

Положение
об отделении экстренной психологической помощи по телефону
государственного казенного учреждения социального обслуживания
Владимирской области «Ковровский социально-реабилитационный
центр для несовершеннолетних»

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 23.12.2013г. № 442-ФЗ, приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 14.05.2025г. N305н «Об утверждении правил организации деятельности организаций социального обслуживания, их структурных подразделений», приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 08.08.2023г. N 647н «Об утверждении примерного порядка предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому», приказом Минтруда РФ от 08.08.2023г. № 648н «Об утверждении примерного порядка предоставления социальных услуг в полустационарной форме», Приказом Минтруда России от 09.01.2023г. № 1н «Об утверждении Примерного порядка предоставления срочных социальных услуг», законом Владимирской области от 02.10.2007г. № 120-ОЗ «О социальной поддержке и социальном обслуживании отдельных категорий граждан во Владимирской области», законом Владимирской области от 31.10.2014г. №117-ОЗ «Об утверждении перечня социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг на территории Владимирской области», постановлением Департамента социальной защиты населения Владимирской области от 20.05.2021г. № 16 «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 Министерством социальной защиты населения 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 общероссийскому Детскому телефону доверия с номерами 8-800-2000-122 (с любого стационарного или мобильного телефона) и 124 (только с мобильного телефона).

2.1.2. Участие в мероприятиях по профилактике безнадзорности и беспризорности несовершеннолетних.

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);
- 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, плакатов и других рекламных материалов и в сети интернет (в том числе на официальном сайте центра).

3. Условия оказания социальных услуг.

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

3.2. Социальные услуги оказываются в отделении бесплатно.

3.3. Специалисты отделения:

- осуществляют 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.

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

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

3.6. Специалисты отделения участвуют в работе Попечительского совета центра.

4. Принципы деятельности отделения.

В основе деятельности отделения заложены следующие принципы:

- принцип бесплатности – звонок любой продолжительности по общероссийскому Детскому телефону доверия с номерами 8-800-2000-122 (с любого стационарного или мобильного телефона) и 124 (только с мобильного телефона);
- принцип анонимности - общение с консультантом (психологом) детского телефона доверия полностью анонимно: отсутствует определитель номера, можно представиться вымышленным именем. Консультанты детского телефона доверия работают под псевдонимами;
- принцип доступности - позвонить можно из любой точки страны с любого телефона;
- принцип конфиденциальности - содержание разговора останется тайной. Никакая информация об обратившимся за помощью на детский телефон доверия, а также о тематике его обращения не раскрывается;
- принцип доверия: создание благоприятных условий для доверительного общения между взрослым и ребенком;
- принцип принятия: безусловное принятие каждого абонента, устойчивое положительное отношение к нему;
- принцип добровольности: добровольность участия ребенка;
- 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.