

УТВЕРЖДАЮ:
Директор ОГКУ СО
«СРЦН г. Иркутска»
В.А.Анищенко



от «02» 12 2015 г.

**Министерство социального развития,
опеки и попечительства
Иркутской области**

**«Социально-реабилитационный центр
для несовершеннолетних г. Иркутска»**

ПОЛОЖЕНИЕ

об отделении экстренной психологической помощи по телефону

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Отделение экстренной психологической помощи по телефону (далее – Отделение), организованное в рамках общенациональной кампании по противодействию жестокому обращению с детьми Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, совместно с субъектами Российской Федерации, является структурным подразделением Областного государственного казенного учреждения социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних г. Иркутска» (далее – Учреждение).
- 1.2. Отделение осуществляет свою деятельность на основании Устава учреждения, настоящего положения, действующего законодательства Российской Федерации.
- 1.3. Организация и управление Отделением осуществляет заведующий Отделением, который назначается директором Учреждения и подчиняется непосредственно директору.
- 1.4. Отделение оснащается современными техническими средствами и оборудованием. С учетом специфики работы технические средства должны обеспечивать высококачественную телефонную связь.
- 1.5. Отделение развивает и поддерживает контакты с другими учреждениями системы социальной защиты населения, взаимодействует с органами и учреждениями системы здравоохранения, образования, внутренних дел и другими органами и учреждениями, осуществляющими работу с населением, общественными объединениями, благотворительными фондами и гражданами в интересах повышения эффективности психологической помощи детям, попавшим в сложные жизненные ситуации.
- 1.6. Отделение предназначено для оказания консультативно-психологической помощи, в том числе в случаях жестокого обращения и насилия, как в семье, так и вне ее, а также осуществляет сбор сигналов о нарушении прав детей и передачу их в органы и учреждения по защите прав детей.
- 1.7. Специалисты, работающие в Отделении, действуют в соответствии с должностными инструкциями.

2. ОСНОВНЫЕ ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

2.1. Отделение создано с целью:

- помощи абонентам уязвимых групп в мобилизации и активизации их творческих, интеллектуальных, личностных ресурсов для выхода из кризисного состояния;
- формирования психологической культуры населения и расширения социально-психологического информационного поля детей и подростков уязвимых групп;
- укрепления психического здоровья и атмосферы психологической защищенности населения, особенно детей и подростков.

2.2. Основные задачи Отделения экстренной психологической помощи по телефону:

- обеспечение доступности и своевременности психологической помощи по телефону детям и взрослым, независимо от их социального статуса и места жительства;
- обеспечение возможности доверительного диалога при телефонном консультировании для каждого обратившегося;
- снижение психологического дискомфорта детей, находящихся в сложной жизненной ситуации, включая снижение внешней агрессии, аутоагрессии и суицидальных намерений;
- расширение социально-личностных приемлемых средств для самостоятельного решения возникших проблем и преодоления трудностей;
- направление к иным службам, организациям, учреждениям, где их запросы могут быть удовлетворены полно и адресно;
- анализ причин и источников повышенного психического напряжения различных возрастных и социальных групп и информирование органов социальной защиты населения о результатах анализа.

2.3 Экстренность предоставляемой помощи обеспечивается круглосуточной работой специалистов отделения и поддержанием непрерывного рабочего состояния технических средств и оборудования, помощь по телефону предоставляется бесплатно и анонимно.

3. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ОТДЕЛЕНИЯ

3.1. Порядок предоставления срочных социальных услуг в Отделении определяется в соответствии со статьей 27 Федерального закона от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации». Работа Отделения организована на основании служебной записки министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области от 16.06.2010 г., № 5335-4042/10-06; письма Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации от 21.04.2010 г., № 375-03-МГ

3.2. Деятельность отделения обеспечивается высококвалифицированными специалистами, имеющими высшее психологическое образование и практический опыт работы.

3.3. Для сбора сигналов о нарушениях прав детей и подростков, мониторинга и социального взаимодействия с другими структурами системы социальной защиты населения в отделении введена должность специалиста по социальной работе, имеющего высшее профессиональное образование и практический опыт работы.

3.4. Заведующий отделением осуществляет общее руководство деятельностью отделения и развивает социальное партнерство.

3.5. Психологи-консультанты работают в круглосуточном и непрерывном режиме.

3.6. В отделении ведется следующая документация:

- журнал учета поступающих звонков (приложение 1);
- личная учетная карточка постоянного клиента (приложение 2).

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СОТРУДНИКОВ

Имеют право:

- 4.1. Свободно выбирать и использовать методы и методики социально-психологического консультирования абонентов.
- 4.2. Повышать квалификацию в образовательных учреждениях высшего профессионального образования, в учреждениях повышения квалификации, а также на курсах, семинарах, проводимых государственными и общественными организациями.
- 4.3. Вносить предложения по повышению эффективности своей деятельности и деятельности отделения.
- 4.4. Выносить возникшие проблемы работы с абонентами на обсуждение с коллегами.
- 4.5. Получать гарантированную заработную плату, доплаты и надбавки в соответствии со своей квалификацией.

Обязанности:

- 4.6. Соблюдать Устав Центра, правила внутреннего распорядка учреждения, работать, руководствуясь настоящим положением и должностными инструкциями, а также нормативно-правовыми документами.
- 4.7. Оказывать экстренную психологическую помощь по телефону лицам, находящимся в сложной жизненной ситуации.
- 4.8. Не разглашать полученные во время работы сведения, которые могут нанести ущерб чести, репутации, правам и интересам обратившихся граждан.
- 4.9. Знать и уметь пользоваться законодательными и правовыми актами социального обслуживания несовершеннолетних и их семей.
- 4.10. Самостоятельно принимать решения в пределах своей компетенции, и нести за них ответственность.

5. ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ ОТДЕЛЕНИЯ

- 5.1. Конфиденциальность.
- 5.2. Ориентированность на абонента.
- 5.3. Доброжелательность и искреннее желание помочь абоненту.
- 5.4. Безвозмездность консультирования.