

Утверждено
постановлением
мэрии города Бишкек
от «__» _____ 2023 года № __

Административный регламент муниципальной услуги
«Предоставление психологической, юридической,
социальной помощи семьям с детьми, находящимся
в трудной жизненной ситуации»
(гл. 1 «Социальные услуги», п. 2
Дополнительного перечня муниципальных услуг,
оказываемых структурными, территориальными
подразделениями и подведомственными учреждениями
мэрии города Бишкек, утвержденного постановлением
Бишкекского городского кенеша
от 3 апреля 2019 года № 97)

1. Общие положения

1. Предоставление данной муниципальной услуги осуществляется муниципальным учреждением «Центр помощи детям, пострадавшим от насилия и жестокого обращения» (далее – Центр помощи детям).

2. Административный регламент данной услуги соответствует требованиям соответствующего стандарта услуги, утвержденного постановлением Бишкекского городского кенеша от 03 апреля 2019 года

№ 97 «Об утверждении Дополнительного перечня муниципальных услуг, оказываемых структурными, территориальными подразделениями и подведомственными учреждениями мэрии города Бишкек и их стандартов».

3. Ключевые параметры, заданные стандартом услуги:

1) Общее время предоставления муниципальной услуги: от 30 мин.- до 1 часа и более.

2) Перечень документов, необходимых для получения услуги: не нужны.

3) Себестоимость услуги: бесплатная.

4) Результат услуги: при психологической помощи – заключение психолога;

при получении юридической помощи – юридическое сопровождение в судах;

при социальной помощи – социальное сопровождение в медицинских, образовательных организациях и организациях социального развития.

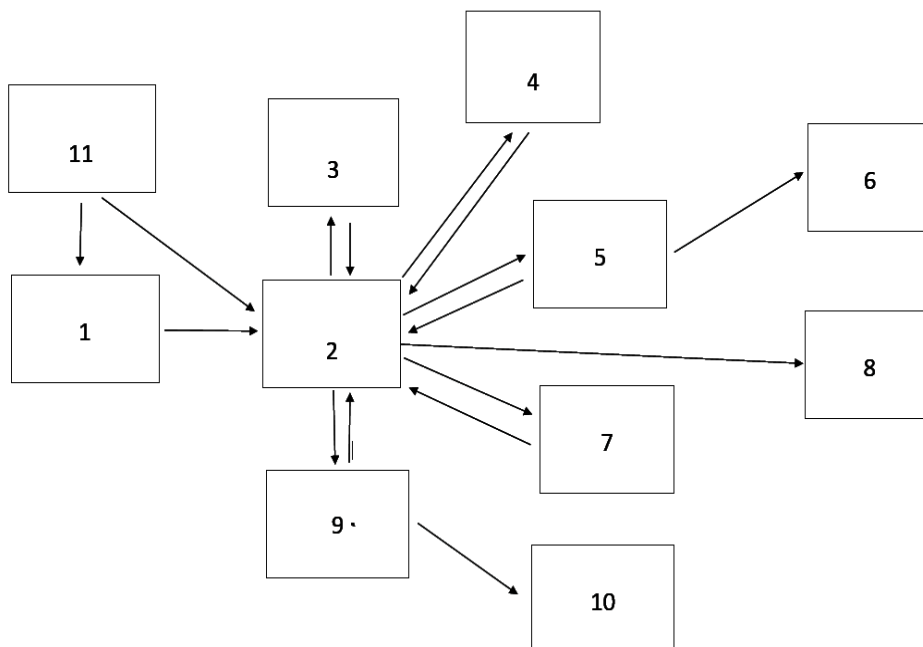
2. Перечень процедур, выполняемых в процессе предоставления услуги

Таблица
1

№	Название процедуры	Примечание
1	Прием клиентов, первичное консультирование, оценка потребностей	При необходимости направление информации в УСР по территориальности для проведения совместной работы
2	Заполнение и регистрация документов, направление к специалистам	Или перенаправление в партнерские организации и привлечение необходимых услуг по договорам о сотрудничестве
3	Социальное сопровождение клиентов	Помощь в госпитализации, доставка и сопровождение на реабилитационные занятия, экспертизы, сопровождение в госорганах, взаимодействие в УСР и КДД соответствующих районов
4	Выезд для предоставления услуги в условиях лечебных учреждений, по месту жительства лиц с инвалидностью	При получении информации из лечебных учреждений (ГДКБ СМП 3) и совместно в УСР (ОПСД) выезд на дом
5	Психологическая диагностика и консультирование клиентов	Получение и анализ информации, выявление причин проблемы, помощь в их решении, перенаправление
6	Проведение реабилитационных, коррекционных занятий	По потребности, коррекция поведения, реабилитация
7	Сопровождение психолога на судебно-следственных мероприятиях	По требованию заявителей, УСР (ОПСД), правоохранительных органов, судов, прокуратуры
8	Выдача заключений психолога по требованию компетентных органов	По требованию правоохранительных органов, прокуратуры, судов для приобщения к делу в качестве

		доказательств и обоснования для принятия решений
9	Юридическое консультирование клиентов	Устное консультирование или помощь в написании заявлений, исков, ходатайств, жалоб, обращений и др.
10	Юридическое сопровождение клиентов в интересах детей в уголовном и гражданском процессе	По требованию УСР (ОПСД), законных представителей ребенка, лиц, выступающих в интересах ребенка (в соответствии с Кодексом КР «О детях») и др. случаях, предусмотренных законодательством КР
11	Прием информации и консультирование по «телефону доверия»	Первичное консультирование. Приглашение в Центр помощи детям для получения услуг, перенаправление в профильные организации и службы, прием информации и дальнейшая ее передача для проверки и принятия мер

3. Блок-схема взаимосвязи процедур



4. Описание процедур и их характеристики

Таблица 2

Название процедуры и действий	Исполнитель, должностное лицо	Продолжительность действий	Результат действий	Документ, регламентирующий действия
1	2	3	4	5
Процедура 1: Прием клиентов, первичное консультирование, оценка потребностей				
Действие 1.1 Встреча клиента, создание условий для индивидуальной беседы	Специалист по социальной работе	1-3 минуты	Определение принадлежности к целевой группе	Положение о Центре помощи детям и функциональные обязанности
Действие 1.2 Первичное консультирование, оценка потребностей	Специалист по социальной работе	20-30 минут	Получение согласия клиента на предоставление услуг специалистами	
Результат процедуры: Определение потребностей клиента				
Продолжительность процедуры 1: 21-33 мин.				
Тип данной процедуры: специальная				
Номер следующей процедуры: 2				
Способ передачи результата данной процедуры для начала следующей процедуры: исполняет тот же специалист				
Процедура 2: Заполнение и регистрация документов, направление к специалистам				
Действие 2.1 Помощь клиентам в написании заявления	Специалист по социальной работе	5-10 минут	Регистрация заявления, запись в журнале	Положение о Центре помощи детям и функциональ

			регистра- ции	ные обязанности
Действие 2.2 Заполнение социальной карты	Специалист по социальной работе	5-10 минут	Приобще- ние карты к заявлению , передача специа-ли стам для работы	
Действие 2.3 Назначение и определение специалистов	Специалист по социальной работе, директор	3-5 минут	Назначе-н ие специа-ли стов, распреде-л ение. Внесение назначен-н ого специа-ли ста в социаль-н ую карту ребенка	
Действие 2.4 Направление клиентов к специалистам	Специалист по социальной работе	1-3 минут	Опреде- ние специа-ли ста и сопровожд- ение до специа-ли ста или направле-н ие в другие организа-ц ии	
Результат процедуры: Собрана первичная информация, регистрация документов				
Продолжительность процедуры 2: 11-23 мин.				
Тип данной процедуры: организационно-управленческая, специальная				
Номер следующей процедуры: 3				
Способ передачи результата данной процедуры для начала следующей процедуры: исполняет тот же специалист				

Процедура 3: Социальное сопровождение клиентов				
Действие 3.1 Обеспечение безопасности клиентов во время получения услуг в Центре помощи детям	Специалист по социальной работе	20 минут - до 3 часов и более	Контроль специа-листа по социаль-ной работе за детьми и взрослыми	Положение о Центре помощи детям и функцио-наль-ные обязанности
Действие 3.2 Помощь в госпитализа-ции, прохождении экспертизы	Специалист по социальной работе	40 минут - 2 часа и более	Сопро-вож-дение до учрежде-ния и поддержка	
Действие 3.3 Доставка и сопровожде-ние детей из учреждений временного содержания на реабили-таци-онные занятия и обратно	Специалист по социальной работе	1 час – 1,5 часа	Сопро-вож-дение специа-листа и обеспе-чение безопас-ности	
Действие 3.4 Передача информации в УСР (ОПСД). Взаимо-дейст-вие для решения ТЖС клиента (ребенка)	Специалист по социальной работе, Директор	5-20 минут	Информа-ция передана по телефону, факсу, электрон-ной почте	
Результат процедуры: Обеспечены квалифицированное сопровождение, обмен информацией и взаимодействие служб для решения ТЖС клиента (ребенка)				
Продолжительность процедуры 3: от 20 мин. до 3 часов и более				

Тип данной процедуры: специальная				
Номер следующей процедуры: 4				
Способ передачи результата данной процедуры для начала следующей процедуры: устный, письменный, факс, через электронную почту				
Процедура 4: Выезд для предоставления услуги в условиях лечебных учреждений, по месту жительства лица с инвалидностью				
Действие 4.1 Получение информации, запись в журнале, регистрация	Специалист по социальной работе, психолог	3-10 минут	Регистрация информации, запись в журнале	Положение о Центре помощи детям и функциональные обязанности
4.2 Передача информации в компетентные органы и территориальные УСР (ОПСД)	Специалист по социальной работе, директор	5-10 минут	Информация передана по факсу, телефону, электронной почте для принятия срочных мер	
Действие 4.3 Выезд в лечебные учреждения для предоставления услуг социально-психологического консультирования	Специалист по социальной работе, психолог	1-2 часа	Предоставлены услуги на месте, даны необходимая информация и разъяснения	
Действие 4.4 Выезд по месту жительства или временного пребывания	Специалист по социальной работе, психолог, юрист	1-2 часа и более	Предоставлены услуги на месте, обеспечен доступ к услугам	

ребенка для предоставле-ния услуг				
Результат процедуры: Своевременный обмен и получение информации, обеспечение доступа к услугам				
Продолжительность процедуры 4: 2 часа и более				
Тип данной процедуры: специальная				
Номер следующей процедуры: 5				
Способ передачи результата данной процедуры для начала следующей процедуры: устный и письменный с представлением всех собранных документов и информации				
Процедура 5: Психологическое консультирование и диагностика клиентов				
Действие 5.1 Первичное консультиро-вание и диагностика 1 ребенка	Психолог	30 минут – 1 час	Получение информации, анализ, принятие решения о дальнейшей работе с клиентом	Положение о Центре помощи детям и функцио-наль-ные обязанности
Действие 5.2 Первичное консультиро-вание и диагностика 1 взрослого	Психолог	30 минут – 1 час	Получение информации, анализ, принятие решения о дальнейшей работе с клиентом, дача рекоменда-ций	
Действие 5.3 Повторное консультиро-вание (по запросу клиента)	Психолог	30 минут – 1 час	Психологи-ческая поддержка и рекоменда-ции	
Действие 5.4 Направление для получения медицинской помощи при	Психолог, директор	10 - 20 минут	Привлечение медицинских услуг (по необходимости)	

выявлении такой потребности				
Результат процедуры: Получение информации и анализ, выработка рекомендаций и принятие решения				
Продолжительность процедуры 5: 2 часа и более				
Тип данной процедуры: специальная, организационно-управленческая				
Номер следующей процедуры 6				
Способ передачи результата данной процедуры для начала следующей процедуры: устный и письменный с представлением всех собранных документов и информации				
Процедура 6: Проведение реабилитационных, коррекционных занятий				
Действие 6.1 Назначение реабилитационных и коррекционных занятий	Психолог, специалист по социальной работе	5-10 минут	График посещения занятий согласован с клиентами, получено согласие на предоставление услуги	Положение о Центре помощи детям и функциональные обязанности
Действие 6.2 Разработка занятия с учетом индивидуальных особенностей и потребностей клиента	Психолог	30 минут – 1 час	Выбраны методики, необходимые материалы для занятий	
Действие 6.3 Проведение реабилитационного или коррекционного занятия (на 1 клиента)	Психолог	30 минут – 1 час	Применение выбранных методик для достижения положительных результатов	
Действие 6.4 Обработка результатов	Психолог	1 час и более	Завершение реабилитационного,	

проведенных методик и тестов, выработка рекомендаций для клиентов			коррекционного занятия, подведение итогов и принятие решения по продолжению курса	
Результат процедуры: Реабилитация после психологической травмы, вреда, нанесенного насилием/жестоким обращением, коррекция поведения клиента, восстановление или налаживание социальных отношений клиента (детско-родительских отношений, социальных коммуникаций и др.)				
Продолжительность процедуры 6: 2 часа и более				
Тип данной процедуры: специальная				
Номер следующей процедуры: 7				
Способ передачи результата данной процедуры для начала следующей процедуры: устный и письменный с представлением всех собранных документов и информации				
Процедура 7: Сопровождение психолога на судебно-следственных мероприятиях				
Действие 7.1 Получение запроса на данную услугу от клиента, судебно-следственных органов, УСП (ОПСД)	Специалист по социальной работе, психолог, директор	5-10 мин.	Регистрация запроса, повестки, требования, письма, назначение специалиста	1. Положение о Центре помощи детям и функциональные обязанности. 2. Кодекс Кыргызской Республики «О детях».
Действие 7.2 Сопровождение ребенка психологом на судебно-следственных мероприятиях (опрос, допрос, дача свидетельских показаний, очная ставка, опознание,	Психолог	1 час и более	Соблюдение прав ребенка, обеспечение равного доступа к правосудию в соответствии с законодательством	3. Уголовно-процессуальный кодекс Кыргызской Республики. 4. Гражданско-процессуальный кодекс Кыргызской Республики.

следственный эксперимент и т.д.)			Кыргызской Республики	5. Семейный кодекс Кыргызской Республики
Результат процедуры: Всем детям предоставлено сопровождение психолога в случаях, предусмотренных законодательством КР				
Продолжительность процедуры 7: 1 час и более				
Тип данной процедуры: специальная				
Номер следующей процедуры: 8				
Способ передачи результата данной процедуры для начала следующей процедуры: устный и письменный с представлением всех собранных документов и информации				
Процедура 8: Выдача заключения психолога по требованию компетентных органов				
Действие 8.1 Получение и регистрация судебного акта, требования или запроса правоохранительных органов, прокуратуры	Специалист по социальной работе	2-3 минут	Регистрация документа	1. Положение о Центре помощи детям и функциональные обязанности. 2. Кодекс Кыргызской Республики «О детях».
Действие 8.2 Распределение специалисту, назначение исполнителя	Директор	3-5 минут	Виза руководителя с указанием исполнителя, специалиста	3. Уголовно-процессуальный кодекс Кыргызской Республики. 4. Гражданско-процессуальный кодекс Кыргызской Республики. 5. Семейный кодекс Кыргызской Республики
Действие 8.3 Прием граждан,	Специалист по	5-10 минут	Регистрация, приложение к запросу	Положение о Центре помощи

заполнение социальной карты	социальной работе			детям, функциональные обязанности
Действие 8.4. Сопровождение к специалисту, соблюдение порядка и регламента проведения процедуры	Специалист по социальной работе	2-8 часов	Помощь психологу в поддержании порядка и регламента процедуры	
Действие 8.5 Исследования внутри-семейных отношений путем проведения интервью, тестов, методик, наблюдений (по необходимости)	Психолог	2-8 часов	Сбор материала	
Действие 8.6 Написание заключения	Психолог	8-16 часов	Заключение психолога	
Действие 8.7 Контроль руководства	Директор	30 минут - 2 часа	Утверждение заключения, печать	
Действие 8.8 Подготовка сопроводительного письма для выдачи заключения психолога, регистрация	Специалист по социальной работе	5-10 мин.	Заключение должным образом зарегистрировано и оформлено	Положение о Центре помощи детям и функциональные обязанности

Действие 8.9 Выдача заключения уполномоченному лицу, отправка по почте с уведомлением за пределы города Бишкек или доставка нарочно в уполномоченный орган по городу Бишкек	Специалист по социальной работе	30 мин. - 1,5 часа	Выдано заключение под роспись уполномоченному лицу, отправлено по почте с уведомлением или доставлено в канцелярию уполномоченного органа под роспись	
Результат процедуры: Выдано заключение психолога				
Продолжительность процедуры 8: 3 недели				
Тип данной процедуры: специальная				
Номер следующей процедуры: 9				
Способ передачи результата данной процедуры для начала следующей процедуры: письменный с представлением всех собранных документов и информации нарочно, через почту или по электронной почте				
Процедура 9: Юридическое консультирование клиентов				
Действие 9.1 Первичное консультирование клиента (на 1 клиента)	Юрист	1 час и более	Получена необходимая информация и документы. Выявлена потребность и сформирована задача	1. Положение о Центре помощи детям, функциональные обязанности. 2. Кодекс Кыргызской Республики «О детях». 3. Закон «Об адвокатуре КР и адвокатской деятельности»

Действие 9.2 Изучение представлен- ных документов	Юрист	1 час и более	На основе изучения и анализа представлен- ных документов составлены иски, заявления, ходатайства, запросы и т.д.	1. Положе ние о Центре помощи детям, функцио-наль ные обязанности. 2. Кодекс Кыргызской Республики «О детях». 3. Закон «Об адвокатуре КР и адвокатской деятельности »
9.3 Повторное консультирова ние (по необходи-мос ти)	Юрист	1 час и более	Проведено консультиро- вание, даны необходимые разъяснения и информация	1. Положе ние о Центре помощи детям, функцио-наль ные обязанности. 2. Кодекс Кыргызской Республики «О детях». 3. Закон «Об адвокатуре КР и адвокатской деятельности »
Результат процедуры: Предоставлено юридическое консультирование в интересах ребенка				
Продолжительность процедуры 9: 1 час и более				
Тип данной процедуры: специальная				
Номер следующей процедуры: 10				
Способ передачи результата данной процедуры для начала следующей процедуры: устный и письменный с представлением всех собранных документов и информации				

Процедура 10: Юридическое сопровождение клиентов на судебно-следственных мероприятиях в уголовном и гражданском процессе				
Действие 10.1 Правовое сопровождение клиентов в уголовном/гражданском процессе (1 клиент)	Юрист	2 месяца и более (в зависимости от сроков производства следствия и судебного разбирательства)	Обеспечен равный доступ к правосудию ребенку, путем предоставления квалифицированной юридической помощи	1. Положение о Центре помощи детям, функциональные обязанности. 2. Кодекс Кыргызской Республики «О детях». 3. Уголовно-процессуальный кодекс Кыргызской Республики. 4. Гражданский кодекс Кыргызской Республики. 5. Гражданско-процессуальный кодекс Кыргызской Республики. 6. Кодекс о правонарушениях Кыргызской Республика
Действие 10.2 Документирование работы, формирование юридического досье	Юрист	2 месяца и более, до окончания процесса и получения	Заведено и постоянно пополняется юридическое досье, до его закрытия и сдачи на хранение	1. Положение о Центре помощи детям, функциональные обязанности.

		ия результата		2. Кодекс Кыргызской Республики «О детях». 3. Уголовно-процессуальный кодекс Кыргызской Республики. 4. Гражданский кодекс Кыргызской Республики. 5. Гражданско-процессуальный кодекс Кыргызской Республики. 6. Кодекс о правонарушениях Кыргызской Республика
Результат процедуры: Обеспечено юридическое сопровождение в гражданском и уголовном процессе для защиты прав и интересов ребенка				
Продолжительность процедуры 10: 2 месяца и более (в зависимости от сроков производства следствия и судебного разбирательства)				
Тип данной процедуры: специальная				
Номер следующей процедуры: 11				
Способ передачи результата данной процедуры для начала следующей процедуры: устный и письменный с представлением всех собранных документов и информации				
Процедура 11: Прием информации и консультирование по «телефону доверия»				
Действие 11.1 Прием информации по «телефону доверия»	Психолог, специалист по социальной работе	5-20 минут	Получена информация Определена проблема	1. Положение о Центре помощи детям, функцио-нальн

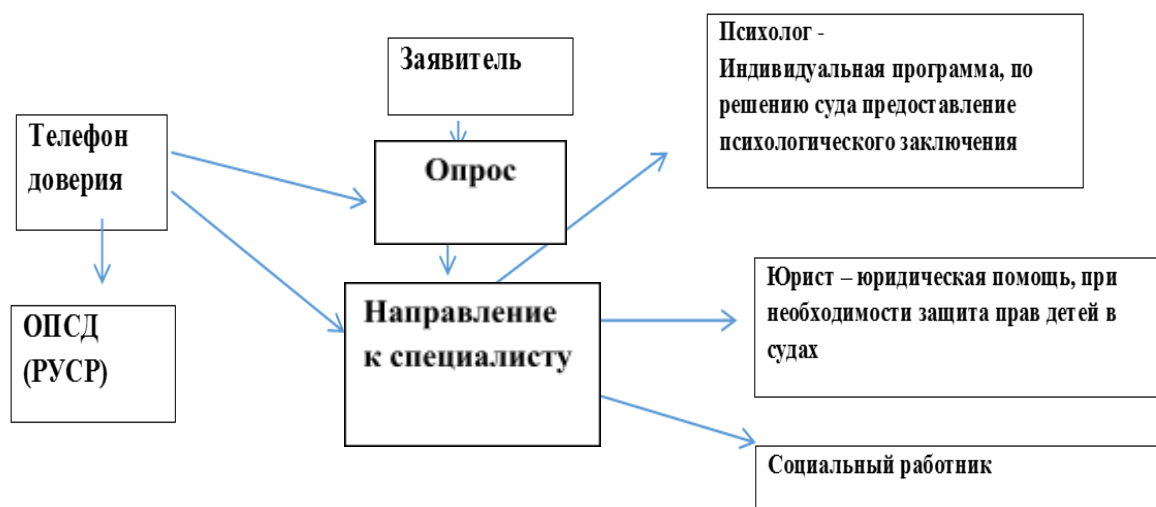
			Регистрация в журнале	ые обязанности. 2. Кодекс Кыргызской Республики «О детях»
Действие 11.2 Консультирование по «телефону доверия»	Психолог, специалист по социальной работе, юрист, директор (по необходимости)	10 минут - до 1 часа	Проведено консультирование и приглашение в Центр для получения услуг очно	Положение о Центре помощи детям, функциональные обязанности
Действие 11.3 Передача информации в уполномоченные профильные службы	Специалист по социальной работе, психолог, директор	5-10 минут	Проверка информации и принятие мер по результатам проверки	Положение о Центре помощи детям, функциональные обязанности
Результат процедуры: Предоставление консультирование по «телефону доверия»				
Продолжительность процедуры: от 30 мин. до 1 часа				
Тип данной процедуры: специальная				

Таблица 3

Название параметра услуги	Числовые данные
1. Число процедур, всего: в том числе: - специальных процедур	11 11
2. Общая продолжительность процедур (минуты, часы, дни)	от 3-5 минут до 3 месяцев и более (более 1 года)
3. Число процедур, выполняемых в электронном формате	2
4. Число документов, запрашиваемых у потребителя	1
5. Число сторонних организаций, участвующих в производстве услуги, всего:	14

в том числе: - во внутриведомственном взаимодействии; - в межведомственном взаимодействии	7 7
6. Число лиц, участвующих в производстве услуги	8
7. Число документов, регулирующих производство услуги	9
8. Другое	0

5. Схема (алгоритм) выполнения процедур



6. Контроль исполнения требований административного регламента

6. За исполнением требований административного регламента проводится внутренний (текущий) и внешний контроль.

1) Внутренний контроль проводит директор центра помощи детям.

2) Внутренний контроль осуществляется путем проведения регулярных проверок соблюдения и исполнения должностными лицами и сотрудниками положений административного регламента, а также решений, принятых в процессе предоставления услуги.

3) Периодичность проведения проверок – ежемесячно.

Внеплановые проверки проводятся по заявлению потребителей услуги.

4) По результатам проверок принимаются меры по устранению выявленных нарушений требований административного регламента услуги, а также рассматривается вопрос об ответственности виновных лиц в соответствии с законодательством Кыргызской Республики.

7. Внешний контроль за исполнением требований административного регламента услуги осуществляется комиссией, образуемой решением Департамента социального развития мэрии города Бишкек

1) Результаты работы комиссии оформляются в виде справки, в которую могут быть внесены предложения по изменению административного регламента.

2) В течение 3 рабочих дней с момента подписания справки она направляется в учреждение, предоставляющее данную услугу.

В месячный срок с даты поступления справки должны быть приняты меры по устранению выявленных нарушений и недостатков, меры дисциплинарного и административного воздействия в отношении должностных лиц и сотрудников, допустивших данные нарушения.

При необходимости в установленном порядке иницируется внесение изменений в административный регламент.

3) Внешний контроль за исполнением требований административного регламента проводится не реже одного раза в два года.

7. Ответственность должностных лиц за нарушение требований административного регламента

8. За нарушение требований административного регламента директор и сотрудники центра помощи детям несут ответственность в соответствии с административным и трудовым законодательством Кыргызской Республики.

9. В случае передачи услуги или ее части в аутсорсинг на исполнение частным физическим и/или юридическим лицам, ответственность за соблюдение требований административного регламента предоставления услуги сохраняется за учреждением, ответственным за предоставление данной услуги.

8. Заключительные положения

10. Административный регламент услуги согласован с государственными и муниципальными органами, подведомственными подразделениями, с которыми осуществляется взаимодействие в целях предоставления данной услуги конечному потребителю.

11. Административный регламент подлежит пересмотру одновременно с пересмотром стандарта услуги и по мере необходимости.

9. Разработчики административного регламента

Давлетбаева Д.Ж. – директор Центра помощи детям.