



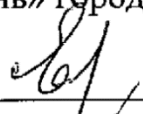
Министерство социальной политики Свердловской области
Государственное автономное учреждение социального обслуживания
Свердловской области

комплексный центр социального обслуживания населения «Золотая осень»
города Нижний Тагил»
(ГАУСО СО «КЦСОН «Золотая осень города Нижний Тагил»)

СОГЛАСОВАНО:

Председатель Совета трудового
коллектива

ГАУСО СО «КЦСОН «Золотая
осень» города Нижний Тагил»


 Е.А. Ермолаева

«16» 08 2021 г.

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ГАУСО СО

«КЦСОН «Золотая осень»
города Нижний Тагил»

 А. А. Горбунова

08 2021 г.

Положение

о «Детском телефоне доверия»

ГАУСО СО «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящее положение утверждает организацию деятельности «Детского телефона доверия» государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения «Золотая осень» города Нижний Тагил» (далее ГАУСО СО «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил»).
- 1.2. «Детский телефон доверия» входит в состав структурного подразделения отделения срочного социального обслуживания ГАУСО СО «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил», находится в непосредственном подчинении заведующего отделением.
- 1.3. Положение разработано в соответствии с нормами:
 - Конституция РФ;
 - Семейного Кодекса РФ от 29 декабря 1995 г. № 223-ФЗ (с изменениями и дополнениями);
 - Указа Президента РФ от 14.05.1996 г. № 712 (с изменениями и дополнениями) «Об основных направлениях государственной семейной политики»;
 - Федеральных законов РФ, положений постановлений Правительства Российской Федерации и Министерства труда России по вопросам социального обслуживания населения.
 - Документами в области стандартизации «Стандартами социальных услуг»;
 - Уставом ГАУСО СО «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил»;
- 1.4. Деятельность «Детского телефона доверия» строится на принципах наилучшего обеспечения интересов детей, гуманизма, общедоступности, приоритета общечеловеческих ценностей, гражданственности, свободного развития личности, защиты прав и интересов детей и светского характера воспитания.
- 1.5. «Детский телефон доверия» развивает и поддерживает контакты с другими учреждениями, осуществляющими работу с населением, общественными объединениями и организациями, взаимодействует с правоохранительными органами, органами обеспечивающими защиту прав семьи и несовершеннолетних.

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ СЛУЖБЫ

- 2.1. «Детский телефон доверия» создан для оказания услуг в целях обеспечения реализации предусмотренных законодательством Российской Федерации полномочий органов государственной власти Свердловской области (Государственных органов Свердловской области) в сфере социального обслуживания населения.
- 2.2. **Предметом** деятельности является социальное обслуживание населения.

2.3. Основными целями деятельности являются:

- Оказание экстренной анонимной психологической помощи по телефону для снижения психологического дискомфорта, уровня агрессии у людей, включая аутоагрессию и суицид, защита прав несовершеннолетних, формирование психологической культуры и укрепление психологического здоровья и атмосферы психологической защищенности населения, в том числе детей и подростков.

2.4. Основными задачами являются:

- Обеспечение доступности и своевременности консультативно-психологической помощи по телефону для несовершеннолетних независимо от их социального статуса и места жительства;
- Обеспечение обратившимся за советом и помощью возможности доверительного диалога;
- Оказание психологического консультирования по телефону несовершеннолетних, а также их родителей и законных представителей;
- Оказание помощи абонентам в мобилизации их творческих, интеллектуальных, личностных, духовных и физических ресурсов для выхода из кризисного состояния;
- Проведение бесед с родителями, целью которых является профилактика криминогенной обстановкой среди несовершеннолетних;
- Расширение у абонентов диапазона социально и личностно-приемлемых средств для самостоятельного решения возникших проблем и преодоления имеющихся трудностей, укрепление уверенности в себе;
- Направление абонентов к иным службам, организациям, учреждениям, где их запросы могут быть удовлетворены более полно и квалифицированно, содействовать обращениям населения за помощью к профессиональным психологам;
- Разработка и распространение рекламных материалов по информированию населения о деятельности и предоставляемых услугах;
- Анализирование причин и источников повышенного психического напряжения различных возрастных и социальных групп населения и доведение результатов до сведения органов и заинтересованных учреждений социальной защиты населения;
- Проведение психологического консультирования несовершеннолетних в случаях жестокого обращения с ними в семье, а также включая буллинг со стороны сверстников;
- Проведение профилактики девиантного поведения несовершеннолетних.

3. ФУНКЦИИ

- 3.1. Оказание экстренной анонимной консультативной психологической помощи по телефону всем обратившимся гражданам.
- 3.2. Ведение просветительской, рекламно-пропагандистской работы, издание буклетов, информационных листов и других информационно-

просветительских материалов, взаимодействие со СМИ, разработка наглядных агитации.

4. ОСНОВНЫЕ ВИДЫ УСЛУГИ

- 4.1. Сотрудники «Детского телефона доверия» для основных целей и задач осуществляют консультативную помощь по вопросам психолого-педагогической помощи несовершеннолетним, находящимся в трудной жизненной ситуации и оказывают следующие виды услуг:
- 4.1.1. Реализация основных видов деятельности осуществляются путем предоставления следующих видов услуг:
- 4.1.2. Оказание социально-психологических услуг в полустационарной форме;
- 4.1.3. Срочные социальные услуги предоставляют в следующих формах:
- 4.1.4. Социально-психологическое консультирование, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений;
- 4.1.5. Оказание индивидуальной психологической помощи, в том числе беседы, общение, выслушивание, подбадривание, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса клиентов «детского телефона доверия».
- 4.2. Работник «Детского телефона доверия» не вправе осуществлять виды деятельности, не предусмотренные Уставом ГАУСО СО «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил» и настоящим положением.

5. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ

- 5.1. «Детский телефон доверия» входит в состав структурного подразделения отделения срочного социального обслуживания ГАУСО СО «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил», находится в непосредственном подчинении заведующего отделением.
- 5.2. Сотрудниками «Детского телефона доверия» руководит заведующий отделением, назначенный на должность приказом директора ГАУСО СО «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил».
- 5.3. Сотрудники, работающие на «Детском телефоне доверия» ведут журнал статистического учета обращений по телефону доверия;
- 5.4. Всероссийский номер для обращения подростков, их родителей и законных представителей в службу «Детский телефон доверия» - **8 (800) 2000-122**
- 5.5. Контроль за деятельностью «Детского телефона доверия» осуществляет заведующий отделением (лицо его заменяющее) и заместитель директора.
- 5.6. План работы «Детского телефона доверия» разрабатывается заведующим отделением и утверждается заместителем директора.
- 5.7. С нормативно-правовыми документами, регламентирующими деятельность «Детского телефона доверия» работника знакомит заведующий отделением.

- 5.8. Работники «Детского телефона доверия» еженедельно и ежемесячно готовят статистический отчет о проделанной работе и передают его заведующему отделением.
- 5.9. Оригиналы нормативно-правовых документов, регламентирующих деятельность «Детского телефона доверия» (с подписями работников) хранятся у заместителя директора, копии – у заведующего отделением.
- 5.10. В случае невыхода на работу работника по объективным причинам (болезнь и др.) заведующий отделением в устной форме извещает специалиста по кадрам и заместителя директора о данном факте.
- 5.11. В случае отсутствия на работе работника по неизвестным причинам более 1 часа заведующий отделением в письменной форме извещает специалиста по кадрам и заместителя директора о данном факте.

6. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ, ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Клиент «Детского телефона доверия» имеет право:

- 6.1. Не отвечать на поставленные перед ним вопросы, касающиеся его личной жизни;
- 6.2. Предоставлять информацию о себе и своей семье на свое усмотрение.

Сотрудники «Детского телефона доверия» имеют право:

- 6.3. Оказывать социальные услуги гражданам, как обратившимся по собственной инициативе, так и по направлению органов социальной защиты населения, образования, здравоохранения, полиции, службы по труду и занятости и др.
- 6.4. Запрашивать и получать справочную, аналитическую и другую необходимую информацию и материалы по делам клиентов отделения от других структурных подразделений ГАУСО СО «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил», учреждений и др.
- 6.5. Разрабатывать и представлять инновационные предложения, с целью повышения эффективности деятельности.
- 6.6. Привлекать к сотрудничеству организации, индивидуальных лиц, способных оказать методическую и финансовую поддержку деятельности.
- 6.7. Принимать участие в заседаниях, собраниях, встречах, семинарах, конференциях, совещаниях, консилиумах и «круглых столах» по направлению деятельности.

Обязанности сотрудников «Детского телефона доверия»:

- 6.8. Обеспечивать реализацию целей, предмета, функций, определенных настоящим Положением;
- 6.9. Обеспечивать защиту служебной информации, а так же конфиденциальность персональных данных;

- 6.10. Обеспечивать сохранность, целевое и эффективное использование имущества;
- 6.11. Обеспечивать сохранность документов и передачу их на государственное хранение в архивные фонды.

Ответственность сотрудников «Детского телефона доверия»:

6.12. Работники «Детского телефона доверия» несут ответственность:

- За качество и своевременность выполнения возложенных задач и осуществление им своих функций;
- За несвоевременное предоставление запрашиваемой документации;
- За несвоевременное предоставление запрашиваемой информации в различные ведомства и учреждения;
- За правонарушение, совершенное в процессе осуществления деятельности;
- За соблюдение прав и свобод клиентов, обратившихся в службу;
- За сохранение конфиденциальности (Конфиденциальность персональных данных – обязательное для соблюдения оператором или иным, получившим доступ к персональным данным лицом требование не допускать их распространения без согласия субъекта персональных данных или наличия иного законного основания).

7. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ

Работники «Детского телефона доверия» осуществляет взаимодействие:

- с подразделениями ГАУСО СО «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил».
- с соответствующими государственными и негосударственными структурами, оказывающими помощь населению.