

УТВЕРЖДАЮ



Директор Санкт-Петербургского
государственного бюджетного учреждения
«Центр социальной помощи семье и детям
Кировского района Санкт-Петербурга»

З.В. Денисова

«17» июля 2019 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

**об отделении психолого-педагогической помощи, включающем
службу экстренной психологической помощи по телефону
Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения
«Центр социальной помощи семье и детям Кировского района Санкт-Петербурга»**

1. Общие положения

- 1.1. Настоящее положение регулирует деятельность отделения психолого-педагогической помощи, включающего службу экстренной психологической помощи по телефону (далее – Отделение).
- 1.2. Отделение является структурным подразделением Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения «Центр социальной помощи семье и детям Кировского района Санкт-Петербурга» (далее – Центр).
- 1.3. Сокращенное наименование: ОППП.
- 1.4. Отделение создается, реорганизуется и ликвидируется на основании приказа директора Центра, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и Санкт-Петербурга.
- 1.5. Деятельность Отделения регламентируется законодательством Российской Федерации и Санкт-Петербурга, распоряжениями администрации Кировского района Санкт-Петербурга, Уставом Центра, настоящим Положением, приказами и распоряжениями директора Центра.
- 1.6. Отделение располагается по адресу: ул. Трефолева, д.22/25, Санкт-Петербург, 198097
Телефон: 241-31-26
- 1.7. Режим работы Отделения: понедельник и четверг с 9.00 до 20.00, вторник и среда с 9.00 до 18.00, пятница с 9.00 до 17.00; перерыв с 13.00 до 13.48; выходные дни – суббота, воскресенье. Продолжительность рабочего дня, непосредственно предшествующего нерабочему праздничному дню, уменьшается на один час.

2. Цели и задачи Отделения

2.1. Цель деятельности Отделения:

- социальное обслуживание в полустационарной форме, с периодом пребывания до 4-х часов, семей, находящихся в трудной жизненной ситуации и (или) социально опасном положении с несовершеннолетними детьми, признанных нуждающимися в социальном обслуживании в соответствии с действующим законодательством.

2.2. Задачи деятельности Отделения:

2.2.1. Предоставление в полустационарной форме, с периодом пребывания до 4-х часов, семьям, находящимся в трудной жизненной ситуации и (или) социально опасном положении с несовершеннолетними детьми (далее получатели социальных услуг) следующих видов социальных услуг:

- социально-бытовых услуг, направленных на поддержание жизнедеятельности в быту;
- социально-медицинских услуг, направленных на формирование здорового образа жизни;

- социально-психологических услуг, направленных на повышение психологической устойчивости, снижение психологического дискомфорта и оказание помощи в коррекции психологического состояния клиентов, успешное разрешение семейных конфликтов;
- социально-педагогических услуг, направленных на профилактику отклонений в поведении и развитии личности клиентов, формирование у них позитивных интересов (в том числе в сфере досуга), организацию их досуга, оказание помощи семье в воспитании детей;
- социально-трудовых услуг, направленных на оказание помощи в трудоустройстве и в решении других проблем, связанных с трудовой адаптацией;
- социально-правовых, направленных на оказание помощи в получении юридических услуг, в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг;
- срочных социальных услуг, включающих содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей; консультирование по вопросам социального обслуживания; обеспечение бесплатным горячим питанием или набором продуктов; оказание консультационной психологической помощи, в том числе анонимно с использованием телефона доверия.

2.2.2. Реализация дополнительных общеобразовательных программ по дополнительным общеразвивающим программам.

2.2.3. Участие в выявлении и устранении причин и условий, способствующих безнадзорности и беспризорности несовершеннолетних.

2.2.4. Взаимодействие с другими структурными подразделениями Центра, с общественными организациями, с организациями и учреждениями, осуществляющими профилактическую, оздоровительную, познавательную работу с несовершеннолетними.

3. Условия приёма на социальное обслуживание и снятие с социального обслуживания

3.1. Отделение обслуживает семьи с детьми, оказавшиеся в трудной жизненной ситуации и(или) в социально опасном положении, имеющие проблемы в социальной адаптации и внутрисемейный конфликт.

3.2. Социальное обслуживание в Отделении осуществляется в целях улучшения жизнедеятельности получателей социальных услуг посредством оказания социальных услуг в полустационарной форме (до 4-х часов пребывания).

3.3. При принятии решения о предоставлении гражданину или его законному представителю конкретных социальных услуг учитываются его интересы и состояние здоровья, специфика сложившейся проблемной ситуации, в которой находится получатель социальных услуг, кратковременность или долговременность потребности в этих услугах, материальные возможности и другие объективные факторы.

3.4. Приём на социальное обслуживание, осуществляется приказом директора Центра на основании договора с получателем социальных услуг или его законным представителем при отсутствии медико-социальных противопоказаний, которыми является психические заболевания в стадии обострения, карантинные инфекционные заболевания, активные формы туберкулёза или иные тяжкие заболевания, требующие лечения в специализированных учреждениях здравоохранения.

3.5. Снятие с социального обслуживания в Отделении производится на основании приказа директора Центра при наличии одного из условий:

- письменного заявления получателя социальных услуг (представителя) об отказе в предоставлении социальных услуг;
- окончание срока предоставления социальных услуг в соответствии с индивидуальной программой и/ или истечение срока действия договора;

- нарушение получателем социальных услуг (представителем) условий, предусмотренных договором;
- смерти получателя социальных услуг или ликвидации (прекращения деятельности) Отделения;
- осуждение получателя социальных услуг к отбыванию наказания в виде лишения свободы.

3.6. Отношения, связанные с исполнением договора о предоставлении социальных услуг, регулируются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.7. Гражданин или его законный представитель имеет право отказаться от обслуживания, социальной услуги. Отказ оформляется в письменной форме и вносится в индивидуальную программу.

3.8. Отказ получателя социальных услуг или его законного представителя от социального обслуживания, социальной услуги освобождает Отделение от ответственности за предоставление социального обслуживания, социальной услуги.

4. Служба экстренной психологической помощи по телефону «Телефон доверия»

4.1. Служба экстренной психологической помощи по телефону (далее – Служба) образована в соответствии с Постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 19.07.2000 № 54.

4.2. Цель деятельности Службы: направлена на реализацию права семьи и детей на защиту и помощь со стороны Центра, снижение психологического дискомфорта, уровня агрессии у людей, включая аутоагрессию и суицид, формирование психологической культуры и укрепление психического здоровья, атмосферы психологической защищенности несовершеннолетних и взрослых.

4.3. Служба осуществляет следующие задачи:

- обеспечение доступности и своевременности психологической помощи по телефону для граждан независимо от их социального статуса и места жительства;
- обеспечение каждому гражданину, обратившемуся за советом и помощью, возможности доверительного диалога;
- психологическое консультирование по телефону; помощь абонентам в мобилизации их творческих, интеллектуальных, личностных, духовных и физических ресурсов для выхода из кризисного состояния;
- расширение у абонентов диапазона социально и личностно приемлемых средств для самостоятельного решения возникших проблем и преодоления имеющихся трудностей, укрепление уверенности в себе;
- направление абонентов в соответствующие организации, учреждения, где их запросы могут быть удовлетворены более полно и квалифицированно;
- анализ причин и источников повышенного психического напряжения различных возрастных и социальных групп населения и доведение результатов до сведения органов социальной защиты населения и заинтересованных учреждений и организаций.

4.4. Основным направлением деятельности Службы является оказание экстренных (по телефону) социально-психологических услуг обратившимся за помощью гражданам.

4.5. Возглавляет Службу заведующий отделением.

4.6. На работу в Службу принимаются специалисты, имеющие высшее образование, специализирующиеся в области практической психологии и психотерапии, прошедшие специальную подготовку в сфере оказания экстренной психологической помощи на приеме и по телефону.

4.7. При оказании психологической помощи по телефону в обязательном порядке соблюдают принципы анонимности и конфиденциальности.

4.8. Продолжительность одной беседы с абонентом определяется индивидуально в зависимости от реализации психотерапевтических целей.

5. Права и обязанности получателей социальных услуг

5.1. Получатели социальных услуг **имеют право:**

- на уважительное и гуманное отношение;
- получение бесплатно в доступной форме информации о своих правах и обязанностях, видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления;
- отказ от предоставления социальных услуг;
- конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной при предоставлении услуг;
- защиту прав и законных интересов, в том числе в судебном порядке;
- обращение в администрацию Центра с выражением в устной или письменной форме жалоб на недоброжелательное отношение и недобросовестное обслуживание.

5.2. Получатели социальных услуг **обязаны:**

- предоставлять, в соответствии с законодательством, сведения и документы, необходимые для предоставления социальных услуг;
- своевременно информировать Отделение об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении социальных услуг;
- соблюдать условия договора о предоставлении социальных услуг.

6. Права и обязанности Отделения

6.1. Отделение **имеет право:**

- запрашивать соответствующие органы государственной власти, а также органы местного самоуправления и получать от указанных органов информацию, необходимую для оказания организации социального обслуживания;
- отказать в предоставлении социальной услуги получателю социальных услуг (представителю) в случае нарушения им условий договора о предоставлении социальных услуг, а также в связи с наличием медицинских противопоказаний, перечень которых утверждается федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере здравоохранения. Такой отказ возможен только при наличии соответствующего заключения уполномоченной медицинской организации.

6.2. Отделение **обязано:**

- соблюдать права человека и гражданина;
- обеспечивать неприкосновенность личности и безопасность получателя социальных услуг;
- обеспечивать ознакомление получателя социальных услуг (представителя) с правоустанавливающими документами, на основании которых Отделение осуществляет свою деятельность и оказывает социальные услуги;
- на основании требований Федерального закона от 28.12.2013 №442 ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан Российской Федерации» предоставлять социальные услуги получателям социальных услуг в соответствии с индивидуальными программами и условиями договора, заключённых с получателем социальных услуг (представителями);
- на основании требований Федерального закона от 24.06.1999 №120 ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» предоставлять социальные услуги несовершеннолетним и семьям, находящимся в социально опасном положении;
- предоставлять бесплатно в доступной форме получателям социальных услуг (представителям) информацию об их правах и обязанностях, о видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления;

- использовать информацию о получателях социальных услуг в соответствии с требованиями о защите персональных данных, установленными законодательством Российской Федерации;
- исполнять иные обязанности, связанные с реализацией прав получателей социальных услуг на социальное обслуживание.

7. Организация деятельности Отделения

- 7.1. Отделением руководит заведующий, назначаемый на эту должность и освобождаемый от должности приказом директором Центра.
- 7.2. Организация деятельности сотрудников Отделения осуществляется в соответствии с должностными инструкциями.
- 7.3. Штатное расписание Отделения утверждается директором Центра.
- 7.4. При исполнении должностных обязанностей специалисты Отделения действуют на основе согласованности, организованности, преемственности, единого подхода.
- 7.5. Специалисты Отделения принимают решение по рассматриваемым вопросам в отношении получателя социальных услуг строго в пределах своей компетенции, не совершают действий, способных нанести вред получателю социальных услуг или ущерб деятельности Центра.
- 7.6. Специалисты Отделения осуществляют взаимозаменяемость временно отсутствующих сотрудников.
- 7.7. Отделение, в целях эффективности социального обслуживания, взаимодействует с другими отделениями Центра, органами местного самоуправления, внутренних дел, социальной защитой населения, учреждениями здравоохранения, учреждениями образования, Агентством занятости населения, а также другими субъектами профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, с общественными объединениями, гуманитарными фондами.

8. Ответственность

- 8.1. Заведующий Отделением (или лицо его заменяющее) несёт ответственность, в соответствии с действующим законодательством, за выполнение возложенных на Центр задач и функций.
- 8.2. Заведующий Отделением несёт ответственность за соблюдение режима работы Отделения, правил противопожарной безопасности, техники безопасности, санитарных норм и правил.
- 8.2. Сотрудники Отделения несут ответственность:
 - за ненадлежащее исполнение своих должностных обязанностей;
 - нарушение трудовой дисциплины;
 - за разглашение информации и конфиденциальных сведений о получателях социальных услуг;
 - за несвоевременное информирование заведующего Отделением, руководства Центра и вышестоящих организаций при возникновении внештатных ситуаций;
 - за сроки и качество выполняемой работы;
 - за причинение материального ущерба Центру в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

9. Контроль

- 9.1. Контроль за деятельностью Отделения осуществляется директором Центра.