

**Положение об отделении экстренной психологической помощи
по телефону государственного казенного учреждения социального
обслуживания Владимирской области «Ковровский социально-
реабилитационный центр для несовершеннолетних»**
(действует с 01.10.2019 г.)

1. Общие положения.

1.1. Настоящее положение регулирует деятельность отделения экстренной психологической помощи по телефону (далее - отделение), являющегося структурным подразделением государственного казенного учреждения социального обслуживания Владимирской области «Ковровский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» (далее - центр).

1.2. В своей деятельности отделение руководствуется федеральными законами, постановлениями и распоряжениями правительства Российской Федерации, иными нормативными правовыми актами в области защиты прав и законных интересов ребенка: федеральным законом «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 23.12.2013 г. № 442-ФЗ, приказом Минтруда от 24.11.2014 г. №939н «Об утверждении примерного порядка предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому», законом Владимирской области от 02.10.2007 г. № 120-ОЗ «О социальной поддержке и социальном обслуживании отдельных категорий граждан во Владимирской области», законом Владимирской области от 31.10.2014 г. №117-ОЗ «Об утверждении перечня социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг на территории Владимирской области», постановлением администрации Владимирской области от 02.12.2014 г. № 1230 «О порядке предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг во Владимирской области», национальными и государственными стандартами социального обслуживания, Уставом Центра, данным положением и другими нормативными актами.

1.3. Отделение осуществляет свою деятельность во взаимодействии с другими структурными подразделениями центра.

1.4. Отделение осуществляет взаимодействие с другими органами и учреждениями системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних.

1.5. Отделение открывается и закрывается по согласованию с Департаментом социальной защиты населения администрации Владимирской области.

1.6. Отделение находится по адресу: г. Ковров, ул. Муромская, д. 11а.

2. Цели и задачи отделения.

2.1. Цель деятельности отделения:

2.1.1. Предоставление срочных социальных услуг и анонимной бесплатной психологической помощи по Детскому телефону доверия с единым общероссийским номером 8-800-2000-122.

2.1.2. Профилактика безнадзорности и беспризорности.

2.2. Задачи отделения:

- оказание детям консультативно-психологической помощи по Детскому телефону доверия, в том числе в случаях жестокого обращения и насилия;
- оказание консультативно-психологической помощи по Детскому телефону доверия родителям и иным взрослым, которые испытывают трудности в общении с детьми или готовы сообщить о нарушениях прав детей;
- повышение психологической грамотности населения посредством предоставления клиентам информации, ориентированной на решение проблем личного и социального характера;
- осуществление сбора сигналов о нарушении прав детей и передачу их в органы и учреждения по защите прав детей;
- осуществление рекламно-просветительской деятельности, направленной на информирование населения о возможности получения психологической помощи по Детскому телефону доверия;
- разработка и апробация методик и технологий по вопросам социального обслуживания получателей социальных услуг, их родителей (законных представителей);
- осуществление обучения несовершеннолетних по общеобразовательным общеразвивающим программам дополнительного образования;
- ведение статистики и анализа запросов абонентов Детского телефона доверия;
- организация мероприятий по повышению квалификационного уровня сотрудников отделения.

2.3. Информация о функционировании отделения, целях его организации, правилах приёма обращений, размещается в средствах массовой информации, а также в виде буклетов, брошюр, стенных газет и других рекламных материалов и в сети интернет (в том числе на официальном сайте центра).

2.4. Номер Детского телефона доверия (службы экстренной психологической помощи по телефону) – 8-800-2000-122.

3. Условия оказания социальных услуг.

3.1. Социальные услуги предоставляются в форме социального обслуживания на дому. Возрастной состав получателей социальных услуг не ограничен.

3.2. Социальные услуги оказываются в отделении бесплатно.

3.3. На базе отделения в соответствии с лицензией на образовательную деятельность организуется реализация образовательной программы по направлению «Дополнительное образование детей и взрослых».

3.4. Специалисты отделения:

- осуществляют свою деятельность по предоставлению срочных социальных услуг как в самом отделении, так и в различных учреждениях, общественных, благотворительных организациях;

- ведут прием, учет и регистрацию обращений, принятых по Детскому телефону доверия;

- несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений, а также служебной и профессиональной тайн.

3.5. Для сбора и обработки информации, сведений, поступающих на Детский телефон доверия, используется телефонный аппарат, оснащенный автоматическим номером.

3.6. К участию в работе по реагированию на обращение, восстановлению прав детей, проверке сообщенных сведений, оперативному реагированию на полученную информацию могут привлекаться иные должностные лица.

3.7. В отделении ведется следующая документация:

- положение об отделении, должностные инструкции сотрудников отделения;
- планы работы (годовой, поквартальные, тематические);
- отчеты деятельности отделения, информационные справки;
- методические и рабочие материалы;
- журнал приема информации, поступившей по Детскому телефону доверия;
- журнал учета случаев жестокого обращения с несовершеннолетними;
- «борт-журнал»;
- правила дежурства на линии;
- порядок взаимодействия с другими службами;
- график дежурства на месяц;
- расписание супервизий, журнал учета супервизорских сессий, отчеты о супервизорских сессиях;
- папка с нормативными документами, регламентирующими работу отделения;
- классификаторы для учета звонков (Российский и международный);
- алгоритмы работы в трудных ситуациях и др..

Страницы журналов должны быть пронумерованы и прошнурованы. Документация хранится до минования срока надобности.

3.8. Специалисты отделения участвуют в работе Попечительского совета центра.

4. Принципы деятельности отделения.

4.1. В основе деятельности отделения заложены следующие принципы:

1. *Принцип доверия*: создание благоприятных условий для доверительного общения между взрослым и ребенком;
2. *Принцип принятия*: безусловное принятие каждого абонента, устойчивое положительное отношение к нему;
3. *Принцип доступности*: учет возрастных и индивидуальных особенностей детей;
4. *Принцип добровольности*: добровольность участия ребенка;
5. *Принцип уважения*: уважение к личности каждого абонента, вера в его способности и возможности.

5. Кадровое обеспечение отделения.

5.1. На работу в отделение принимаются работники, имеющие специальное образование или специальную подготовку.

5.2. Организацию работы и управление деятельностью специалистов отделения осуществляет заведующий отделением.