

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ГБУ «ОЦСПСД «Журавушка»

_____ /С.Н.Гринберг/

« » _____ 2019 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ОТДЕЛЕНИЯ ПОМОЩИ СЕМЬЯМ С
ПРОБЛЕМАМИ НАСИЛИЯ**

Структура текста

1. Общие положения
2. Цели и задачи деятельности отделения
3. Основные виды деятельности отделения
4. Организация и порядок работы отделения
5. Права
6. Ответственность
7. Руководство деятельностью
8. Взаимодействие
9. Контроль и проверка деятельности
10. Реорганизация и ликвидация

Заведующий отделением
помощи семьям с проблемами насилия:

С положением ознакомлены:

1. Общие положения

1.1. Отделение помощи семьям с проблемами насилия является структурным подразделением Государственного бюджетного учреждения «Областной центр социальной помощи семье и детям «Журавушка» (далее - Учреждение).

1.2. Отделение помощи семьям с проблемами насилия (далее – Отделение) в своей работе руководствуется: нормами международного права, Конституцией Российской Федерации; Федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации; Постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации; Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации; Законами Нижегородской области; Указами и распоряжениями Губернатора Нижегородской области; Постановлениями и распоряжениями Правительства Нижегородской области; Уставом Учреждения, правилами внутреннего трудового распорядка Учреждения и настоящим Положением.

1.3. Основные нормативные документы:

- Федеральный закон РФ от 28.12.2013г. № 442 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

- Федеральный закон РФ от 24 июня 1999г. № 120 «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;

- Закон Нижегородской области от 05.11.2014 N 146-З "О социальном обслуживании граждан в Нижегородской области";

- Постановление Правительства Нижегородской области от 21 июня 2016г. № 377 «О предоставлении социальных услуг поставщиками социальных услуг несовершеннолетним, их родителям (законным представителям) в Нижегородской области»;

- Соглашение № 35/03/138-П от 06.09.2010 «Об обеспечении деятельности на территории Нижегородской области детского телефона доверия (службы экстренной психологической помощи) с единым общероссийским телефонным номером» (Дополнительное соглашение №4 от 28.09.2015 (принят постановлением ЗС НО от 30.10.2014 N 1518-V).

1.4. Отделение в своей деятельности руководствуется следующими принципами:

- принцип конфиденциальности предполагает, что содержание звонка не может передаваться третьим лицам за исключением случаев представляющих угрозу жизни и здоровью ребенка и уголовных преступлений. Место расположения службы не разглашается. Имена сотрудников клиентам не сообщаются;

- принцип уважения собеседника проявляется в толерантном отношении консультанта к взглядам собеседника и работе с клиентом в системе ценностей клиента;

- принцип доступности психологической помощи в кризисной ситуации для любого человека, независимо от пола и возраста;

- принцип бесплатности - психологическая помощь по телефону предоставляется бесплатно.

2. Цели и задачи деятельности отделения

1. Целью деятельности Отделения является оказание экстренной психолого-педагогической помощи с использованием телефона доверия, а также посредничество между обратившимися за помощью в ситуации насилия и жестокого обращения и субъектами профилактики.

2.2. Задачи Отделения:

2.1. профилактика жестокого обращения;

2.2.2. помощь жертвам жестокого обращения;

2.2.3. приём информации о случаях насилия и жестокого обращения, оформление карточек учёта кризисных звонков и передача их субъектам профилактики;

2.2.4. организация информационно-просветительской деятельности по формированию психологической культуры семьи и недопустимости любых

форм жестокого обращения с ребенком.

3. Основные виды деятельности отделения

3.1. Оказание экстренной психологической помощи с использованием телефона «Телефон доверия» (в том числе с Единым всероссийским номером 8 800 2000 122) несовершеннолетним и лицам, осуществляющих их воспитание, а так же гражданам, нуждающимся в экстренной психологической помощи, независимо от их социального статуса и места жительства.

3.2. Работа с личными обращениями, том числе с суицидными звонками:

- выслушивание собеседника;
- оказание эмоциональной поддержки;
- ответ на экзистенциальный запрос позвонившего;
- помощь в мобилизации внутренних ресурсов;
- направление в службы помощи, различной ведомственной принадлежности.

3.3 Работа с семейными проблемами, в том числе с проблемами детско-родительских отношений, супружеских и межпоколенческих конфликтов в семьях, воспитывающих детей с целью профилактики насилия в отношении несовершеннолетнего.

3.4. Прием кризисных звонков и заполнение карточки учёта кризисного звонка с целью помощи семьям с проблемами насилия.

3.5. Организация горячих линий по актуальным вопросам воспитания и социальной адаптации несовершеннолетних с целью профилактики всех форм насилия в отношении несовершеннолетних.

3.6. Ведение необходимой отчётно-плановой и учётной документации.

3.7. В случае производственной необходимости сотрудники Отделения могут привлекаться к иным видам психологической и педагогической деятельности в рамках уставной деятельности Учреждения.

4. Организация и порядок работы отделения

4.1. График работы Телефона доверия в Отделении устанавливается приказом директора Учреждения.

4.2. Консультирование граждан с использованием Телефона доверия ведётся в соответствии с установленным графиком смен. Дежурный консультант обязан прийти на смену за 5 мин до конца предыдущей смены.

4.3. Дежурный консультант принимает звонки в течение всего времени смены и фиксирует их в Журнале учёта звонков.

4.5. В случае обращения граждан, в том числе и несовершеннолетних, информирующих о случаях жестокого обращения с ребёнком, оформляет Карточки учёта кризисных звонков в соответствии с Порядком оформления карточки кризисного звонка и передает ее в приемную директора Учреждения. Консультант информирует о случае заведующего Отделением. Информация о пострадавшем направляется в КДНиЗП Нижегородской области.

4.6. Если на телефон звонит постоянный клиент или душевнобольной человек в отношении него сотрудники совместно с руководителем (супервизором) вырабатывают единую линию поведения, которой следуют все сотрудники.

4.7. Во время смены консультантом не разрешается смотреть телевизор, слушать радио, пользоваться интернетом. Запрещено принимать пищу на рабочем месте. В помещении телефона доверия запрещено находиться посторонним (в том числе сотрудникам Учреждения за исключением случаев супервизии).

4.8. Заведующий Отделением выполняет функции супервизора или назначает на эту должность одного из сотрудников, прошедших специальное обучение.

4.9. С целью повышения качества предоставляемой помощи клиентам и профилактики эмоционального выгорания сотрудников в Отделении регулярно проводятся супервизии. График супервизий утверждается заведующим Отделением.

4.10. На базе Отделения могут быть организованы тематические горячие линии с целью профилактики всех форм насилия в отношении несовершеннолетних.

4.11. Подготовка отчетной документации Отделения:

- заведующий Отделением разрабатывает квартальные планы деятельности Отделения;

- сотрудники предоставляют заведующему Отделением еженедельные и ежемесячные отчеты о проделанной работе;

- заведующий Отделением предоставляет администрации учреждения ежеквартальные отчеты о деятельности Отделения.

5. Права

Сотрудники Отделения имеют право:

5.1. пользоваться всеми правами и льготами, предусмотренными ТК РФ;

5.2. на обеспечение условий деятельности в соответствии с требованиями Трудового кодекса РФ.

5.3. вносить предложения по совершенствованию работы отделения и Центра в целом;

5.4. на совершенствование профессиональных знаний на курсах повышения квалификации и семинарах;

5.5. прохождение аттестации на категорию;

5.6. прохождение медицинского осмотра.

6. Ответственность

Сотрудники Отделения несут ответственность:

6.1. за ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных должностной инструкцией в пределах, определенных действующим трудовым законодательством Российской

Федерации;

6.2. за правонарушения, совершенные в процессе осуществления своей деятельности, - в пределах, определенных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации;

6.3. за причинение материального ущерба - в пределах, определенных действующим трудовым и гражданским законодательством Российской Федерации.

7. Руководство деятельностью

.1. Общее руководство деятельностью Отделения осуществляется директором Учреждения.

7.2. Текущее руководство деятельностью Отделения осуществляется заведующим Отделением.

8. Взаимодействие

.1. Осуществляет взаимодействие со всеми структурными подразделениями ГБУ ОЦСПСД «Журавушка» в целях реализации задач предусмотренных данным положением и уставной деятельностью Учреждения.

.1. Является участником взаимодействия с другими отделениями Учреждения, организациями социальной защиты населения, здравоохранения, образования, НКО и СМИ.

9. Контроль и проверка деятельности

.1. Общий контроль осуществляет директор Учреждения.

9.2. Контроль деятельности и ведения документации осуществляет заместитель директора.

10. Реорганизация и ликвидация

10.1. Отделение реорганизуется или ликвидируется в связи с реорганизацией или ликвидацией Учреждения.