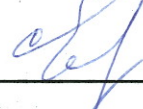


+



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
« 01 » 03 2024 г.

УТВЕРЖДАЮ:
Директор ГАУСО СО
«КЦСОН «Золотая осень»
города Нижний Тагил»

_____ А. А. Горбунова
« 01 » 03 2024 г.



Положение
об отделении экстренной психологической помощи по телефону
ГАУСО СО «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил»

2024

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее положение регламентирует организацию деятельности отделения экстренной психологической помощи по телефону 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 является структурным подразделением «Отделения экстренной психологической помощи по телефону» и находится в непосредственном подчинении заведующего отделением срочного социального обслуживания;

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»;

1.4. В своей деятельности «Отделение экстренной психологической помощи по телефону» руководствуется:

- Конституция РФ;
- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Семейным кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом от 24 июня 1999 № 120 – ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;
- Федеральным законом от 24.07.1998 № 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации";
- Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации";
- Методическими рекомендациями, алгоритмами, разработанными Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, для служб Детского телефона доверия;
- 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»;
- Приказами директора Центра.

1.5. Деятельность отделения экстренной психологической помощи по телефону 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.

1.6. «Детский телефон доверия» экстренной психологической помощи по телефону 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.

1.7. Основными принципами работы отделения экстренной психологической помощи по телефону являются: доступность, бесплатность, добровольность обращения, невмешательство в личную жизнь, гарантированность анонимность обращений.

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОТДЕЛЕНИЯ ЭКСТРЕННОЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ ПО ТЕЛЕФОНУ

2.1. Отделение экстренной психологической помощи по телефону создано 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 психологической помощи по телефону для несовершеннолетних независимо от их социального статуса и места жительства;
- Обеспечение каждому обратившемуся 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 помощь 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 наглядной агитации.

4. ОСНОВНЫЕ ВИДЫ УСЛУГИ

4.1. Работники структурного подразделения отделения экстренной психологической помощи по телефону 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 «Отделения экстренной психологической помощи».

4.2. Работники структурного подразделения экстренной психологической помощи по телефону 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» является структурным подразделением «Отделения экстренной психологической помощи по телефону», находится в непосредственном подчинении заведующего отделением срочного социального обслуживания ГАУСО СО «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил.

5.2. Работниками «Отделения экстренной психологической помощи по телефону» руководит заведующий отделением, назначенный на должность приказом директора ГАУСО СО «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил».

5.3. Работники, работающие в «Отделении экстренной психологической помощи по телефону» 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 «Отделения экстренной психологической помощи по телефону» осуществляет заведующий отделением (лицо его замещающее) и заместитель директора курирующий это направление деятельности.

5.6. План работы «Отделения экстренной психологической помощи по телефону» разрабатывается заведующим отделением срочного социального обслуживания и утверждается директором Центра.

5.7. С нормативно-правовыми документами, регламентирующими деятельность «Отделения экстренной психологической помощи по телефону» работников знакомит заведующий отделением срочного социального обслуживания.

5.8. Работники «Отделения экстренной психологической помощи по телефону» еженедельно и ежемесячно готовят статистический отчет о проделанной работе и передают его заведующему отделением срочного социального обслуживания.

5.9. В случае невыхода на работу работника по объективным причинам (болезнь и др.) заведующий отделением срочного социального обслуживания в устной форме извещает специалиста по кадрам и заместителя директора о данном факте.

6. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ, ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Клиент «Отделения экстренной психологической помощи по телефону» 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.

Работники «Отделения экстренной психологической помощи по телефону» 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 работников «Отделения экстренной психологической помощи по телефону»:

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 хранение в архив Центра.

Ответственность работников «Отделения экстренной психологической помощи по телефону»:

6.12. Работники «Отделения экстренной психологической помощи по телефону» 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 «отделение экстренной психологической помощи по телефону»;

- 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 «Отделения экстренной психологической помощи по телефону» осуществляют взаимодействие:

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

РАЗРАБОТАЛ:

Заведующий ОССО

 Косачева М.В. «__» _____ 2024г.

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора

 Беляева Г.С. «__» _____ 2024г.

Заведующий отделением социально-правовой помощи

 Васильева Т.В. «__» _____ 2024г.