**Методичні рекомендації щодо пріоритетних напрямів психологічного супроводу та соціально-педагогічного патронажу учасників освітнього процесу працівниками психологічної служби системи освіти міста Дніпра у 2018/2019 навчальному році**

Укладач: Данілова Г.М.

З метою подальшої реалізації статті 76 Закону України «Про освіту» психологічна служба у системі освіти міста Дніпра забезпечує своєчасне і систематичне вивчення психофізичного розвитку здобувачів освіти, мотивів їх поведінки і діяльності з урахуванням вікових, інтелектуальних, фізичних, гендерних та інших індивідуальних особливостей, сприяє створенню умов для виконання освітніх і виховних завдань закладів освіти.

***Метою діяльності психологічної служби*** є сприяння створенню умов для соціального та інтелектуального розвитку здобувачів освіти, охорони психічного здоров’я, надання психологічної та соціально-педагогічної підтримки всім учасникам освітнього процесу відповідно до цілей та завдань системи освіти.

 Виходячи з цієї мети, відповідно до нормативних документів Міністерства освіти і науки України, Інституту модернізації та змісту освіти, Українського науково-методичного центру практичної психології і соціальної роботи НАПНУ, Департаменту освіти і науки Дніпропетровської облдержадміністрації, запитів з боку батьків, педагогічних працівників, здобувачів освіти до практичних психологів та соціальних педагогів закладів освіти, були визначені ***у 2018/2019 н.р. пріоритетними наступні завдання та напрямки психологічного супроводу та соціально-педагогічного патронажу учасників освітнього процесу:***

* забезпечення закладів освіти працівниками психологічної служби відповідно до нормативів чисельності, кабінетами та комп’ютерним обладнанням;
* проведення з керівниками закладів освіти спеціальних занять, семінарів, тренінгів щодо надання інформації про функціональні обов’язки працівників психологічної служби, нормативно-правові засади їх професійної діяльності, розподілення робочого часу та роль у забезпеченні високої ефективності освітніх реформ;
* організація та проведення Всеукраїнського конкурсу авторських програм практичних психологів і соціальних педагогів «Нові технології у новій школі» (наказ Міністерства освіти і науки України від 31.05.2018 № 555, зареєстрований в Міністерстві юстиції України 26.06.2018 за № 744/32196) Метою конкурсу є виявлення та поширення кращого досвіду, оптимізація інноваційної діяльності працівників психологічної служби, підвищення професійної компетентності, якості програм, реалізації творчого потенціалу, престижності професії практичних психологів та соціальних педагогів;
* забезпечення психологічного супроводу реалізації четвертого етапу обласного науково – методичного проекту «Освітні стратегії соціалізації особистості громадянського суспільства»;
* забезпечення організаційно – методичного супроводу Дня психологічного здоров’я та Тижня психології в закладах освіти у 2018 – 2019 навчальному році;
* проведення психологічної та соціально-педагогічної роботи з дітьми з сімей вимушено переміщених осіб, сімей, члени родин яких загинули чи знаходяться в зоні бойових дій шляхом забезпечення системної психологічної підтримки, консультативної допомоги. Зазначаємо, що така робота має бути системною, довготривалою та проводитись на високому науково-методичному рівні.

Основними напрямами соціально-психологічного супроводу є:

- соціально-педагогічна допомога сім’ям вимушених переселенців у налагодженні соціальних зв’язків із місцевими закладами охорони здоров’я, соціальних служб, закладів освіти, забезпеченні дітей навчальними посібниками, підручниками, іншим навчальним приладдям;

- надання соціально-педагогічної і психологічної допомоги учасникам освітнього процесу зазначених категорій в адаптації до нових умов освітнього процесу;

- залучення постраждалих дітей до розвитку творчих здібностей у позашкільних начальних закладах з метою створення умов для їхньої самореалізації та проведення діагностичної і корекційно-відновлювальної роботи практичними психологами цих закладів;

- залучення учасників освітнього процесу зазначених категорій до активної виховної і розвиткової діяльності в позаурочний час;

- забезпечення індивідуального супроводу працівниками психологічної служби учасників освітнього процесу зазначених категорій та надання їм необхідної психологічної, соціально-педагогічної допомоги;

- створення сприятливого соціально-психологічного клімату в закладі освіти та оптимізація змісту і форм психологічної просвіти педагогічних працівників і батьків;

- недопущення своїми діями чи бездіяльністю вторинної травматизації учасників освітнього процесу та, у разі потреби, перенаправлення дітей, батьків і педагогів до інших спеціалістів (психотерапевта, невролога тощо);

- застосування міжсекторальної взаємодії і мультидисциплінарного підходу до вирішення проблем, які виникають (за потреби звернутися до закладів і установ охорони здоров’я, підрозділів служби з надзвичайних ситуацій тощо з пропозицією співробітництва та координації у справі надання психологічної допомоги тим, хто її потребує);

* психологічне і соціально-педагогічне забезпечення та супровід інклюзивного навчання дітей з особливими освітніми потребами, консультативна і просвітницька робота з батьками. Освітній процес дитини з особливими освітніми потребами набуває конкретики тільки тоді, коли навколо неї гуртуються фахівці, які разом з батьками створюють міждисциплінарну, полісуб’єктну команду психолого-педагогічного супроводу і розпочинають колегіальну роботу в напрямі продумування та реалізації компетентного освітнього маршруту для цієї дитини.

Психолого-педагогічний супровід — це пролонгований процес, спрямований на попередження виникнення (або усунення) у дітей з особливими освітніми потребами дестабілізаційних чинників, формування їхніх адаптивних функцій, забезпечення оптимального розвитку та здобуття ними якісної освіти в умовах закладу освіти.

Кожний з фахівців оцінює прояви дитини щодо тієї галузі, у якій він компетентний.

 *Основні функції психолога*:

- психологічний супровід дитини з ООП;

- надання рекомендацій, консультацій та методичної допомоги педагогічним працівникам закладу освіти у роботі з дитиною з ООП;

- проведення консультацій з батьками дитини з ООП;

- сприяння формуванню психологічної готовності в учасників освітнього процесу до взаємодії в інклюзивному середовищі з дитиною з ООП;

- підготовка звіту про результати надання психологічних послуг дитині із зазначення динаміки її розвитку.

*Основні функції соціального педагога*:

- соціально-педагогічний патронаж здобувачів освіти і їх батьків (законних представників).

- виявлення соціальних питань, які потребують негайного вирішення, за потреби направлення до відповідних фахівців з метою надання допомоги;

- вивчення соціальних умов розвитку дітей з ООП;

- планування і реалізація завдань соціалізації здобувачів освіти, адаптації їх у новому колективі і соціальному середовищі, надання допомоги дітям і сім’ям, що знаходяться у складних життєвих обставинах або потребують посиленої педагогічної уваги;

- проведення індивідуальної роботи з дітьми з ООП, залучення їх до роботи в гуртках, секціях та інших об'єднаннях;

- надання рекомендацій учасникам освітнього процесу щодо шляхів ефективної інтеграції дитини з ООП в колектив однолітків, формування позитивного мікроклімату в дитячому колективі;

- захист прав дітей з ООП, за відповідним дорученням представлення їхніх інтересів у правоохоронних і судових органах та інших організаціях.

 Таким чином, ефективність психолого-педагогічного супроводу дитини з особливими освітніми потребами в освітньому просторі залежить від згуртованої роботи групи супроводу, здатної працювати в режимі командної взаємодії і здійснювати повноцінну психолого-педагогічну допомогу дитині — створювати умови для відповідного освітнього процесу для неї, що фіксується в індивідуальній програмі розвитку з чітко прописаними зовнішніми ресурсами (можливості освітнього середовища), внутрішніми ресурсами (потенціал дитини, який має бути розкритий завдяки цілеспрямованій корекційно-розвитковій роботі), а також моніторингом процесів навчання та розвитку дитини, результати якого можуть спонукати до перегляду і вдосконалення цих процесів.

* підвищення психологічної компетентності педагогів, батьків шляхом ознайомлення із засобами практичної психології щодо розвитку, навчання та виховання дітей та підлітків. Інтернет-технології стали природною складовою життя дітей і сучасної молоді. Комп'ютер є не тільки розвагою, але й засобом спілкування, самовираження та розвитку особистості.

Самостійне пізнання інформаційного світу дозволяє розширити коло інтересів дитини і сприяє її додатковій освіті, спонукає до кмітливості, привчає до самостійного розв'язання задач.

Всесвітня мережа також задовольняє потребу підлітків у лідерстві. Діти, які добре знають комп’ютер та Інтернет, більш адекватно оцінюють свої здібності та можливості, вони більш цілеспрямовані та кмітливі. Щоб повноцінно орієнтуватись у віртуальному просторі, дитині треба вчитися структурувати великі потоки інформації, дотримуючись основних правил безпеки в мережі.

З метою надання батькам і педагогам допомоги з питань захисту дітей від впливу шкідливої інформації розроблено ряд посібників і складено перелік рекомендованих для дітей онлайн-ресурсів. Зазначені матеріали допоможуть відкрити дітям цікавий, корисний і, головне, безпечний Інтернет. Режим доступу:<https://mon.gov.ua/ua/osvita/pozashkilna-osvita/vihovna-robota-ta-zahist-prav-ditini/bezpeka-ditej-v-interneti>

* забезпечення захисту прав і свобод дітей, створення безпечного середовища (запобігання насильству в учнівському колективі та домашньому насильству). Закон України «Про освіту», зокрема стаття 53**,** визначає право здобувачів освіти на захист під час освітнього процесу від приниження честі та гідності, будь-яких форм насильства та експлуатації, дискримінації за будь-якою ознакою, пропаганди та агітації, що завдають шкоди здоров’ю здобувача освіти. <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2145->

У сучасному світі активізуються такі негативні явища серед дітей та учнівської̈ молоді як насильство, кібертретирування, секстинг, булінг тощо, що не може не викликати стурбованості й посиленої уваги широких кіл громадськості, освітян, батьків.

Цілком логічно, що виникає необхідність захистити, убезпечити, попередити наслідки впливу на особистість несприятливих факторів і чинників.

Вже ні для кого не таємниця, що суспільний запит спрямований на школу, яка є місцем, де дітей не тільки навчають, а, перш за все, школа є простором для їх повноцінного розвитку, осередком успішних, креативних і щасливих людей. А такий омріяний заклад освіти можливий лише в атмосфері фізичного комфорту, сприятливого соціального та психологічного клімату, який підтримує особистість, яка розвивається, вчасно реагує на її потреби та з повагою ставиться до її особливостей.

Для дітей та молоді несприятливі впливи середовища насамперед виявляються у вигляді складних ситуацій у міжособистісному спілкуванні (конфлікти з батьками, друзями, учителями, нерозуміння з оточуючими тощо), у проявах психологічного та емоційного насильства (ігнорування, приниження, погрози, недоброзичливе ставлення тощо), у дії несприятливих факторів, пов’язаних із процесом навчання.

Діти, які зазнали різного роду насильства, самі стають агресивними, що найчастіше виливається на більш слабких, молодших за віком дітей, на тварин. Часто їхня агресивність виявляється в грі, часом спалахи гніву не мають видимої причини. Деякі з них, навпаки, надмірно пасивні, не можуть себе захистити. І в тому, і в іншому випадку порушується контакт, спілкування з однолітками. У занедбаних, емоційно депривованих дітей прагнення будь-яким шляхом привернути до себе увагу іноді виявляється у вигляді зухвалої, ексцентричної поведінки.

Проблема цькування у школі існує давно, та лише зараз суспільство почало говорити про це відкрито. Міністерство освіти і науки України розпочало роботу над проектом "Безпечна школа", до якого закликає долучитися всіх небайдужих та підтримати ідею протидії цькуванню. У березні поточного року вдалося заручитися підтримкою всесвітньо відомого оратора [Nick Vujicic](https://www.facebook.com/NickVujicic/?fref=mentions), який провів мотиваційні зустрічі з учителями та учнями, розпочавши відверту розмову про булінг. Відеоматеріали про ці зустрічі розміщені у вільному доступі на сайті МОН і ми радимо їх використати в учнівських колективах з метою протидії цькуванню.

Пропонуємо творчо підійти до проведення виховних заходів із використанням окремих відеороликів, виготовлених за матеріалами мотиваційних зустрічей Ніка Вуйчича із підлітками, педагогічними працівниками та батьківською громадськістю м. Києва.

Режим доступу: <https://mon.gov.ua/ua/osvita/zagalna-serednya-osvita/protidiya-bulingu/bezpechna-shkola-nik-vujchich-video>. На сайті МОН розміщений у вільному доступі банк педагогічних технологій (інструментарію) у рубриці «Корисні посилання щодо теми антибулінгу» для використання в профілактичній роботі в закладах освіти. Режим доступу: <https://mon.gov.ua/ua/osvita/zagalna-serednya-osvita/protidiya-bulingu/korisni-posilannya-shodo-temi-antibulingu>.

Спеціальна рубрика «Корисні посилання щодо теми антибулінгу» розміщена на офіційному сайті Державної наукової установи «Інститут модернізації змісту освіти» ([www.imzo.gov.ua](http://www.imzo.gov.ua)).

Просимо пошири в закладах освіти інформацію про діяльність Національних ліній ( інформаційні стенди, на сайтах закладів тощо ). Зокрема, «Гаряча лінія» з питань протидії булінгу працює за номером 116 000. Батьки та члени родини мають можливість отримати консультації щодо ознак насилля по відношенню до їх дитини і рекомендації, що робити в такій ситуації. <http://magnolia-tv.com/en/node/3859>

Консультації для дітей та дорослих, чиї запити стосуються дітей, здійснює Національна дитяча «гаряча лінія» за безкоштовним номером 0-800-500-225 та коротким безкоштовним номером для абонентів КиївСтар та Лайфселл – 116 111. <https://la-strada.org.ua/ucp_mod_content_show_30_robota-garyachoyi-liniyi.html>

Безпечна, доброзичлива атмосфера освітнього середовища, заснована на довірі і повазі.

 Важливою умовою для запобігання насильству в закладі освіти є:

• безпечна інфраструктура приміщень і території; наявність поста охорони, забезпечення контрольно-пропускного режиму і спостереження за місцями загального користування (їдальні, коридори, роздягальні, ігрові майданчики тощо) і технічними приміщеннями;

• наявність документа, що регламентує політику закладу освіти з питань попередження та реагування на випадки насильства;

• включення пунктів щодо подолання насильства в статут, кодекс, правила поведінки, інформування про них усіх працівників закладу освіти, учнів і батьків; неухильне дотримання правил поведінки, розроблених і прийнятих колегіально;

• визначення осіб, відповідальних за дотримання безпеки, профілактики насильства та координацію заходів реагування на його випадки, аналіз ефективності цих заходів і їх удосконалення;

• використання ефективних механізмів та інструментів виявлення (повідомлення), реєстрування та реагування у випадку насильства;

• своєчасне надання допомоги учасникам конфліктної ситуації силами педагогів та працівників психологічної служби;

• взаємодія зі службами соціальної та психологічної допомоги, Національної поліції та охорони здоров’я з метою профілактики насильства та надання допомоги залученим до нього особам;

• застосування методів навчання і виховання, заснованих на повазі прав і гідності людини і гендерної рівності;

• доброзичливий стиль спілкування між усіма учасниками освітнього процесу, недопущення дискримінації в навчальному колективі за якимось ознаками;

• реалізація освітніх програм і позашкільних заходів, що сприяють формуванню в учнів особистісних і соціальних (життєвих) навичок для розвитку і підтримки здорових міжособистісних відносин без насильства і дискримінації;

• залучення учнів і батьків до планування і реалізації заходів щодо покращення соціально-психологічного клімату в закладах освіти, профілактики насильства; проведення серед них інформаційно-просвітницької роботи;

• формування професійної готовності (навчання і підтримка) педагогічного колективу, керівництва, всіх працівників закладу освіти до реагування на випадок насильства і систематичної роботи щодо профілактики.

Інформаційно-просвітницька робота має бути спрямована на підвищення обізнаності всіх учасників освітнього процесу про насильство, його наслідки, а також на навчання ефективного протистояння, у тому числі завдяки розвитку особистісних і соціальних (життєвих) навичок і педагогічних компетенцій.

Тільки в сукупності всі ці фактори створюють таке освітнє середовище, де зменшується ймовірність виникнення насильницьких відносин між учасниками освітнього процесу і підвищується здатність ефективно запобігати конфліктним ситуаціям, реагувати на них. До того ж, під час реалізації комплексу заходів із профілактики насильства потрібно враховувати специфіку конкретного закладу, поточну обстановку, основні проблеми та можливості для їх вирішення.

Діти є найнезахищенішою і найуразливішою частиною суспільства, повністю залежною від дорослих. Часто діти продукують насильство в закладах освіти, маючи гіркий досвід життя та жорстокого поводження в родині.

За статистикою, яку оприлюднили під час голосування за [Закон України «Про запобігання та протидію домашньому насильству»](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2229-19), понад 3 мільйони дітей в Україні щороку спостерігають за актами насильства у сім'ї або є їхніми вимушеними учасниками, а майже 70% жінок піддаються різним формам знущань і принижень. Щорічно близько 1500 жінок, і ця тенденція збільшується за останні три роки, помирають від рук власних чоловіків. Діти скривджених матерів у 6 разів схильніші до суїциду, а 50% – до зловживань наркотиками. Майже 100% матерів, які зазнали насильства, народили хворих дітей – переважно з неврозами, заїканням, енурезами, церебральним паралічем, порушенням психіки. <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/2229-19>

Сексуальне насильство в сім’ї - найбільш прихована, латентна, форма насильства. Існують дані, що контактного сексуального насильства до 14 років зазнали 20% дітей. Сексуальне насильство над дітьми - прихована проблема і точну кількість потерпілих установити надзвичайно складно. За оціночними даними Ради Європи, кожна п’ята дитина страждає від різних форм сексуального насильства. За цим режимом доступу можна скористатися матеріалами, як навчити дитину захищатися від сексуального насильства: <https://mon.gov.ua/storage/app/media/pozashkilna/bezpeka/manual-kindergarten.pdf>

З метою виконання законодавчих вимог у звязку із прийняттям [Закону України «Про запобігання та протидію домашньому насильству»](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2229-19). <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2229-19> Міністерство надіслало до органів управління освітою лист щодо підвищення рівня інформованості здобувачів освіти, педагогічних, науково-педагогічних і наукових працівників, інших осіб, які залучаються до освітнього процесу щодо форм, причин і наслідків домашнього насильства, формування поваги до прав і свобод людини, нетерпимості до приниження її честі і гідності, насильницької моделі поведінки у приватних стосунках, небайдужого ставлення до постраждалих осіб, насамперед до постраждалих дітей, викорінення дискримінаційних уявлень про соціальні ролі та обов’язки жінок і чоловіків, а також дискримінації за будь-якими ознаками (лист МОН від 20.03.18 №1/9-168) режим доступу:<https://mon.gov.ua/ua/npa/list-mon-ukrayini-vid-20062018-19-401-shodo-nadannya-rozyasnen>;

* актуальною залишається профілактична робота щодо торгівлі людьми. Торгівля людьми – це злочин, жертвами якого можуть стати чоловіки, жінки і діти, як з метою примусової праці, так і сексуальної експлуатації.

Нині у світі понад 21 мільйон людей є жертвами примусової праці. Чоловіки, жінки і діти потрапляють до рук торговців людьми, як у власних країнах, так і за кордоном. При цьому страждають усі країни – і країна походження, транзиту, і країна призначення. Зростає також проблема внутрішньої торгівлі людьми. Україна є країною походження, транзиту та призначення у торгівлі чоловіками, жінками та дітьми.

За перше півріччя 2018 року Національна поліція України виявила майже 200 фактів торгівлі людьми, з них 108 – це сексуальна експлуатація. Наразі визнані потерпілими 91 жінка, 49 чоловіків, 9 неповнолітніх і 7 малолітніх дітей.

Відповідно до статей 7, 9, 20, 21, 22, 23, 24 Закону України «Про протидію торгівлі людьми» (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2012, № 19-20, ст.173) <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/3739-17>) Міністерство, органи управління освітою, заклади освіти впроваджують в освітній процес заходи щодо підвищення рівня обізнаності здобувачів освітніх послуг та їх батьків з питань протидії торгівлі дітьми.

Зокрема, постановою Кабінету Міністрів України №111 від 24.02.2016 року, <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/111-2016-%D0%BF> затверджено [Державну соціальну програму протидії торгівлі людьми на період до 2020 року](http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/111-2016-%D0%BF#n10)

Своєрідною відповіддю на нагальні потреби держави щодо запобігання та протидії торгівлі людьми є впровадження варіативної програми виховної роботи з питань протидії торгівлі дітьми «Особиста гідність. Безпека життя. Громадянська позиція» для закладів освіти. Режим доступу: <http://old.mon.gov.ua/ua/about-ministry/normative/5457->

На сайті Міністерства розміщені практичні матеріали щодо запобігання торгівлі людьми. Електронний режим доступу: <http://mon.gov.ua/activity/education/pozashkilna-osvita/vyhovna-robota/protidiya-torgivli-lyudmi>

Генеральною Асамблеєю Організації Об’єднаних націй у 2013 році 30 липня було проголошено Всесвітнім днем протидії торгівлі людьми; 18 жовтня – Європейський день боротьби з торгівлею людьми, який започаткований Європарламентом у 2007 році.

З цього приводу Міністерство направило відповідний лист органам управління освітою і наукою щодо розповсюдження соціальної реклами та відеороликів з протидії торгівлі людьми, проведення до зазначених дат інформаційних кампаній, спрямованих на усвідомлення дітьми та молоддю знань про те, що найвищою цінністю будь-якої держави, у тому числі й України, є людина, її життя і здоров’я, честь і гідність, недоторканність та безпека. Лист МОН від 17.07.18 №1/9-453. Режим доступу: <http://www.osvita.sm.gov.ua/index.php/uk/1422-shchodo-protidiji-torgivli-lyudmi>

Таким чином у наступному навчальному році рекомендовано працівникам психологічної служби:

вживати соціальних, правових, психолого-педагогічних та інших заходів, спрямованих на виявлення та усунення причин і передумов, що сприяють торгівлі дітьми;

впроваджувати у закладах освіти освітні програми з протидії торгівлі дітьми;

вживати заходів для підвищення рівня обізнаності щодо протидії торгівлі дітьми серед дітей, батьків та осіб, що їх замінюють;

вживати заходів, що сприяють викоріненню передумов торгівлі людьми, зокрема щодо попередження насильства в сім'ї та дискримінації за ознакою статі;

залучати до співпраці представників громадських та міжнародних організацій, які працюють у цій сфері;

* підвищення якості соціально-психологічного супроводу дітей, які схильні до девіантної, аддиктивної поведінки. В Україні спостерігається тенденція до збільшення проявів негативної поведінки серед дітей та молоді. За несприятливих соціокультурних умов дитяче та підліткове середовище спрямоване на вживання нікотину, алкоголю, різних наркотиків та психоактивних речовин, на ранні сексуальні зв’язки, що різко погіршують стан фізичного і психічного здоров’я молодої людини. Гостро стоїть проблема репродуктивного здоров’я молоді.

Враховуючи викладене, ренкомендуємо працівникам психологічної служби:

 проаналізувати стан справ та посилити індивідуальну корекційну роботу з дітьми, які вже скоювали кримінальні правопорушення, та дітьми, які мають ознаки агресивної поведінки;

провести інформаційно-просвітницьку роботу з батьками та законними представниками дітей, схильних до протиправної поведінки, сприяти в організації змістовного дозвілля та позакласної зайнятості цієї категорії дітей;

налагодити міжвідомчу взаємодію з підрозділами ювенальної превенції Національної поліції України, службами у справах дітей, соціальними службами для сім’ї, дітей та молоді.

Діяльність працівників психологічної служби має ґрунтуватися на загальновизнаних гуманістичних, демократичних та правових засадах із дотриманням основних принципів здійснення соціальної роботи з сім’ями, дітьми та молоддю, а саме:

* додержання і захист прав людини;
* адресність та індивідуальний підхід;
* доступність та відкритість;
* добровільність вибору в отриманні чи відмові від отримання соціальних послуг;
* гуманність;
* комплексність;
* максимальна ефективність використання бюджетних та позабюджетних коштів суб’єктами соціальної роботи з сім’ями, дітьми та молоддю;
* законність;
* соціальна справедливість;
* забезпечення конфіденційності суб’єктами соціальної роботи з сім’ями, дітьми та молоддю, дотримання ними стандартів якості, відповідальності за дотримання етичних і правових норм.