

Утверждаю:
Директор ОСГБУ «СРЦдН
Ракитянского района»
Белгородской области
О.Б. Белых
17 мая 2023 года



Положение о Службе социально - психологической поддержки семьи, женщин и детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации «Телефон доверия»

1. Общие положения

1.1 Служба социально - психологической поддержки семьи, женщин и детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации «Телефон доверия» (далее - Служба) функционирует на базе областного специализированного государственного бюджетного учреждения «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Ракитянского района» Белгородской области, создается и ликвидируется приказом директора Центра.

1.2. В своей деятельности Служба руководствуется Уставом областного специализированного государственного бюджетного учреждения «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Ракитянского района» Белгородской области и настоящим Положением.

1.3. Служба создается на базе одного из действующих отделений областного специализированного государственного бюджетного учреждения «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Ракитянского района» Белгородской области. Руководство работой Службы осуществляет непосредственно старший воспитатель-заведующая отделением.

1.4. Для осуществления консультаций в рамках работы Службы привлекаются специалисты, работающие в отделениях Центра: старший воспитатель-заведующая отделением, педагог - психолог, социальный педагог, специалист по социальной работе.

II. Цели, задачи и основные направления деятельности Службы

2.1. Основная цель Службы - оказание социально - психологической и социально - правовой поддержки посредством снятия эмоционального напряжения путем активизации ресурсов клиента для разрешения внутреннего или внешнего конфликта.

2.2. Служба решает следующие задачи:

- ❖ обеспечение доступности своевременной психологической, педагогической, социальной помощи по телефону;
 - ❖ помощь клиентам в мобилизации их творческих, интеллектуальных, личностных, духовных и физических ресурсов для выхода из кризисного состояния;
 - ❖ обеспечение каждому обратившемуся за советом и помощью возможности доверительного диалога;
 - ❖ расширение у клиента диапазона социально и личностно приемлемых средств для самостоятельного решения возникающих проблем и преодоления имеющихся трудностей, укрепление уверенности в себе;
 - ❖ снятие первых психологических последствий насилия у пострадавшего;
 - ❖ осуществление консультативной социально - правовой помощи в разрешении кризисной ситуации, в которую попал клиент;
 - ❖ предоставление полной информации о социальных, медицинских, правоохранительных и других службах города, для оказания более полной помощи;
- анализ причин и источников повышенного психологического напряжения различных возрастных и социальных групп населения и доведение результатов до заинтересованных учреждений социальной защиты населения.

III. Принципы организации и порядок работы Службы

3.1. Оказание консультативной поддержки гражданам, обратившимся за помощью, осуществляется с 8 часов 30 минут до 16 часов 30 мин. в рабочие дни. Специалисты, оказывающие консультативную помощь, принимают звонки клиентов в дни, утвержденные графиком работы Службы, по телефону 8(47245) 57-0-87 (график прилагается).

3.2 Специалист, принимающий звонки клиентов, оказывает консультативную помощь и фиксирует обращения в «Журнале консультаций Службы социально - психологической поддержки семьи, женщин и детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, «Телефон доверия».

Журнал содержит следующие графы:

- дата;
- время приема звонка;
- данные о консультируемом: пол, возраст; причина обращения;
- проблема консультируемого;
- результаты консультирования; подпись консультанта.

3.3. Заведующий отделением, в котором функционирует Служба, ежеквартально обобщает и анализирует обращения клиентов по следующим критериям:

- половозрастной состав обратившихся;
- ранжирование проблем, способствующих обращению клиентов.

Статистическая и аналитическая информация о работе Службы представляется в управление социальной защиты населения области до 15 числа месяца, следующего за отчетным периодом.

3.4. Консультации специалистов в рамках работы Службы осуществляются бесплатно.

3.5. Работа Службы строится на основе соблюдения этических принципов анонимности, конфиденциальности, равенства и взаимоуважения.

3.6. В своей работе в интересах эффективной помощи населению Служба взаимодействует с органами и учреждениями, осуществляющими работу с населением, общественными объединениями, религиозными организациями, благотворительными фондами и гражданами.

IV. Права сотрудников Службы

4.1. Сотрудники Службы имеют право:

- запрашивать и получать от структурных подразделений Центра сведения, справочные и другие материалы, необходимые для осуществления своей деятельности;

- представлять в установленном порядке Центр в органах государственной власти, иных учреждениях и организациях по вопросам, входящим в компетенцию Службы;

4.2. Сотрудники Службы пользуются правами, предусмотренными трудовым законодательством Российской Федерации и нормативными актами Центра.

V. Ответственность сотрудников Службы

5.1. Ответственность за надлежащее и своевременное выполнение Службой функций и задач, предусмотренных настоящим Положением, несет заведующий Отделением, при котором создана Служба.

5.2. Ответственность сотрудников Службы устанавливается их должностными инструкциями.