детей и семей целевой группы.
2. Анализ эффективности деятельности сотрудников по сопровождению детей и семей целевой группы.
3. Соответствие оказываемых услуг потребностям целевой группы программы.

Процедура оценки деятельности сотрудников:

- Ежемесячный мониторинг деятельности сотрудников по соблюдению процедур кейс-менеджмента, документооборота, системы отчетности, соответствия программной деятельности потребностям целевой группы;
- Свод и анализ количественных и качественных показателей деятельности сотрудников однократно в течение года;
- Анализ профессиональных и личностных компетенций сотрудников в течение года;
- SWOT-анализ взаимодействия сотрудников во внутренней и внешней среде организации руководителем программы.

10.2. Анализ и контроль деятельности сотрудников осуществляется с обязательным использованием данных Дневников специалиста – основного ежемесячного отчетного документа по сопровождению детей и семей целевой группы, оказанию услуг, обучению, методической работе и участию во внешних мероприятиях (Приложение 1).

10.3. Сроки и ответственные – мониторинг деятельности сотрудников проводится постоянно в течение года, но не реже чем 1 раз в месяц. Ответственные за проведение мониторинга являются руководители и ведущие специалисты программ.

## **XI. Права**

- 11.1. Программа для решения возложенных на него задач имеет право:
- 11.2. Запрашивать в установленном порядке от структурных подразделений информацию, документы и письменные объяснения, необходимые для решения вопросов, отнесенных к компетенции программы.
- 11.3. Представлять в пределах своей компетенции интересы программы в вопросах, связанных с развитием программы.
- 11.4. Привлекать специалистов других структурных подразделений для решения вопросов, входящих в компетенцию программы.

## **XII. Ответственность специалистов**

- 12.1. Ответственность за качество и своевременность предоставления услуг специалистами несет руководитель Программы.
- 12.2. Ответственность специалистов Программы устанавливается трудовым договором и должностными инструкциями.
- 12.3. За достоверность информации, сохранность сведений, конфиденциальность, ведение документации несут в равной мере руководитель Программы, а также все специалисты, участвующие в реализации обязательств, предусмотренных Договорами оказания услуг по сопровождению семьи.
- 12.4. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией - в пределах, определенных действующим трудовым законодательством РФ.
- 12.5. За причинение материального ущерба работодателю – в пределах, определенных действующим трудовым и гражданским законодательством РФ.
- 12.6. За правонарушения, совершенные в процессе осуществления своей деятельности – в пределах, определенных действующим административным, уголовным, гражданским законодательством РФ.

## **XIII. Заключительные положения**

- 13.1. Настоящее положение может быть изменено в следующих случаях:
  - В связи с изменившимся законодательством Российской Федерации или регионов;
  - По решению Учредителя .