Утверждено приказом директора муниципального казенного учреждения «Социальнореабилитационный центр для несовершеннолетних «Радуга»» от 01.10.2021 № 67

ПОЛОЖЕНИЕ

об отделении экстренной психологической помощи по телефону

1. Общие положения

- 1.1. Отделение экстренной психологической помощи по телефону (далее отделение) является структурным подразделением МКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Радуга»». В своей деятельности руководствуется федеральными законами, указами и распоряжениями Правительства РФ, нормативными правовыми актами Кемеровской области в области защиты прав и законных интересов ребенка, уставом и локальными актами центра.
- 1.2. Деятельность отделения основывается на принципах законности, демократизма, гуманного обращения с несовершеннолетними, поддержки семьи и взаимодействия с ней, индивидуального подхода к несовершеннолетним с соблюдением конфиденциальности полученной информации, обеспечения ответственности сотрудников за нарушение прав и законных интересов несовершеннолетних.
- 1.3. Организуют и координируют работу отделения заместитель директора по воспитательной и реабилитационной работе и заведующий отделением.

2. Основные задачи и функции отделения

- 2.1. Обеспечивает доступность и своевременность психологической помощи для граждан, независимо от их социального статуса и места жительства.
- 2.2. Оказывает бесплатную экстренную консультативно-психологическую помощь по телефону.
 - 2.3. Предоставляет следующие виды социальных услуг:
 - психологическая диагностика и обследование личности;
- социально-психологическое консультирование, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений;
- психологические тренинги, направленные на повышение эмоционального тонуса, психомоторной активности и эффективного бесконфликтного социального поведения;
 - психологическая коррекция;

- оказание психологической помощи, в том числе анонимно с использованием телефона доверия;
- 2.4. Направляет абонентов к иным службам, организациям, учреждениям, где их запросы могут быть удовлетворены более полно и квалифицированно.
 - 2.5. Основными задачами отделения являются:
- оказание необходимой социально-психологической помощи в выходе из состояния психологического дискомфорта и решении внутриличностных проблем, повышении стрессоустойчивости и уровня психологической культуры;
- разработка и предоставление рекомендаций по решению социально-психологических проблем, проведению реабилитационных мероприятий;
 - оказание экстренной консультативно-психологической помощи по телефону.

3. Предоставление социальных услуг

3.1. Отделение оказывает квалифицированную психологическую помощь гражданам бесплатно, в объемах, определенных стандартами социальных услуг:

несовершеннолетним детям;

лицам, пострадавшим в результате чрезвычайных ситуаций, вооруженных межнациональных (межэтнических) конфликтов;

гражданам, чей среднедушевой доход, рассчитанный в порядке, установленном постановлением Правительства Российской Федерации на дату обращения ниже предельной величины или равен предельной величине среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно, установленной локальными актами Кемеровской области;

лицам без определенного места жительства;

беременным женщинам;

семьям с несовершеннолетними детьми;

гражданам, обратившимся за оказанием психологической помощи анонимно, в том числе по телефону доверия;

инвалидам Великой Отечественной войны;

участникам Великой Отечественной войны, принимавшим участие в боевых действиях в период с 22 июня 1941 года по 9 мая 1945 года.

3.2. Услуги оказываются на основании поданного заявления получателя социальных услуг или его законного представителя о предоставлении социальных услуг по форме установленного образца и договора с гражданином или его законным представителем.

- 3.3. Виды, объем и условия предоставления социальных услуг устанавливаются постановлением коллегии администрации Кемеровской области от 22 декабря 2014 г. «Об утверждении порядков предоставления социальных услуг на дому, в полустационарной форме социального обслуживания и срочных социальных услугах.
- 3.4. Предоставление социальных услуг осуществляется в сроки, определенные договором.
- 3.5. Консультативная психологическая помощь по телефону оказывается бесплатно без непосредственного контакта с обращающимся гражданином, ежедневно, круглосуточно. Адрес Службы не указывается в адресных справочниках. Сотрудники Службы представляются только как «Телефон доверия» или под псевдонимом, не называя иных сведений, позволяющих их идентифицировать. Пребывание посторонних лиц в помещении службы и использование принадлежащих ей линий связи для личных разговоров исключается. Продолжительность одной беседы с абонентом определяется консультантом индивидуально, в зависимости от содержания обращения. Обращение абонентов в Службу регистрируется в журнале обращений, где кратко описывается содержание беседы, указываются принятые меры. На протяжении всей смены сотрудники Службы находятся в кабинете, являющемся их рабочим местом, покидать которое разрешено в интервалах между звонками для бытовых потребностей.

4. Права и обязанности специалистов отделения

- 4.1. Специалисты отделения обязаны:
- осуществлять свою деятельность, в соответствии с законодательством
 Российской Федерации;
- предоставлять социальные услуги получателям социальных услуг, в соответствии с условиями договоров, заключенных с получателями социальных услуг или их законными представителями;
- использовать информацию о получателях социальных услуг, в соответствии с установленными законодательством Российской Федерации, о персональных данных требованиями о защите персональных данных;
- исполнять иные обязанности, связанные с реализацией прав получателей социальных услуг на социальное обслуживание.
 - 4.2 Поставщики социальных услуг при оказании социальных услуг не вправе:
- ограничивать права, свободы и законные интересы получателей социальных услуг;

- применять физическое или психологическое насилие в отношении получателей социальных услуг, допускать их оскорбление, грубое обращение с ними.
 - 4.3 Поставщики социальных услуг имеют право:
- запрашивать соответствующие органы государственной власти, а также органы местного самоуправления и получать от указанных органов информацию, необходимую для организации социального обслуживания;
- отказать в предоставлении социальной услуги получателю социальных услуг, в
 случае нарушения им условий договора о предоставлении социальных услуг,
 заключенного с получателем социальных услуг или его законным представителем;
- предоставлять гражданам по их желанию, выраженному в письменной форме,
 дополнительные социальные услуги за плату.