

Утверждено приказом № 28
от 03.03.2015 г.
по БУОО «Кризисный центр
помощи женщинам и детям
«Орловский»

**ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОТДЕЛЕНИИ
ЭКСТРЕННОЙ ПОМОЩИ ПО ТЕЛЕФОНУ**
БУОО «Кризисный центр помощи женщинам и детям «Орловский»

1.0. Общие положения.

1.1. Отделение экстренной помощи по телефону (далее отделение) является структурным подразделением БУОО «Кризисный центр помощи женщинам и детям «Орловский» (далее Центр).

1.2. Отделение создается для оказания срочных социальных услуг консультативного, психологического, правового и информационного характера женщинам и несовершеннолетним, пострадавшим от насилия, жестокого обращения, оказавшимся в ситуации угрожающей жизни и здоровью, по телефону в круглосуточном режиме.

1.3. Персонал отделения состоит из психологов и заведующего отделением.

1.4. Штатное расписание отделения утверждаются директором Центра.

1.5. Руководство деятельностью отделения осуществляет заведующий, который назначается и увольняется приказом директора Центра.

2.0. Деятельность отделения экстренной помощи по телефону.

2.1. Содержание деятельности отделения – оказание социальных услуг дистанционно (по телефону, посредством электронных каналов связи) в круглосуточном режиме, женщинам и несовершеннолетним, пострадавшим от жестокого обращения, насилия, оказавшимся в ситуации угрожающей жизни и здоровью.

2.2. Разработка и реализация программ работы психологического сопровождения получателей социальных услуг с учетом конкретных профессиональных задач.

2.4. Групповое и индивидуальное очное консультирование, проведение психологических тренингов.

2.2. При осуществлении профессиональной деятельности персонал отделения руководствуется действующим законодательством Российской Федерации, соответствующими нормативно-правовыми актами, Уставом Центра, Правилами внутреннего трудового распорядка и настоящим Положением.

2.3. Во время осуществления профессиональной деятельности персонал отделения обеспечивает предоставление необходимой консультативной

помощи исходя из законных прав и интересов получателей социальных услуг.

2.4. в случае поступления обращения абонента о преступном посягательстве на жизнь и здоровье несовершеннолетнего, его половую неприкосновенность:

а) немедленно уведомляет об этом заведующего отделением экстренной помощи по телефону;

б) принимает меры по информированию органов УВД и прокуратуры;

2.5. Продолжительность разового консультирования определяется индивидуально в зависимости от реализации поставленных специалистом задач.

2.6. Сведения, полученные в процессе консультативной помощи, являются служебной информацией и не могут быть использованы в личных целях персонала, а также передаваться третьим лицам, кроме случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

2.7. В профессиональной деятельности персонал отделения осуществляет консультирование с учетом возрастных и индивидуальных особенностей получателей социальных услуг, а также специфики ситуации, в которой он находится.

2.8. Психологи отделения экстренной помощи по телефону взаимодействуют с специалистами всех подразделений Центра по вопросам организации предоставления дополнительных услуг обратившимся абонентам.

2.9. Психологи отделения экстренной помощи по телефону осуществляют мероприятия по помещению получателей социальных услуг в стационарные отделения Центра в случае отсутствия психолога отделения неотложной социальной помощи (мобильная бригада) по адресу г. Орел, ул. Планерная, д. 35.

2.10. Специалисты отделения осуществляют сопровождение обратившихся на сайт Кризисного Центра.

2.11. Предоставление услуг отделения гарантировано любому обратившемуся лицу бесплатно.

2.12. В отделении ведется надлежащая документация (журнал учета обращений, где кратко описывается содержание беседы, указываются принятые меры, статистический лист звонков, отчеты установленной формы), анализируется и обобщается деятельность отделения.

2.13. Персоналом отделения осуществляется разработка, создание и распространение информационно – методических материалов службы.

2.14. Помещение отделения должны соответствовать санитарным и противопожарным требованиям.

2.15. Специалисты отделения принимают участие в оказании услуг по приносящей доход деятельности.

3.0. Целевая группа получателей социальных услуг отделения экстренной помощи по телефону. 3.1. Лица, добровольно обращающиеся в службу в связи с кризисным состоянием или экстренными ситуациями.

3.2. Экстренную помощь по могут получить представители различных возрастных категорий и социальных групп.

4.0. Персонал отделения экстренной помощи по телефону.

4.1. Персонал подразделения комплектуется заведующим отделением согласно штатному расписанию и назначается на должность приказом директора.

4.2. На работу в отделение принимаются лица, имеющие высшее профессиональное образование и (или) прошедшие специальную подготовку по направлению деятельности учреждения в соответствии с установленными квалификационными требованиями.

4.3. Персонал отделения подчиняется непосредственно заведующему отделением и администрации Центра.

4.4. В отделении проводятся мероприятия по обеспечению повышению квалификации персонала. 4.5. Служебные отношения между работниками отделения и администрацией Центра регулируются действующим законодательством Российской Федерации, Уставом и правилами внутреннего трудового распорядка Центра, трудовым договором и должностными инструкциями.

Утверждено приказом №144/1
от 30.06.2017 г.
по БУОО «Кризисный центр
помощи женщинам и детям
«Орловский»

Изменения и дополнения № 1

**В Положение об отделении экстренной помощи по телефону
Бюджетного учреждения Орловской области
«Кризисный центр помощи женщинам и детям «Орловский»**

ОРЁЛ 2017 год

1. Пункт 1.2 дополнить абзацем следующего содержания:

«а также обеспечивает круглосуточную работу круглосуточную работу службы детского телефона доверия (ДТД), работающего под единым общероссийским номером, в Орловской области».

2. Пункт 2.2 дополнить абзацем следующего содержания:

«оказание экстренной психологической помощи по телефону (ЭПТ) детям, подросткам, а также взрослым по вопросам детско-родительских отношений. Деятельность службы ДТД направлена на реализацию прав ребенка. Основные задачи Службы ДТД:

- оказание экстренной психологической помощи детям в кризисных ситуациях, в том числе в случаях, где есть угроза суицида;
- выявление ситуаций социального неблагополучия, случаев жестокого обращения и насилия над детьми;
- профилактика девиантного поведения подростков;
- проведение психологического консультирования ребенка и членов его семьи;
- организация для позвонивших других видов социально-психологической помощи и информирование их о социальных службах, работающих в Орловской области.».

3. Пункт 2.11 дополнить абзацем следующего содержания:

«оформляют заявки на социальное обслуживание в стационарной и полустационарной формах.».

4. Пункт 2.13 изложить в новой редакции:

«В отделении ведется надлежащая документация:

- журнал учета обращений по телефону и журнал статистического учета обращений в Службу ДТД, где кратко описывается содержание беседы, указывается принятые меры; статистический лист звонков;
- журнал регистрации факсограмм;
- журнал регистрации входящих электронных писем и факсограмм;
- журнал учета заполнения ПКУ и оформления заявок на социальное обслуживание в стационарной форме;
- журнал учета заполнения ПКУ и оформления заявок на социальное обслуживание в полустационарной форме;
- Борт-журнал;
- журнал учета очного консультирования;
- журнал регистрации сообщений о преступном посягательстве на половую неприкосновенность, жизнь и здоровье несовершеннолетних; отчеты установленной формы.

Данная документация анализируется и обобщается деятельностью отделения.»

5. Пункт 2.13 изложить в новой редакции: «Персоналом отделения осуществляется просветительская и информационно-рекламная деятельность, которая включает в себя:

- деятельность, способствующая созданию в обществе благоприятного мнения о Службе ДТД;

- деятельность по формированию как у детей и подростков, так и у их родителей мотивации для обращения за помощью в Службу ДТД;

- деятельность по разработке, созданию и распространению информационно-рекламных и информационно-методических материалов службы ДТД.