



ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СОЦИАЛЬНОГО  
ОБСЛУЖИВАНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
«ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ СЕМЬЕ И ДЕТЯМ  
«Росинка» ГОРОДА ПЕРВОУРАЛЬСКА»  
(ГАУСО СО «ЦСПСиД «Росинка» города Первоуральска»)

Утверждаю:  
Директор ГАУСО СО «ЦСПСиД «Росинка» города Первоуральска»  
Н.Г. Ахаимова  
«30» декабря 2020г.



**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**об отделении экстренной помощи по телефону**



## 1. Общие положения.

- 1.1. Отделение экстренной помощи по телефону, далее по тексту «Отделение», является структурным подразделением ГАУСО СО «ЦСПСиД «Росинка» города Первоуральска», далее по тексту «Центр», и осуществляет свою деятельность на основании Устава учреждения и настоящего Положения.
- 1.2. Отделение предназначено оказывать содействие в получении экстренной психологической помощи анонимно с использованием телефона доверия, способствовать профилактике семейного неблагополучия, стрессовых и суицидальных настроений детей и подростков, защите прав детей и укреплению семьи
- 1.3. В своей деятельности отделение руководствуется:
- нормами международного права;
  - Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и постановлениями Правительства Российской Федерации, в том числе Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
  - региональными законами, указами и постановлениями Свердловской области, в том числе Законом Свердловской области от 03.12.2014 № 108-ОЗ «О социальном обслуживании граждан в Свердловской области», постановлением Правительства Свердловской области от 18.12.2014 № 1149-ПП «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства»;
  - распорядительными документами Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации;
  - распорядительными документами Министерства социальной политики Свердловской области, в том числе приказом МСЗН СО №189 от 25.03.2011 «О функционировании на территории Свердловской области детского телефона доверия с единым общероссийским телефонным номером»;
  - стандартами социальных услуг, утверждёнными приказом Министерства социальной политики Свердловской области от 11 августа 2015 года № 482 (в ред. Приказов Министерства социальной политики Свердловской области от 19.05.2016 № 247, от 30.08.2016 № 468, от 13.04.2017 № 153, от 09.09.2019 № 400);
  - постановлениями и решениями муниципальных органов власти;
  - локальными нормативно-правовыми актами Центра: Уставом, Правилами внутреннего трудового распорядка, Коллективным договором, приказами директора Центра, распоряжениями заместителя директора и заведующего Отделением.
- 1.4. Силами специалистов Отделения реализуется оказание срочных социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания.
- 1.5. Отделение возглавляет заведующий отделением.
- 1.6. Заведующий отделением назначается на должность и освобождается от должности директором Центра согласно ТК РФ.
- 1.7. В период длительного отсутствия (отпуск, больничный, длительная командировка) заведующий отделением заменяется другим работником отделения, который назначается приказом директора Центра.
- 1.8. Заведующий отделением непосредственно подчиняется заместителю директора, курирующему данное направление деятельности.
- 1.9. Структуру Отделения, штатное расписание и должностные инструкции специалистов утверждает директор Центра в соответствии с действующим законодательством.
- 1.10. Специалисты Отделения назначаются и освобождаются от должности приказом директора Центра в соответствии с Трудовым кодексом РФ.
- 1.11. Специалисты Отделения работают в режиме нормированного рабочего дня по графику, утвержденному директором Центра.



## 2. Цель и задачи.

2.1. Цель деятельности Отделения – способствовать профилактике семейного неблагополучия, стрессовых и суицидальных настроений детей и подростков, защите прав детей и укреплению семьи.

2.2. Основными задачами деятельности Отделения являются:

- 2.2.1. Оказание экстренной психологической помощи детям в кризисных ситуациях, в том числе в случаях, где есть угроза суицида;
- 2.2.2. Выявление ситуаций социального неблагополучия, случаев жестокого обращения и насилия над детьми;
- 2.2.3. Профилактика девиантного поведения подростков;
- 2.2.4. Проведение психологического консультирования ребенка и его семьи;
- 2.2.5. Организация для позвонивших других видов социально-психологической помощи и информирование их о социальных службах, работающих на данной территории.

## 3. Функции.

Основными функциями деятельности Отделения являются:

- 3.1. Планово-прогностическая:  
- участие в анализе, прогнозировании, планировании работы Отделения и Центра, составление плановой, аналитической и отчетной документации по Отделению.
- 3.2. Консультативная: оказание срочной психологической консультативной помощи, в том числе по «телефону доверия»;
- 3.3. Посредническая:  
- организация социальной помощи семьям и несовершеннолетним (позвонившими на «телефон доверия»), оказавшимся в трудной жизненной ситуации при взаимодействии со структурными подразделениями Центра и организациями города/области.
- 3.4. Информационно-методическая:  
- организация просветительской деятельности по информированию населения о работе «Детского телефона доверия» и проведение тематических лекций для учащихся школ (по запросу);  
- разработка информационно-методических материалов, памяток;  
- оказание консультативной и методической помощи сотрудникам учреждений СО ЗУО в соответствии с заявленными проблемами и затруднениями и по вопросам, входящим в компетенцию специалистов Отделения.
- 3.5. Контрольно-ревизионная:  
- осуществление контроля соблюдения нормативно-правовых документов, эффективного использования рабочего времени.

## 4. Направления деятельности.

- 4.1. Анализ и планирование деятельности Отделения, составление плановой, аналитической, отчетной и текущей документации по Отделению.
- 4.2. Оказание экстренной психологической помощи по телефону доверия.
- 4.3. Накопление и систематизация законодательной базы в области социального обслуживания семьи и детей по уровням (федеральный, областной, местный).
- 4.4. Разработка нормативно-правовых актов, регулирующих работу отделения.
- 4.5. Разработка информационно-методических материалов (памяток, лекций, программ тренингов, рекомендаций и т.д.) по психологическим вопросам воспитания, обучения и развития.
- 4.6. Организация консультативной помощи специалистам Центра.
- 4.7. Повышение профессиональной компетентности специалистов: участие в семинарах, методических учениях; самообразование, изучение нормативных документов, изучение специальной литературы (методической, педагогической, психологической).
- 4.8. Осуществление контроля со стороны заведующего над соблюдением сотрудниками Отделения нормативно-правовых документов (законов, приказов, распоряжений, положений,



инструкций и т.д.), методических рекомендаций, обеспечивающих деятельность отделения.

4.9. Осуществление контроля со стороны заведующего над соблюдением сотрудниками Отделения правил внутреннего трудового распорядка, требований по охране труда, технике безопасности, противопожарной безопасности, трудовой дисциплины, производственной санитарии.

4.10. Специалисты Отделения несут ответственность и выполняют полномочия в системе менеджмента качества и системе менеджмента социальной ответственности в соответствии с документацией систем.

4.11. Специалисты Отделения взаимодействуют с заинтересованными сторонами согласно Информационным картам заинтересованных сторон в части выполнения Учреждением требований стандарта IQNetSR 10.

4.12. Заведующий Отделением ведет записи по качеству в соответствии с Документированной процедурой «Управление записями СМК».

4.13. Заведующий отделением ведет записи по социальной ответственности в соответствии с Документированной процедурой «Управление записями СМ СО».

4.14. Специалисты Отделения участвуют в реализации процесса предоставления срочных социальных услуг с отражением данных процессов в информационной системе «Социальное обслуживание населения».

### **5. Организация деятельности Отделения.**

5.1. Отделение функционирует на имущественной материальной базе Центра.

5.2. Численный состав Отделения определяется штатным расписанием в соответствии с целями, задачами и объемом деятельности.

5.3. Отделение осуществляет свою деятельность на основе годового плана, утвержденного заместителем директора Центра.

5.4. Организация экстренной психологической помощи производится в соответствии со Стандартами социальных услуг, утвержденными Приказом Министерства социальной политики Свердловской области от 11 августа 2015 года № 482 (в ред. Приказов Министерства социальной политики Свердловской области от 19.05.2016 № 247, от 30.08.2016 № 468, от 13.04.2017 № 153, от 09.09.2019 № 400) на безвозмездной основе.

5.5. Срочные социальные услуги, оказываемые в очной форме, предоставляются на основании заявления гражданина (законного представителя) или организаций, не входящих в систему социального обслуживания, по форме, утвержденной приказом Минтруда России от 28.03.2014 № 159н.

5.7. Ежемесячно формируется и подписывается получателем услуг или его законным представителем акт о предоставлении социальных услуг.

5.8. Не допускается предоставление социальных услуг гражданам, находящимся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, имеющих заболевания в стадии обострения, карантинные, инфекционные заболевания, бактерионосительство, активные формы туберкулеза, иные тяжелые заболевания, требующие лечения в специализированных учреждениях здравоохранения, выраженные нарушения поведения, представляющие опасность для окружающих и гражданина и требующие постоянного надзора и ухода.

5.9. Организация экстренной психологической помощи по телефону доверия осуществляется в соответствии с приказом МСЗН СО №189 от 25.03.11 г. «О функционировании на территории Свердловской области детского телефона доверия с единым общероссийским телефонным номером».

5.10. В связи с анонимным обращением на получателя услуги заявление, акт о предоставлении услуг не составляется.

### **6. Права и обязанности.**

6.1. В своей профессиональной деятельности специалисты Отделения *имеют право*:

6.1.1. Выбирать формы и методы работы самостоятельно, с учетом их соответствия нормативным документам, которыми должны руководствоваться в своей работе специалисты Отделения.



- 6.1.2.Повышать свою квалификацию на различных курсах.
- 6.1.3.Запрашивать у клиентов, обратившихся в Центр, информацию, необходимую для оказания социальной помощи.
- 6.1.4.Представлять предложения с целью повышения эффективности деятельности Отделения.
- 6.2. В своей профессиональной деятельности специалисты Отделения *обязаны*:
- 6.2.1.Своевременно и качественно исполнять возложенные на них обязанности.
- 6.2.2.Организовывать свой рабочий процесс в соответствии с планом работы, графиком, циклограммой деятельности.
- 6.2.3.Своевременно и в полном объеме предоставлять плановую, отчетную и текущую документацию заведующему отделением.
- 6.2.4.Соблюдать конфиденциальность полученной информации о клиенте, обратившегося за помощью в Центр.
- 6.2.5.Соблюдать правила внутреннего трудового распорядка, трудовой дисциплины, техники безопасности и противопожарных мероприятий.
- 6.2.6.Проходить предварительные и периодические медицинские осмотры, вакцинацию.
- 6.2.7.Немедленно извещать своего непосредственного или вышестоящего руководителя о любой ситуации, угрожающей жизни и здоровью людей, о каждом несчастном случае, происшедшем во время исполнения своих должностных обязанностей, или об ухудшении состояния своего здоровья.

## 7. Ответственность.

- 7.1. Сотрудники Отделения несет *ответственность за*:
- 7.1.1. За ненадлежащее, некачественное и несвоевременное выполнение задач и функций, возложенных на Отделение.
- 7.1.2.За неисполнение или ненадлежащее исполнение без уважительных причин нормативных актов, законных приказов директора, распоряжений заместителя директора и заведующего.
- 7.1.3. За несоблюдение принципа конфиденциальности, разглашение сведений, наносящих ущерб чести, достоинству, правам и интересам ребенка, его семьи;
- 7.1.4. За несоблюдение правил внутреннего трудового распорядка, охраны труда, техники безопасности и противопожарных мероприятий.

## 8. Взаимодействие с другими структурными подразделениями. Связи.

- 8.1. В целях полного и качественного выполнения возложенных на Отделение задач устанавливаются следующие взаимоотношения с другими подразделениями Центра:

**Входящая информация и документация:**

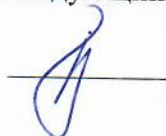
№ п/п	Структурное подразделение Центра	Содержание	Периодичность
1	Общее руководство	<ul style="list-style-type: none"> <li>- приказы директора, распоряжения зам. директора;</li> <li>- нормативно-правовые документы;</li> <li>- инструктажи по ТБ;</li> <li>- информация о сроках прохождения медицинских осмотров;</li> <li>-планы работы методического совета, методических объединений;</li> <li>- организационно-методические документы.</li> </ul>	в течение года
2	Представитель руководства по качеству и социальной ответственности	<ul style="list-style-type: none"> <li>- планы развития СМК и СМСО;</li> <li>- программы и планы внутренних аудитов;</li> <li>- планы корректирующих и предупреждающих действий</li> </ul>	ежегодно



## Исходящая информация и документация:

№	Адресат	Содержание	Периодичность
1	Общее руководство	- докладные и служебные записки; - план работы на неделю, месяц, квартал, год; - информация о ситуации, угрожающей жизни или здоровью воспитанников или специалистов на рабочем месте; - заявка на канцелярские товары; - заявка на методическую литературу; - отчет за месяц, квартал, год; - содержательный ежемесячный отчет;	в течение года  по мере необходимости  в течение года
2	Делопроизводство	- заявка программисту на устранение неполадок в работе ПК /программ.	по мере необходимости
3	Ремонтно-техническое и энергетическое обслуживание	- заявка на устранение хозяйственных неисправностей.	по мере необходимости
4	Транспортное обслуживание и погрузочно-разгрузочные работы	- заявка на использование транспорта.	по мере необходимости
5	Представитель руководства по качеству и социальной ответственности	- предложения в планы корректирующих и предупреждающих действий; - отчеты о выполнении корректирующих действий.	в течение года

Заведующий отделением экстренной помощи по телефону:



Т.В.Благинина

«30» декабря 2020г.

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора



Н.А. Сафаргалиева

«30» декабря 2020г.

Ознакомлены:

ФИО	Должность	Подпись	Дата
Тришан Н.В.	психолог	ИТ -	30.12.2020
Вяткина Н.В.	психолог	ВЛ	30.12.2020
Столбов А.Н.	психолог	АБД	30.12.2020