



**СОВЕТ МИНИСТРОВ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ**  
**ГОСУДАРСТВЕННАЯ СЛУЖБА ПО ДЕЛАМ СЕМЬИ И ДЕТЕЙ**

**П Р И К А З**

от 15.05.2015

г. Донецк

№14

Об утверждении Временной  
Инструкции

Зарегистрировано в Министерстве  
юстиции Донецкой Народной  
Республики

« 05 » 06 2015 № 179

В целях организации деятельности по оказанию семьям, детям и отдельным гражданам, нуждающимся в социальной поддержке, своевременной и квалифицированной социальной помощи различных видов, в соответствии с Типовым положением об отделе (секторе) по делам семьи и детей городских, районных в городе, районных администраций, утвержденным приказом Государственной службы по делам семьи и детей Донецкой Народной Республики от 01.04.2015 № 2,

**П Р И К А З Ы В А Ю:**

1. Утвердить Временную Инструкцию осуществления отделами (секторами) по делам семьи и детей социального обслуживания семей и отдельных граждан (далее - Инструкция), которая прилагается.
2. Отделам по делам семьи и детей городских, районных в городе, районных администраций обеспечить внедрение Инструкции.
3. Контроль исполнения настоящего приказа возложить на заместителя директора Дихтярюк Марину Ивановну.
4. Приказ вступает в силу с момента его официального опубликования.

И.о. директора

С.А. Майборода

УТВЕРЖДЕНО

Приказ Государственной службы по  
делам семьи и детей  
Донецкой Народной Республики  
от 15.05.2015 № 14

Зарегистрировано в Министерстве  
юстиции Донецкой Народной  
Республики  
« 23 » 06 2015 № 112



**Временная Инструкция  
осуществления отделами (секторами) по делам семьи и детей  
социального обслуживания семей и отдельных граждан**

**I. Общие положения**

1.1. Работа Отделов (секторов) по делам семьи и детей городских, районных в городе и районных администраций Донецкой Народной Республики (далее – Отдел) непосредственно связана с предоставлением социальных услуг лицам, которые нуждаются в помощи.

1.2. Временная Инструкция осуществления отделами (секторами) по делам семьи и детей социального обслуживания семей и отдельных граждан (далее - Инструкция) определяет порядок работы Отдела в рамках социального обслуживания семьи/отдельного гражданина.

1.3. Лица, проживающие на территории Донецкой Народной Республики, имеют право обратиться за помощью в Отдел и получить социально-медицинские, психологические, социально-педагогические, юридические, социально-экономические, информационные услуги. Специалисты Отдела обязаны взять на социальное обслуживание семью/отдельного гражданина, которые нуждаются в помощи и способствовать решению проблем.

1.4. Ответственность за социальное обслуживание, организацию работы с семьей/отдельным гражданином, делопроизводство несет лично начальник Отдела.

1.5. Специалист, осуществляющий социальное обслуживание несет ответственность за соблюдение конфиденциальности, недопущение разглашения без соответствующего согласия информации о ситуации.

1.6. Делопроизводство в рамках социального обслуживания семей/отдельных граждан в Отделе и его структурных подразделений ведется отдельно от других форм делопроизводства и возлагается на специалистов по вопросам осуществления социальной работы, которые назначаются приказом начальника Отдела.

**II. Формы документирования социального обслуживания  
семей/отдельных граждан**



2.1. Устанавливаются следующие основные формы учета работы:

Карточка социального обслуживания семьи (Приложение 1);

Карточка социального обслуживания отдельного гражданина (Приложение 2);

Журнал учета социального обслуживания семьи/отдельного гражданина (Приложение 3);

Журнал учета групповых услуг (Приложение 4);

Журнал регистрации обращений получателей услуг в службу "Телефон Доверия" (Приложение 5).

2.2. Вышеупомянутые формы документов являются основанием для предоставления Отделом ведомственных и государственных отчетов об индивидуальной и групповой работе в рамках социального обслуживания семей/отдельного гражданина.

2.3. Специалисты Отдела могут, при необходимости, вести в произвольной форме документирование работы социального обслуживания, не являющегося обязательным для предъявления третьим лицам, органам власти, учреждениям или организациям.

### **III. Порядок документирования и регистрации социального обслуживания семей/отдельных граждан**

#### **3.1. Учет предоставления социальных услуг семье/отдельному гражданину.**

3.1.1. Карточка социального обслуживания семьи (Приложение 1) и карточка социального обслуживания отдельного гражданина (Приложение 2) являются документами, в которых фиксируются личные сведения, содержание и результаты оказанной помощи.

3.1.2. Сведения о семье/отдельном гражданине заполняются без документального подтверждения.

3.1.3. В ситуации, когда получатель услуг отказывается предоставить какие-либо сведения о себе, специалист Отдела может действовать по своему усмотрению, но сведения, необходимые для подготовки статистической отчетности, указываются обязательно. Если получатель услуг не называет свою фамилию, используют отметку «Ан».

3.1.4. Категория семьи/отдельного гражданина определяется по первому обращению (Приложение 6), на обратной стороне карточки фиксируются информация о проделанной работе, вид услуги (Приложение 7), проблемы, на решение которых направлены мероприятия, прописываются полностью согласно глоссарию (Приложение 9).

3.1.5. Карточки социального обслуживания семьи/отдельного гражданина хранятся в Отделе.

3.1.6. Карточка получателя услуг, который находится в местах лишения свободы (СИЗО), оформляется при условии предоставления хотя бы одной социальной услуги. После решения дела получателя услуг в суде копия Карточки направляется в Отдел ближайший по территориальности с местом наказания получателя услуг.



3.1.8. Карточка получателя услуг, который находится в местах лишения свободы (ИК), оформляется при условии предоставления ему хотя бы одной социальной услуги. После освобождения копия Карточки направляется в Отдел по месту возврата получателя услуг.

3.1.9. Карточка получателя услуг заводится при условии согласия получателя услуг на сотрудничество с Отделом. Если получатель услуг после освобождения не обратился за помощью в Отдел, то сообщение из уголовно-исполнительной инспекции, копия карточки и другие документы, в том числе отказ получателя услуг от помощи Отдела, хранятся по общим правилам.

3.1.10. После обращения семьи/отдельного гражданина, делается соответствующая запись в Журнал учета социального обслуживания семьи/отдельного гражданина (Приложение 3). Во избежание дублирования семей/отдельных граждан рекомендуется дополнительно ведение Алфавитной книги.

### **3.2. Учет групповой работы.**

3.2.1. Групповая работа осуществляется специалистами Отдела на основании приказа начальника Отдела при наличии социального запроса от учреждений, предприятий, организаций. Для проведения групповой работы в рамках социального обслуживания семей/отдельных граждан приказ не издается.

3.2.2. Проведение групповых мероприятий в рамках работы консультационных пунктов осуществляется согласно утвержденному годовому плану работы Отдела.

3.2.3. Для учета групповой работы ведется Журнал учета групповых услуг, который должен быть пронумерован и прошит (Приложение 4).

### **3.3. Регистрация обращений получателей услуг в службу «Телефон Доверия».**

3.3.1. Регистрация обращений получателей услуг в службу «Телефон Доверия» осуществляется в Журнале регистрации обращений получателей услуг в службу «Телефон Доверия» (Приложение 5). Журнал должен быть пронумерован и прошит.

3.3.2. Кодирования граф Журнала регистрации обращений получателей услуг в службу «Телефон Доверия» осуществляется в соответствии с «Памяткой для журнала регистрации обращений получателей услуг в службу «Телефон Доверия» (Приложение 8).

3.3.3. Нумерация обращений в Журнале регистрации обращений получателей услуг в службу «Телефон Доверия» начинается каждый год. Новый Журнал заводится по мере его заполнения.

## **IV. Порядок осуществления социального обслуживания семей/отдельных граждан**

4.1. При работе с семьей/отдельным гражданином следует руководствоваться Положением об Отделе, должностными инструкциями и другими нормативными актами.



4.2. Специалист Отдела осуществляет социальное обслуживание, в пределах своей компетенции изучает проблему семьи/отдельного гражданина и принимает соответствующие меры. Если проблема не относится к компетенции специалиста, он привлекает специалиста соответствующего направления работы или компетентный орган для оказания помощи семье/отдельному гражданину.

4.3. Решение о закрытии карточки социального обслуживания семьи/отдельного гражданина принимает начальник Отдела на основании рекомендации специалиста и при наличии объективных оснований (решение проблем, выезд за пределы города (района), отсутствие обращения со стороны семьи/отдельного гражданина в течение длительного периода (до одного года)).

## **V. Порядок хранения документов социального обслуживания семьи/отдельного гражданина**

5.1. Отдел в обязательном порядке хранит материалы социального обслуживания семей/отдельных граждан для предоставления информации и использования их в других целях, не противоречащих действующему законодательству.

5.2. Ответственность за сохранность документов возлагается на начальника и должностное лицо Отдела в соответствии с функциональными обязанностями.

5.3. Срок хранения документов составляет пять лет со дня закрытия карточки социального обслуживания семьи/отдельного гражданина.

5.4. Специалисты Отдела несут ответственность за сохранение сведений, содержащихся в документах, в соответствии с действующим законодательством.

## **VI. Отчетность по социальному обслуживанию семей/отдельных граждан**

6.1. Отчетность Отдела в рамках социального обслуживания осуществляется на основе данных, содержащихся в документах учета работы с семьей/отдельным гражданином.

6.2. Формы аналитическо-информационных и статистических отчетов и порядок их представления устанавливаются соответствующими нормативно-правовыми актами центральных органов исполнительной власти, Государственной службой по делам семьи и детей.

И.о. директора Государственной  
службы по делам семьи и детей



С.А. Майборода

П  
р  
и  
л

Приложение 1  
к Временной Инструкции  
осуществления отделами (секторами) по  
делам семьи и детей социального  
обслуживания семей и отдельных граждан  
(п.2.1, п.п.3.1.1)

### КАРТОЧКА СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ СЕМЬИ № \_\_\_\_\_

Дата открытия \_\_\_\_\_

(Фамилия семьи)

Домашний адрес и контактный телефон \_\_\_\_\_  
(адрес регистрации и проживания)

Категория семьи \_\_\_\_\_

Члены семьи, которые проживают вместе:

№ п./п.	Ф.И.О.	Дата рождения	Степень родства	Занятость

Примечания \_\_\_\_\_

## Продолжение приложения 1

## Сведения про организацию, которая направила клиента

Организация, которая направила клиента \_\_\_\_\_  
 Контактное лицо \_\_\_\_\_ Контактный телефон \_\_\_\_\_  
 Примечания \_\_\_\_\_

\*2сторона карточки

№ п.п.	Дата заполне ния	Проблема по глоссарию (указывается полностью)	Ф.И.О. получателя услуг	Мероприятия, принятые для решения проблемы	Вид услуг и	Инд./ груп повы е	Результат работы с клиентом	Ф.И.О. Подпись специалиста

## Рекомендовано к закрытию на основаниях

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 дата \_\_\_\_\_ подпись \_\_\_\_\_ Ф.И.О. специалиста \_\_\_\_\_

## Решение о закрытии карточки \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 дата \_\_\_\_\_ подпись \_\_\_\_\_ Ф.И.О. начальника Отдела \_\_\_\_\_



Приложение 2  
к Временной Инструкции осуществления  
отделами (секторами) по делам семьи и  
детей социального обслуживания семей и  
отдельных граждан (п.2.1, п.п.3.1.1)

**КАРТОЧКА СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ОТДЕЛЬНОГО ГРАЖДАНИНА № \_\_\_\_\_**

Дата открытия \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Фамилия, имя, отчество получателя услуг)

Дата рождения \_\_\_\_\_

Пол \_\_\_\_\_

Домашний адрес и контактный телефон \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(адрес регистрации и проживания)

Образование \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(средние, высшие, класса, факультета, курса, группы)

Место работы или учебы \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(с обозначением занимаемой должности)

Категория клиента \_\_\_\_\_

Семейное положение \_\_\_\_\_

Примечания \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(дата заполнения)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. специалиста)



Организация, которая направила клиента \_\_\_\_\_

Контактное лицо \_\_\_\_\_ Контактный телефон \_\_\_\_\_

Примечания \_\_\_\_\_

\*2сторона карточки

[illegible]

**Рекомендовано к закрытию на основаниях**

Решение о закрытии карточки \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ дата \_\_\_\_\_ подпись \_\_\_\_\_ Ф.И.О. начальника Отдела

Приложение 3  
к Временной Инструкции осуществления  
отделами (секторами) по делам семьи и  
детей социального обслуживания семей и  
отдельных граждан (п.2.1, п.п.3.1.10)

**Журнал учёта социального обслуживания семьи/отдельного гражданина**

№ п/п	Номер карточки	Дата открытия	Ф.И.О.	Количество детей
1	2	3	4	5

Место регистрации и фактического проживания	Контактный телефон	Категория	Ф.И.О. специалиста	Дата закрытия	Примечания
6	7	8	9	10	11



Приложение 4  
к Временной Инструкции осуществления  
отделами (секторами) по делам семьи и  
детей социального обслуживания семей и  
отдельных граждан (п.2.1, п.п.3.2.3)

### Журнал учёта групповых услуг

№ п./п.	Дата	Ф.И.О. специалиста	Место проведения	Основания (социальный заказ, план работы)	Кол-во участни ков	Примечания
1	2	3	4	5	6	7

[illegible]



Приложение 6  
к Временной Инструкции осуществления  
отделами (секторами) по делам семьи и  
детей социального обслуживания семей и  
отдельных граждан (п.п.3.1.4)

### Категории получателей услуг

Направление работы	Категории получателей услуг
1. Раннее выявление, учет, социальный патронаж семей, оказавшихся в сложных жизненных обстоятельствах;	1.1. Дети из семей, оказавшихся в сложных жизненных обстоятельствах 1.2. Беспризорные или безнадзорные дети 1.3. Дети, подвергшиеся жестокому обращению или насилию 1.4. Члены семей, находящихся в сложных жизненных обстоятельствах 1.5. Члены семей, подвергшихся насилию 1.6. Одинокие матери 1.7. Другие
2. Социальное обслуживание/социальный патронаж многодетных семей, оказавшихся в сложных жизненных обстоятельствах;	2.1. Дети из многодетных семей 2.2. Многодетные семьи (кроме детей) 2.3. Другие
3. Подготовка к самостоятельной жизни, социальная адаптация, социальное сопровождение детей-сирот и детей, лишенных родительского попечения, из числа учеников старших классов и выпускников интернатных учреждений;	3.1. Дети-сироты 3.2. Дети, лишенные родительского попечения 3.3. Выпускники интернатных учреждений из числа детей-сирот и детей, лишенных родительского попечения 3.4. Лица из числа детей-сирот и детей, лишенных родительского попечения 3.5. Другие
4. Осуществление социальной работы, направленной на предотвращение отказов от новорожденных детей, социальная поддержка беременных женщин и женщин с новорожденными детьми;	4.1. Женщины, которые намерены отказаться от новорожденного ребенка 4.2. Беременные женщины 4.3. Женщины с новорожденными детьми 4.4. Женщины, которые родили ребенка-инвалида 4.5. Другие
5. Поиск, отбор, обучение и обеспечение социального сопровождения приемных семей и детских домов семейного типа (ДДСТ);	5.1. Приемные дети 5.2. Воспитанники детских домов семейного типа 5.3. Родители-воспитатели 5.4. Приемные родители 5.5. Кандидаты в родители-воспитатели или приемные родители 5.6. Родные дети приемных родителей и родителей-воспитателей 5.7. Опекуны, попечители, усыновители 5.8. Дети под опекой 5.9. Усыновленные дети 5.10. Другие
6. Социальная поддержка ВИЧ-инфицированных беременных женщин, детей, и членов их семей;	6.1. ВИЧ-инфицированные дети. 6.2. Родители ВИЧ-инфицированных детей или лица, их заменяющие 6.3. Родители детей с неопределенным статусом (до 1,5 лет) 6.4. ВИЧ-инфицированная молодежь (18-35 лет) 6.5. Родители ВИЧ-инфицированных детей или лица, их заменяющие 6.6. Дети, члены семей которых - ВИЧ-инфицированные 6.7. ВИЧ-инфицированные беременные женщины 6.8. Другие

7. Осуществление социально-психологической реабилитации детей с функциональными ограничениями;	7.1. Дети с функциональными ограничениями 7.2. Члены семей, в которых есть дети с функциональными ограничениями 7.3. Другие
8. Осуществление социально-профилактической работы по предупреждению правонарушений и социально опасных болезней в детской среде, в том числе среди групп риска, преодоления их последствий, формирование навыков здорового образа жизни;	8.1. Инъекционные потребители наркотиков 8.2. Члены семей инъекционных потребителей наркотиков 8.3. Дети с проблемами употребления психоактивных веществ (курильщики, токсикоманы, дети, употребляющие алкоголь и т.д.) 8.4. Члены семей, в которых воспитываются дети с проблемами употребления психоактивных веществ 8.5. Дети (подростки) с проблемами употребления психоактивных веществ (курильщики, токсикоманы, дети, употребляющие алкоголь и т.д.) 8.6. Члены семей с проблемами употребления психоактивных веществ. 8.7. Другие
9. Предоставление социальных услуг и осуществление социального патронажа несовершеннолетних, находящихся или освобождающихся из мест лишения свободы.	9.1. Несовершеннолетние, которые отбывают наказание в местах лишения свободы 9.2. Члены семей несовершеннолетних, отбывающих наказание в местах лишения свободы 9.3. Несовершеннолетние, которые отбывали наказание в местах лишения свободы 9.4. Несовершеннолетние, которые освободились из мест лишения свободы 9.5. Члены семей несовершеннолетних, освободившихся из мест лишения свободы 9.6. Несовершеннолетние, осужденные к наказаниям, не связанным с лишением свободы 9.7. Члены семей несовершеннолетних, осужденных к наказаниям, не связанным с лишением свободы 9.8. Члены семьи несовершеннолетнего, осужденного к наказаниям не связанным с лишением свободы 9.9. Несовершеннолетние, которые находятся в следственных изоляторах 9.10. Члены семей несовершеннолетних, находящихся в следственных изоляторах 9.11. Другие
10. Предоставление услуг в рамках работы образовательных учреждений	10.1. Студенческая и ученическая молодежь 10.2. Члены профессиональных коллективов (педагоги и т.д.) 10.3. Родители студенческой и учащейся молодежи 10.4. Другие
11. Другое	11.1. Волонтеры 11.2. Военнослужащие 11.3. Другие



Приложение 7  
к Временной Инструкции осуществления  
отделами (секторами) по делам семьи и  
детей социального обслуживания семей и  
отдельных граждан (п.п.3.1.4)

### Виды социальных услуг, предоставляемые Отделом

Психологические услуги	Социально-педагогические услуги	Социально-медицинские услуги	Социально-экономические услуги	Юридические услуги	Информационные услуги
<p>Консультации по вопросам психического здоровья и улучшения взаимоотношений с окружающей социальной средой;</p> <p>Психологическая диагностика, направленная на изучение социально-психологических характеристик личности, с целью ее психологической коррекции или психологической реабилитации;</p> <p>Содействие в решении конфликтных ситуаций и недоразумений между членами семьи;</p> <p>Предоставление методических советов;</p> <p>Другое.</p>	<p>Выявление и содействие развитию разносторонних интересов и потребностей членов семьи/лица, находящихся в сложных жизненных обстоятельствах;</p> <p>Содействие в организации индивидуального учебного, воспитательного и коррекционного процессов, досуга, спортивно-оздоровительной, технической и художественной деятельности и т.п.;</p> <p>Просветительская работа в отношении всестороннего и гармоничного развития ребенка;</p> <p>Обучение родителей эффективным методам воспитания, мобилизации собственных ресурсов семьи для решения</p>	<p>Содействие в осуществлении профилактических, лечебно-оздоровительных мероприятий;</p> <p>Консультации по вопросам сохранения и укрепления здоровья;</p> <p>Формирование идеологии здорового образа жизни и преодоление вредных привычек;</p> <p>Содействие в поддержке и охране здоровья;</p> <p>Профилактика туберкулеза, венерических заболеваний, ВИЧ/СПИДа и т.д.;</p> <p>Другое.</p>	<p>Удовлетворение материальных интересов и потребностей лиц, находящихся в сложных жизненных;</p> <p>Содействие по вопросам трудоустройства, обучения;</p> <p>Посредничество в оказании гуманитарной помощи;</p> <p>Другое.</p>	<p>Предоставление консультаций по вопросам действующего законодательства;</p> <p>Осуществление защиты прав и интересов лиц, которые находятся в сложных жизненных обстоятельствах;</p> <p>Содействие применению государственного принуждения и реализации юридической ответственности лиц, прибегающих к противоправным действиям в отношении этого лица (оформление правовых документов, прав и интересов лица и т.п.);</p> <p>Другое.</p>	<p>Предоставление информации, необходимой для решения проблемы (справочные услуги);</p> <p>Распространения просветительских и культурно-образовательных знаний (просветительские услуги);</p> <p>Распространение информации о потребительских свойствах и видах социальных услуг, формирование определенных представлений, отношения общества к социальным проблемам(рекламно-пропагандистские услуги);</p> <p>Другое.</p>

	Консультации по вопросам решения педагогических проблем;  Другое.				
--	---	--	--	--	--



Приложение 8  
к Временной Инструкции осуществления  
отделами (секторами) по делам семьи и  
детей социального обслуживания семей и  
отдельных граждан (п.п.3.2.3)

**Памятка для заполнения Журнала регистрации обращений получателей услуг  
в службу "Телефон Доверия "**

№ п/п	Классификация	Характеристика		
1.	Порядковый номер телефонного обращения			
2.	Дата обращения			
3.	Консультант	Фамилия (псевдоним) консультанта заполняется сокращаться или в виде аббревиатуры при каждом телефонном обращении, включая молчаливые звонки. Использование фамилии (псевдонима) при записи является личным выбором консультанта, который пользуется им и в дальнейшем.		
4.	Продолжительность разговора	Фиксируется в минутах - до 1:00, в часах и минутах - при продолжении разговора сверх 1:00. При коротких обращениях или молчаливых звонках следует пользоваться пометкой «<2 мин.»		
5.	Пол абонента	В графе целесообразно использовать следующие обозначения: м - мужчина, ж - женщина, н/у - пол не установлено.		
6.	Возраст абонента	При прямых указаниях на возраст, указывать количество лет. При наличии второстепенных свидетельств консультант может указать примерный возрастной промежуток. При невозможности установить возраст абонента следует использовать сокращение - возраст не установлен.		
7.	Семейное положение	Мужчины:	Женщины:	Дети:
		н/ж - не женат; ж- женат; в/м - вдовец; р/м - разведен.	н/з - не замужем; з - замужем; в/ж - вдова; р/ж- разведена.	п - из полной семьи; н - из неполной семьи.
8.	Периодичность обращений	В графе целесообразно использовать следующие обозначения: 1 - первый звонок; 2 - повторный звонок; р - звонок регулярного абонента; н-у - не установлено. Регулярными считаются абоненты, которые систематически используют службу" Телефон доверия "для поддержки и общения.		
9.	Код главной и дополнительных проблемы	Определяется глоссарием проблем (Приложение 9). Код главной проблемы должен быть только один. Использование двух и более кодов главных проблем является редким исключением.		
10.	Виды услуг	1 - социально-медицинские; 2 - психологические; 3 - социально-педагогические; 4 - юридические; 5 - социально-экономические; 6 - информационные.		
11.	Эмоциональное состояние	пробел - спокойный; 1 - психическая травма; 2 - грусть;		

		<b>3</b> - тоска, скорбь; <b>4</b> - отчаяние; <b>5</b> - тревога, страх; <b>6</b> - раскаяние, стыд; <b>7</b> - обида; <b>8</b> - раздражительность; <b>9</b> - недовольство, злость, гнев; <b>0</b> - приподнятое настроение; <b>00</b> - уравновешенный.
12.	<b>Длительность существования проблемы</b>	<b>1</b> - минуты, часы; <b>2</b> - дни; <b>3</b> - месяца; <b>4</b> - года.
13.	<b>Динамика проблемы</b>	<b>1</b> - стабильное состояние; <b>2</b> - рост актуальности; <b>3</b> - периодическое обострение; <b>4</b> - неожиданное обострение; <b>5</b> - снижение актуальности.
14.	<b>Меры и рекомендации консультантов службы «Телефон Доверия»</b>	<b>1</b> - эмоциональная поддержка (выслушивание); <b>2</b> - информация; <b>3</b> - исследование и обсуждение выбора; <b>4</b> - направление абонента в другие службы, организации; <b>5</b> - кризисная поддержка; <b>6</b> - неотложное вмешательство (сообщение о звонке абонента в скорую помощь или милицию); <b>7</b> - другие мероприятия и рекомендации.
15.	<b>Куда направлен абонент</b>	<b>1</b> - в стационарные медицинские учреждения; <b>2</b> - в другие консультационные медицинские учреждения; <b>3</b> - в Отдел (сектор) по делам семьи и детей; <b>4</b> - в редакции газет; <b>5</b> - в библиотеку; <b>6</b> - в заведения для подростков и молодежи; <b>7</b> - в учреждения социальной защиты населения; <b>8</b> - в учреждения трудоустройства; <b>9</b> - в юридические учреждения; <b>10</b> - рекомендовано вновь обратиться на «Телефон Доверия»; <b>11</b> - прочие (указать).
16.	<b>Эмоциональное состояние абонента в заключение консультирования (эффективность телефонного разговора)</b>	<b>А</b> - значительно улучшилось состояние абонента; <b>Б</b> - незначительное улучшение; <b>В</b> - без изменений; <b>Г</b> - ухудшение состояния абонента.



Приложение 9  
к Временной Инструкции осуществления  
отделами (секторами) по делам семьи и  
детей социального обслуживания семей и  
отдельных граждан (п.п.3.1.4, п. 9  
Приложения 8)

### Глоссарий проблем

Вид работы	Проблемы
1. Межличностные проблемы	1.1. Межрелигиозные, межконфессиональные, межэтнические конфликты 1.2. Стигматизация и дискриминация 1.3. Отношения в коллективе 1.4. Отношения между мальчиком и девочкой 1.5. Отношения между сверстниками 1.6. Отношения между мужчиной и женщиной 1.7. Отношения учеников и учителей 1.8. Социальная изоляция 1.9. Адаптация к новому социуму 1.10. Адаптация детей-сирот и детей, лишенных родительской опеки, из числа выпускников интернатных заведений, и ДДСТ / приемных семей 1.11. Отсутствие навыков адаптации к самостоятельной жизни детей с функциональными ограничениями 1.12. Любовь без взаимности. 1.13. Другие
2. Проблемы семьи	2.1. Проблемы усыновителей, опекунов, попечителей 2.2. Планирование семейной жизни 2.3. Проблемы молодой семьи 2.4. Дисгармония супружеских отношений 2.5. Конфликты (поколений, в семье, родных детей и детей-воспитанников / приемных детей) 2.6. Супружеская измена 2.7. Развод 2.8. Пребывание одного из членов семьи в МЛС 2.9. Инвалидность одного из членов семьи 2.10. Отсутствие навыков ухода за ребенком 2.11. Проблемы воспитания детей 2.12. Низкий уровень воспитательного потенциала семьи 2.13. Уклонение от выполнения родительских обязанностей 2.14. Проблемы общения детей с родителями 2.15. Педагогическая запущенность ребенка 2.16. Девиантное поведение ребенка 2.17. Самовольное оставление детьми места постоянного проживания 2.18. Склонность детей к бродяжничеству 2.19. Бездзорность 2.20. Беспризорность 2.21. Кражи детьми в семье 2.22. Нежелательная беременность, ребенок 2.23. Внебрачный ребенок 2.24. Отказ от ребенка

	2.25.Создание приемной семьи и ДДСТ 2.26.Функционирования приемных семей, ДДСТ 2.27.Проблемы адаптации детей в опекунские семьи, приемные семьи / ДДСТ 2.28.Проблемы адаптации приемной семьи / ДДСТ в микросреде 2.29.Особенности воспитания ребенка с функциональными ограничениями, проблемы взаимоотношений 2.30.Проблемы полового воспитания детей в приемных семьях / ДДСТ 2.31.Вынужденная миграция семьи (в т.ч. трудовая) 2.32.Другие
В т.ч. насилие в семье	2.33.1.Сексуальное насилие 2.33.2.Физическое насилие 2.33.3.Психологическое насилие 2.33.4.Экономическое насилие 2.33.5.Другие
3. Внутриличные проблемы	3.1.Одиночество 3.2.Неадекватная самооценка 3.3.Проблема самореализации 3.4.Суицидальные намерения, попытка суицида 3.5.Проблемы гомосексуальности 3.6.Депрессивные состояния 3.7.Послеродовая депрессия 3.8.Гомицид 3.9.Психическая травма 3.10.Неприятие факта развода родителей 3.11.Смерть близкого человека 3.12.Возрастные кризисы 3.13.Потеря жизненных ориентиров 3.14.Смысла жизни 3.15.Страхи 3.16.Психологические дисбалансы (стрессы, постабортальный, постродовый синдром, депрессивные, агрессивные, истерические состояния) 3.17.Другие
4. Проблемы зависимостей	4.1.Риски зависимостей 4.2.Наркотическая зависимость 4.3.Алкогольная зависимость 4.4.Токсическая зависимость 4.5.Компьютерно-виртуальная зависимость 4.6.Зависимость от азартных игр. 4.7.Зависимость от деструктивной религиозной секты. 4.8.Созависимость членов семьи 4.9.Другие
5. Проблемы здоровья	5.1.Психическое здоровье (в т.ч. проблемы связанные с компьютерными, азартными играми) 5.2.Физическое здоровье 5.3.Инвалидность 5.4.Инфекции, что и передаются половым путем 5.5.Инфекционные болезни 5.6.Употребление алкоголя, профилактика употребления алкоголя



	5.7. Употребление наркотиков, профилактика наркомании 5.8. Табакокурение, профилактика табакокурения 5.9. Токсикомания, профилактика токсикомании 5.10. Перерыва беременности 5.11. Бесплодие 5.12. Потребность в оздоровлении детей 5.13. Потребность в лечении, обследовании, уходе 5.14. Другие
6. Проблемы ВИЧ / СПИДа	6.1. Стигматизация и дискриминация 6.2. Беременность и ВИЧ. 6.3. ВИЧ у детей 6.4. ВИЧ у взрослых членов семей 6.5. ВИЧ у инъекционных потребителей наркотиков 6.6. ВИЧ у женщин секс-бизнеса 6.7. Тестирование на ВИЧ-инфекцию 6.8. Проблемы АРТ - терапии 6.9. Профилактика ЗППП 6.10. Психологическая адаптация к установленному диагнозу 6.11. Взаимоотношения в ВИЧ-положительной семье 6.12. Общение ВИЧ-позитивных детей со сверстниками 6.13. Другие
7. Проблемы занятости	7.1. Безработица 7.2. Потребность в переквалификации 7.3. Потребность во вторичной занятости 7.4. Потребность во временной занятости 7.5. Потребность в обучении 7.6. Неопределенность относительно дальнейшей занятости 7.7. Проблемы обучения в школе и ВУЗе 7.8. Потребность творческой самореализации 7.9. Потребность в организации досуга 7.10. Другие
8. Социально-экономические проблемы	8.1. Отсутствие или потеря жилья. 8.2. Отсутствие необходимой одежды, обуви, неполноценное питание 8.3. Малообеспеченность 8.4. Долги (в том числе за коммунальные услуги) 8.5. Социально-бытовые проблемы 8.6. Отсутствие документов, удостоверяющих личность 8.7. Отсутствие необходимых документов для получения льгот 8.8. Планирование личного бюджета 8.9. Другие
9. Другие проблемы	9.1. Защита прав ребенка 9.2. Проблемы, связанные с торговлей людьми 9.3. Наихудшие формы детского труда 9.4. Правонарушения и преступность 9.5. Другие

Приложение 10  
к Временной Инструкции осуществления  
отделами (секторами) по делам семьи и  
детей социального обслуживания семей и  
отдельных граждан

**Результаты работы:**

- Родители (один из родителей) получили навыки по уходу за ребенком.
- Родители (один из родителей) получили навыки воспитания ребенка.
- Родители (один из родителей) получили навыки всестороннего гармоничного развития ребенка.
- Ведение здорового образа жизни.
- Отказ от употребления психоактивных веществ.
- Восстановлены документы (свидетельство о рождении, паспорт и т.д.).
- Восстановлено жилье.
- Восстановлены утраченные социальные связи.
- Решены жилищно-бытовые проблемы, в том числе в улучшении жилищных условий.
- Ребенок устроен в дошкольное учебное заведение.
- Устроено на обучение.
- Устроено на подготовительные курсы для поступления в ВУЗы.
- Устроено ребенка на оздоровление.
- Устроено ребенка с функциональными ограничениями в специализированное учреждение.
- Детоксикация.
- Ребенок устроен в семью.
- Ребенка устроено в приют, интернатные учреждения.
- Ребенок остался в семье.
- Задействовано в волонтерской деятельности.
- Обеспечено надлежащие бытовые условия (одежда, отдельное рабочее место, место для сна и отдыха и т.п.).
- Привлечено к кружковой работе, спортивным секциям, общественным формированиям.
- Привлечено к реабилитационным программам.
- Привлечено к культурологическим мероприятиям.
- Уменьшено асоциальное поведение.
- Уменьшение вреда.
- Защищено права личности.
- Обучено практическим навыкам личной гигиены в соответствии с возрастом.
- Обучено социально-бытовым навыкам.
- Налажено отношения в семье.
- Налажено отношения с окружающими.
- Налажено отношения приемного ребенка или воспитанника с биологической семьей.
- Налажены связи с семьей.



- Налажены отношения ребенка с учителем.
- Оформлены отсутствующие документы.
- Организовано медицинское обследование.
- Получена помощь в лечении, уходе.
- Получен доступ к большим образовательным возможностям или социальной активности (мероприятиям).
- Получена регистрация.
- Получен паспорт.
- Повышена квалификация приемных родителей и родителей-воспитателей.
- Подготовлено родителей к созданию приемной семьи или детского дома семейного типа.
- Подготовлено к выходу из мест лишения свободы.
- Поддержано состояние здоровья (для детей с функциональными ограничениями).
- Возвращено ребенка в биологическую семью из приемной семьи или детского дома семейного типа.
- Возвращено ребенка в биологическую семью с учреждения государственного содержания.
- Лишение родительских прав родителей или одного из родителей.
- Проинформировано по правовым вопросам.
- Проинформировано о последствиях употребления психоактивных веществ.
- Проинформировано о последствиях заболевания ВИЧ-инфекцией, ИППП и другими социально опасными болезнями.
- Улучшено психоэмоциональное состояние.
- Улучшено посещение ребенком школы.
- Улучшено материальное положение.
- Улучшены показатели обучения.
- Трудоустроено.
- Профилактика социально опасных болезней.
- Популяризация здорового образа жизни.
- Профилактика негативных явлений (курение, употребление алкоголя, наркотиков).
- Профорентация.
- Реабилитация детей с функциональными ограничениями.
- Ресоциализация.
- Составлено исковое заявление.
- Состояние здоровья улучшилось.
- Состояние здоровья остался неизменным.
- Социализированы и адаптированы в социум.
- Содействие в поступлении в ВУЗы детей-сирот и детей, лишенных родительской опеки, детей и молодежи с функциональными ограничениями, молодежи, освободившейся из мест лишения свободы.
- Содействие в получении помощи одеждой, обувью, продуктовыми наборами.
- Сформированы новые положительные социальные связи.

## Продолжение Приложения 10

- Взыскано алименты.
- Сформированы партнерские взаимоотношения.
- Другое.