

СОГЛАСОВАНО

Председатель
Совета трудового коллектива
ГБУ «ЦСР НО»

Губанов / Губанова
«01» марта 2021 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБУ «ЦСР НО»

Гринберг /С.Н. Гринберг/
«01» марта 2021 г.



ПОЛОЖЕНИЕ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОТДЕЛЕНИЯ ЭКСТРЕННОЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ ПО ТЕЛЕФОНУ

Структура текста

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

1. Общие положения

1.1. Отделение экстренной психологической помощи по телефону является структурным подразделением государственного бюджетного учреждения «Центр социального развития Нижегородской области» (далее - Учреждение).

1.2. В своей деятельности Отделение руководствуется нормами международного права, Конституцией Российской Федерации, Бюджетным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях, Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», законодательством Российской Федерации, нормативными правовыми актами Российской Федерации, 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), иными правовыми актами, уставом Учреждения, правилами внутреннего трудового распорядка Учреждения и настоящим Положением.

1.3. Отделение в своей деятельности руководствуется следующими принципами:

1.3.1. принцип конфиденциальности:

информация об обратившемся за психологической помощью не может передаваться третьим лицам за исключением случаев, представляющих угрозу жизни и здоровью ребенка и совершения противоправных действий;

информация о содержании консультации может быть представлена на супервизии, но не может передаваться третьим лицам в такой форме, что личность обратившегося может быть установлена;

место расположения Детского телефона доверия не разглашается;

имена сотрудников клиентам не сообщаются.

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

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

1.3.4. принцип бесплатности – экстренная психологическая помощь по телефону предоставляется бесплатно.

2. Цели и задачи деятельности Отделения

2.1. Целью деятельности Отделения является получение гражданами экстренной психолого-педагогической помощи, в том числе в рамках работы детского телефона доверия, а также оказание содействия обратившимся гражданам по защите прав несовершеннолетних в случае насилия и жестокого обращения.

2.2. Задачи Отделения:

2.2.1. предоставление обратившимся гражданам экстренной психологической помощи, в т.ч. в случаях жестокого обращения;

2.2.2. оказание психологической помощи в рамках работы детского телефона доверия детям, подросткам и их родителям;

2.2.3. организация очного психологического консультирования детей, подростков, их родителей и членов их семьи в ситуации внутрисемейного конфликта или в случаях нарушении социальной адаптации ребенка;

2.2.4. профилактика жестокого обращения с детьми и подростками;

2.2.5. 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, осуществляющим их воспитание, а так же гражданам, нуждающимся в экстренной психологической помощи, независимо от их социального статуса и места жительства (анонимно).

3.2. Кризисное консультирование (в том числе в случае угрозы суицида) всех обратившихся, нуждающихся в данном виде помощи, при обращении за экстренной психологической помощью как в режиме очных консультаций, так и по телефону.

3.3. Прием кризисных звонков и заполнение карточки учёта кризисного звонка с целью помощи семьям с проблемами насилия. Приём информации о случаях насилия и жестокого обращения, оформление карточек учёта кризисных звонков и передача их субъектам профилактики.

3.4. Передача информации о кризисном звонке смежным службам в порядке межведомственного взаимодействия.

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

3.6. Телефонное психологическое консультирование граждан по вопросам профилактики жестокого обращения с детьми.

3.7. Телефонное и очное психологическое консультирование детей, подростков и их родителей.

3.8. Очное семейное консультирование по вопросам супружеских, детско-родительских отношений, проблемного поведения детей, внутрисемейных конфликтов с целью профилактики домашнего насилия.

3.9. Ведение необходимой отчетно-плановой и учетной документации: журнал регистрации звонков на «Телефоне доверия»; журнал учета карточек кризисных звонков, поступивших на «Телефон доверия»; журнал регистрации очных консультаций; составление планов и отчетов о деятельности Отделения в соответствии с номенклатурой дел Учреждения.

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

3.11. Осуществление информационно-просветительской деятельности (психологическое просвещение населения, презентация службы Телефон доверия,

проведение рекламных акций (разработка и раздача листовок, наклеек, линеек, календариков, ручек, плакатов, блокнотов, организация рекламы на телевидении, в печатных изданиях и в Интернете).

3.12. Образовательная поддержка и повышение профессиональных компетенций специалистов социальной сферы региона в области психологического консультирования, в т.ч. по телефону (организация и проведение обучающих мероприятий, супервизии и т.п.).

3.13. подготовка новостных публикаций по направлениям деятельности Отделения для размещения на официальном сайте, в группах Учреждения в социальных сетях;

3.14. участие в реализации функций Учреждения как методического центра по отношению к учреждениям социальной сферы Нижегородской области;

3.15. участие в организации и проведении мероприятий Учреждения.

4. Организация и порядок работы Отделения

4.1. Экстренная психологическая помощь осуществляется анонимно по телефону (с использованием всероссийской линии Детского телефона Доверия (8-800-2000-122) и в очной формах при личном обращении.

Экстренная психологическая помощь предоставляется по личному заявлению или на основании договора с зачислением на обслуживание в Учреждение, которые оформляются в отделении приема граждан.

4.2. Отделение осуществляет обслуживание получателей услуг в соответствии с графиком работы специалистов и Правилами внутреннего трудового распорядка.

4.3. Распределение нагрузки между сотрудниками Отделения, составление расписания работы специалистов осуществляется заведующим Отделением;

4.4. График работы «Телефона доверия» в Отделении устанавливается приказом директора Учреждения.

4.8. График сменности сотрудников для работы на линии «Телефон доверия» утверждает заведующий Отделением.

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

4.9. Дежурный консультант принимает звонки в течение всего времени смены и фиксирует их в журнале учёта звонков.

4.10. В случае обращения граждан, в том числе несовершеннолетних, информирующих о случаях жестокого обращения с ребёнком, консультант 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.

4.11. 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.

4.12. 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).

4.13. С целью повышения качества предоставляемой помощи клиентам и профилактики эмоционального выгорания сотрудников в Отделении регулярно проводятся групповые и индивидуальные супервизии. График супервизий утверждается заведующим Отделением. Супервизии проводятся сотрудником, прошедшим специальное обучение.

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

4.15. Организацией аттестации специалистов Отделения занимается отделение развития социальных технологий Учреждения:

- процедура внутренней аттестации специалистов Отделения проводится специалистами отделения развития социальных технологий в соответствии с Порядком аттестации сотрудников;

- аттестация на первую, вторую и высшую категории проводится в соответствии с Положением об аттестации министерства социальной политики Нижегородской области.

4.16. Открытые занятия специалистов Отделения проводятся в соответствии с графиком открытых занятий, утвержденным директором Учреждения.

4.17. Сотрудники Отделения принимают участие в обучающих мероприятиях, организованных в Учреждении, министерством социальной политики Нижегородской области, другими учреждениями социального обслуживания и организациями в рамках межведомственного взаимодействия.

4.18. 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 заместителю директора, курирующему данное отделение, ежеквартальные отчеты о деятельности Отделения по утвержденным Учреждением формам, в установленные сроки.

5. Руководство деятельностью

5.1. Общее руководство деятельностью Отделения осуществляется директором Учреждения.

5.2. Координация и направление деятельности Отделения осуществляется заместителем директора, текущее руководство - заведующим.

5.3. Заведующий Отделением назначается и освобождается от должности приказом директора Учреждения.

5.4. На время отсутствия заведующего Отделением (командировка, отпуск, болезнь, и пр.) его обязанности возлагаются на работника, назначенного приказом директора Учреждения, который приобретает соответствующие права, несёт

ответственность за надлежащее исполнение возложенных на него обязанностей, знакомится с должностной инструкцией замещаемого под роспись.

6. Права

Для осуществления своей деятельности сотрудники Отделения имеют права:

- 6.1. по согласованию с администрацией Учреждения планировать свою деятельность;
- 6.2. готовить проекты запросов на получение сведений от организаций и учреждений независимо от их организационно – правовых форм и ведомственной подчиненности, необходимые для решения вопросов, входящих в компетенцию Отделения;
- 6.3. пользоваться всеми правами и льготами, предусмотренными трудовым законодательством Российской Федерации;
- 6.4. на обеспечение условий трудовой деятельности в соответствии с требованиями Трудового кодекса РФ;
- 6.5. знакомиться с проектами решений руководства Учреждения, касающихся деятельности Отделения;
- 6.6. вносить на рассмотрение руководства Учреждения предложения по улучшению деятельности Учреждения и совершенствованию методов работы, и повышению качества предоставляемых услуг;
- 6.7. участвовать в разработке планов работы, методических и информационных материалов;
- 6.8. запрашивать от структурных подразделений Учреждения необходимую информацию в пределах своей компетентности;
- 6.9. представлять Учреждение в различных органах и организациях по вопросам, входящим в компетенцию Отделения;
- 6.10. совершенствовать профессиональные знания на курсах и семинарах;
- 6.11. проходить процедуру аттестации на соответствие занимаемой должности.

7. Ответственность

Сотрудники Отделения несут ответственность:

- 7.1. за соблюдение сроков, связанных с предоставлением услуг;
- 7.2. за соблюдение правил обработки и защиты персональных данных, за соблюдение конфиденциальности и неразглашение сведений личного характера, ставших известными при оказании услуг;
- 7.3. за достоверность отчетности и информации по вопросам, входящим в компетенцию Отделения, предоставляемой руководству Учреждения, в вышестоящие и другие организации;
- 7.4. за ведение документации в соответствии с утвержденной Учреждением номенклатурой дел;
- 7.5. за качество работы и принятые решения, входящие в пределы своей компетентности;
- 7.6. за выполнение служебных поручений руководства Учреждения;

7.3. за несоблюдение требований к служебному поведению, положений Кодекса этики и служебного поведения сотрудников Учреждения и норм законодательства РФ по противодействию коррупции;

7.4. за неисполнение или ненадлежащее исполнение положений Устава, распоряжений директора Учреждения, настоящего Положения, должностной инструкции и иных локальных нормативных актов, к работнику могут быть применены дисциплинарные взыскания в порядке и при условиях, определенных трудовым законодательством Российской Федерации.

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

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

8. Взаимодействие

8.1. Сотрудники Отделения в интересах получателей услуг и в пределах своей компетенции взаимодействуют:

- с работниками всех структурных подразделений Учреждения;
- с сотрудниками ГКУ НО «Управление социальной защиты населения» районов города и области, отделами опеки и попечительства и комиссией по делам несовершеннолетних и защите их прав города Нижнего Новгорода и Нижегородской области, общественными организациями и ассоциациями, занимающимися проблемами семьи, женщин и детей независимо от их организационно-правовой формы.

9. Контроль и проверка деятельности

9.1. Общий контроль за деятельностью Отделения осуществляет директор Учреждения, заместитель директора.

9.2. Внутри Отделения контроль деятельности осуществляет заведующий Отделением.

10. Реорганизация и ликвидация

10.1. Отделение реорганизуется или ликвидируется в связи с реорганизацией или ликвидацией Учреждения. Отделение создается, реорганизуется и ликвидируется на основании приказа Учредителя.

10.2. Положение о деятельности Отделения разработано в соответствии с уставом Учреждения.

10.3. В положение о деятельности Отделения могут быть внесены изменения и поправки. Положение подлежит пересмотру не реже, чем один раз в пять лет.