

Положение
о Службе экстренной психологической помощи и экстренного реагирования
в отделении «Семейный многофункциональный центр»
государственного казенного учреждения социального обслуживания
Владимирской области
«Камешковский социально-реабилитационный центр для
несовершеннолетних»

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение регулирует деятельность службы экстренной психологической помощи и экстренного реагирования в отделении «Семейный многофункциональный центр» (далее – Семейный МФЦ) государственного казенного учреждения социального обслуживания Владимирской области «Камешковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» (далее – центр).

1.2. Служба экстренной психологической помощи и экстренного реагирования (далее - Служба) осуществляет свою деятельность в соответствии с федеральными законами, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, иными нормативными правовыми актами в области защиты прав и законных интересов ребенка: Федеральным законом от 23.12.2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 24.06.1999 г. № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних», Федеральным законом от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», приказом Минтруда от 24.11.2014 г. № 939н «Об утверждении примерного порядка предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому», приказом Минтруда от 24.11.2014 г. № 938н «Об утверждении примерного порядка предоставления социальных услуг в полустационарной форме», приказом Министерства социальной защиты населения Владимирской области от 21.04.2025 №159 «Об открытии семейных многофункциональных центров в 2025 году», законом Владимирской области от 31.10.2014 г. №117-ОЗ «Об утверждении перечня социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг на территории Владимирской области», постановлением Департамента социальной защиты населения Владимирской области от 20.05.2021 г. № 16 «О порядке предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг во Владимирской области», приказом Департамента социальной защиты населения от 29.12.2022 № 395 «Об утверждении документов, регламентирующих деятельность СМФЦ на территории области», Уставом Центра, данным положением и другими нормативными актами.

1.3. Служба не является отдельным структурным подразделением центра и функционирует в отделении «Семейный многофункциональный центр».

1.4. Руководство деятельностью Службы осуществляют заведующий

Семейным МФЦ, назначаемый приказом директора центра.

1.5. Служба оказывает социальные услуги семьям с детьми в целях улучшения условий их жизнедеятельности и (или) расширения их возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.

1.6. Служба осуществляет свою деятельность во взаимодействии с другими отделениями центра и организациями независимо от их форм собственности.

1.7. Специалисты Службы руководствуются в своей деятельности:

- действующим законодательством Российской Федерации;
- отраслевыми нормативно-методическими документами по профилю деятельности отделения Семейный МФЦ;

- Уставом центра;

- положением об отделении Семейный МФЦ;

- настоящим положением о Службе;

- приказами директора центра и иными локальными нормативными актами.

1.8. Работа Службы строится на основе принципов проактивности, бесплатности, доступности, регулярности, открытости, семейноцентрированности, индивидуальности, естественности, уважительности, командной работы, компетентности, научной обоснованности.

1.9. Режим работы Службы устанавливается в соответствии с Уставом, Положением об отделении «Семейный МФЦ», Правилами внутреннего распорядка для получателей социальных услуг в отделении «Семейный МФЦ», утвержденным планом и графиком работы специалистов Службы.

1.10. Специалисты Службы в своей деятельности используют специальное оборудование.

2. Цели и задачи деятельности Службы

2.1. Целью деятельности Службы является оказание социальных услуг и мероприятий по социальному сопровождению семьям с детьми, находящимся в трудной жизненной ситуации в связи с наличием обстоятельств, которые ухудшают условия жизнедеятельности членов семьи и последствия которых они не могут преодолеть самостоятельно.

2.2. Задачами Службы являются:

2.2.1. предоставление социально-психологических услуг обратившимся за помощью гражданам, в том числе по телефону (обеспечение возможности доверительного диалога, психологическое консультирование в целях преодоления имеющихся трудностей, укрепления уверенности в себе);

2.2.2. предоставление срочных социальных услуг;

2.2.3. осуществление деятельности по организации выездов и оказанию экстренной помощи на дому;

2.2.4. осуществление информационно-просветительской работы о возможности получения экстренной психологической помощи по единому детскому телефону доверия по номеру 8-800-2000-122.

3.Структура и организация деятельности Службы

3.1. Деятельность Службы осуществляет команда специалистов Семейного МФЦ: заведующий отделением, специалист по социальной работе, специалист по

работе с семьей, психолог в социальной сфере. Специалисты Службы работают на основе междисциплинарного командного взаимодействия.

3.2. Специалисты Службы назначаются на должность и освобождаются от должности приказом директора центра.

3.3. Деятельность сотрудников Службы регламентируется должностными инструкциями.

3.4. Режим работы специалистов Службы регламентируется Правилами внутреннего трудового распорядка центра.

3.5. В Службе ведётся документация в соответствии с утверждённой номенклатурой и приказами директора центра.

3.6. Оказание социальных услуг осуществляется в специально оборудованных кабинетах специалистов с использованием необходимого оборудования, а также на дому.

3.7. Технологии и методы работы специалисты Службы определяют самостоятельно.

3.8. Основными видами работы с ребенком и его семьей являются индивидуальные и групповые занятия, консультации (очные/дистанционные), а также занятия с элементами тренинга для родителей (законных представителей).

3.9. Контроль за выполнением предусмотренных планами работ осуществляется заведующим отделением и заместителем директора. Отчёты о деятельности предоставляются по утверждённым формам в установленные сроки.

3.10. Перечень документации Службы определяется нормативными документами и актами центра и включает в себя:

- Положение о Службе экстренной психологической помощи и экстренного реагирования;
- расписание занятий (консультаций) специалистов;
- журнал учета лиц, получающих услуги;
- планы и отчеты о работе Службы статистические и аналитические (поквартальные и годовые);
- другие документы в соответствии с номенклатурой дел, утвержденной центром.

3.11. Личное дело несовершеннолетнего (семьи), содержит следующие документы:

- заявление родителя (законного представителя) о предоставлении социальных услуг;
- договор об оказании социальных услуг;
- согласие родителей на обработку персональных данных, фото и видео съемку;
- программа социального сопровождения;
- копии документов на ребенка и родителя (законного представителя),
- другая документация, связанная с учетом и описанием работы Службы с ребенком и его семьей.

Хранение документации Службы осуществляется в соответствии с номенклатурой дел, утвержденной центром.

4. Основные направления, функции и технологии деятельности Службы

4.1. Служба обеспечивает:

4.1.1. предоставление социально-психологических услуг обратившимся за

помощью гражданам, в том числе по телефону, с обеспечением возможности доверительного диалога, психологического консультирования в целях преодоления имеющихся трудностей, укрепления уверенности в себе;

4.1.2. предоставление срочных социальных услуг, включая содействие в обеспечении набором продуктов, одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости, содействие в получении временного жилого помещения, получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг, получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей;

4.1.3. осуществление деятельности по организации выездов и оказанию экстренной помощи на дому;

4.2. Основными функциями Службы являются:

4.2.1. Оказание срочных социальных услуг семьям с детьми, детям, в том числе в рамках выездной работы (на дому):

- содействие в предоставлении одежды и обуви, предметов первой необходимости;

- организация консультирования психологом (в том числе по телефону);

- информирование о порядке предоставления юридической помощи, в том числе бесплатной;

4.2.2. Оказание социально-психологических услуг обратившимся за помощью гражданам, в том числе в рамках выездной работы (на дому);

4.2.3. Консультирование психологом по телефону, в том числе в онлайн-режиме;

- Проведение профилактических мероприятий с несовершеннолетними и их родителями (диагностики, консультирования и коррекции), направленных на оптимизацию детско-родительских отношений, преодоление конфликтных ситуаций с детьми, формирование здорового образа жизни, профилактику правонарушений;

4.2.4. Повышение уровня родительских компетенций в вопросах воспитания и подготовке детей школьного возраста к образовательному процессу, их социальная адаптация;

4.2.5. Участие специалистов в мероприятиях, направленных на профилактику сиротства, жестокого обращения, безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, самовольных уходов из дома, защите их прав и законных интересов, различных форм зависимостей; нравственного и полового воспитания, реализуемых посредством бесед, лекций, семинаров, общественных акций и т.п.;

4.2.6. Предоставление информационных материалов по актуальным проблемам развития и воспитания несовершеннолетних для размещения в средствах массовой информации, в том числе на интернет - сайте учреждения;

4.2.7. Осуществление выездов по месту жительства семей с детьми, детей при получении обращений и/или заявлений от семей с детьми, детей или в их интересах;

4.2.8. Составление акта по итогам выезда по месту жительства семей с детьми, детей;

4.2.9. Организация взаимодействия с социально-ориентированными некоммерческими организациями, администрациями муниципальных образований Камешковского района, бизнес структурами, добровольцами, благотворителями и иными гражданами по организации адресной помощи семьям с детьми, детям;

4.2.10. Ведение учётно-отчётной документации о деятельности Службы;

4.2.11. Мониторинг результативности и удовлетворённости оказанными

социальными услугами.

4.3. Служба участвует в конференциях, семинарах, вебинарах, круглых столах, форумах.

4.4. В своей деятельности Служба применяет социальные технологии работы с различными категориями семей.

5. Права и обязанности Службы

5.1. Права и обязанности специалистов Службы определены должностными обязанностями и трудовым законодательством Российской Федерации.

5.2. Обязанности Службы:

5.2.1. осуществлять деятельность в соответствии с настоящим Положением, а также другими документами, регулирующими деятельность Семейного МФЦ;

5.2.2. качественно выполнять задачи и основные направления деятельности, рассматривать вопросы и принимать решения в границах профессиональной компетенции и в соответствии с требованиями действующего законодательства;

5.2.3. незамедлительно информировать заинтересованные органы и Учреждения о фактах нарушения прав и законных интересов несовершеннолетних;

5.2.4. обеспечивать защиту конфиденциальной информации при организации работы с персональными данными граждан;

5.2.5. оперативно предоставлять помощь семьям с детьми, которые оказались в трудной жизненной ситуации.

5.3. Права Службы:

5.3.1. привлекать к сотрудничеству другие органы и учреждения, в рамках межведомственного взаимодействия запрашивать необходимые сведения для качественного социального сопровождения семей с детьми;

5.3.2. устанавливать деловые контакты с лицами и организациями, которые могут способствовать повышению эффективности социального сопровождения семей с детьми;

5.3.3. вносить предложения администрации центра по вопросам социального сопровождения семей с детьми, повышению эффективности работы;

5.3.4. осуществлять иные права в соответствии с действующим законодательством;

5.3.5. повышать профессиональную компетенцию через участие в обучающих семинарах, тренингах, курсах повышения квалификации.

6. Ответственность сотрудников Службы

Сотрудники Службы несут ответственность за:

6.1. Соблюдение требований нормативно-правовых документов, регламентирующих деятельность Семейного МФЦ и центра: норм, правил и инструкций по охране труда и технике безопасности, противопожарной безопасности.

6.2. Сохранность и соблюдение требований эксплуатации имущества и инвентаря центра.

6.3. Обеспечение защиты конфиденциальной информации при организации работы с персональными данными граждан.

6.4. Своевременное и качественное выполнение задач и функций,

вложенных на Службу настоящим Положением.

6.5. Достоверность документов, отчётыных данных, сведений и других предоставляемых материалов.

6.6. Специалисты Службы несут персональную ответственность за достоверность и своевременную передачу информации о семьях с детьми и о несовершеннолетних в структурные подразделения Семейного МФЦ и Учреждения в целом.

6.7. Невыполнение обязанностей, возложенных настоящим Положением и должностными обязанностями.

6.8. Ответственность за качество и своевременность выполнения задач, возложенных на Службу настоящим Положением, несёт заведующий отделением Семейный МФЦ.

6.9. Персональная ответственность сотрудников отделения Семейный МФЦ устанавливается должностными инструкциями.

7.Взаимоотношения, служебные связи

7.1. Для выполнения своих функций и осуществления полномочий Служба взаимодействует со всеми структурными подразделениями центра.

7.2. Взаимодействие специалистов Службы отделения Семейный МФЦ со специалистами структурных подразделений и должностными лицами центра предполагает взаимную согласованность и координацию деятельности в выполнении мероприятий, направленных на оказание социальной помощи семье, детям и гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации.