

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 осуществляет 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,

возложенных на Службу настоящим Положением.

6.5. Достоверность документов, отчётных 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 грудной жизненной ситуации.