

**Государственное бюджетное учреждение
«Курганский центр социальной помощи семье и детям»**

П Р И К А З

« 01 » марта 20 12 года № 19
г. Курган

О введении в действие Положения о деятельности телефона «Доверие»

В целях повышения эффективности деятельности Государственного бюджетного учреждения «Курганский центр социальной помощи семье и детям», оказания социально-психологических услуг, в том числе экстренной социально-психологической помощи

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о деятельности телефона «Доверие» (далее – Положение) согласно приложению.
2. Признать Положение нормативно-правовым документом, регламентирующим деятельность детского телефона доверия.
3. Заведующему отделением психологической помощи женщинам и детям, оказавшимся в кризисной ситуации, Федосеевой В.В., организовать работу телефона «Доверия» в соответствии с Положением.
4. Заведующему методическим центром, Васильевой Е.А., оказать методическую помощь в организации деятельности телефона «Доверия».
5. Положение о деятельности телефона «Доверие», утвержденное приказом директора ГУ «Курганский центр социальной помощи семье и детям» от 03 декабря 2008 г. № 43, признать утратившим силу.
6. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Приложение: на 3 листах.

Директор Государственного бюджетного учреждения «Курганский центр социальной помощи семье и детям»



А.А. Неизвестных

С приказом ознакомлены:



В.В. Федосеева

Е.А. Васильева

Приложение к приказу
ГБУ «Курганский ЦСПСиД»
от «01» марта 2012 г. № 19
«О введении в действие Положения о
деятельности телефона «Доверие»

ПОЛОЖЕНИЕ о деятельности телефона «Доверие»

1. Общие положения

1.1. Телефон «Доверие» (далее - ТД) входит в состав отделения психологической помощи женщинам и детям, оказавшимся в кризисной ситуации (далее – отделение), Государственного бюджетного учреждения «Курганский центр социальной помощи семье и детям» (далее - Центр), создается, реорганизуется и ликвидируется на основании приказа директора Центра.

1.2. Телефон «Доверие» - круглосуточная служба, предназначенная для оказания экстренной социально-психологической помощи и поддержки людям, находящимся в остром кризисном состоянии.

1.3. Консультант телефона «Доверия» – специалист отделения, имеющий высшее образование, специализирующийся в области психологии, осуществляющий заочное дистанционное консультирование посредством телефонной связи (далее - консультант).

1.4. Клиент телефона «Доверия» - лицо, обратившееся на телефон «Доверие» (далее - клиент).

1.5. ТД в своей работе руководствуется Конституцией РФ, Федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами Курганской области, Главного управления социальной защиты населения Курганской области, другими нормативными актами в области социальной защиты, приказами и распоряжениями директора Центра, Уставом Центра, локальными нормативно-правовыми актами, а также настоящим Положением.

1.6. ТД размещается в здании, соответствующем санитарно-гигиеническим, противопожарным требованиям и располагающем всеми видами коммунального благоустройства, техническими средствами и офисным оборудованием.

2. Цели, задачи и принципы деятельности

2.1. Основной целью деятельности ТД является оказание экстренной круглосуточной анонимной бесплатной социально-психологической помощи различным категориям, социальным и возрастным группам населения посредством телефонной связи.

2.2. Основными задачами ТД являются:

- обеспечение доступности и своевременности психологической помощи по телефону для граждан независимо от их социального статуса и места жительства;

- оказание экстренного социально-психологического консультирования по телефону;
- содействие клиентам в мобилизации их творческих, интеллектуальных, личностных, духовных и физических ресурсов для выхода из кризисного состояния;
- расширение у клиентов диапазона социально и лично приемлемых средств для самостоятельного решения возникших проблем и преодоления имеющихся трудностей, укрепление уверенности в себе;
- при необходимости направление клиентов к иным службам, организациям, учреждениям, формирование у клиентов мотивации на очное консультирование;
- разработка рекламных материалов по информированию населения о деятельности и предоставляемых услугах отделения;
- анализ причин и источников повышенного психического напряжения различных возрастных и социальных групп населения и доведение результатов до сведения органов и заинтересованных учреждений социальной защиты населения.

2.3. Основными принципами работы ТД являются:

2.3.1. Доступность (доступность ТД обеспечивается рекламной деятельностью);

2.3.2. Бесплатность (услуги по ТД предоставляются клиентам бесплатно);

2.3.3. Анонимность (непосредственная работа с клиентом является конфиденциальной деятельностью, за исключением случаев п.2 ст.9 Федерального закона от 24 июня 1999 г. № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних», при условии, что клиент самостоятельно раскрывает анонимность);

2.3.4. Уважение клиента (уважение к клиенту проявляется в уважении его системы ценностей, не навязывании религиозных, политических или иных взглядов).

2.4. В случае самостоятельного раскрытия клиентом своей анонимности работа с персональными данными клиента осуществляется в соответствии с действующим законодательством РФ, Положением об обработке персональных данных семей, утвержденным приказом Государственного учреждения «Курганский центр социальной помощи семье и детям» от 25.04.2011 года №13К.

3. Организация деятельности ТД

3.1. Возглавляет ТД заведующий отделением психологической помощи женщинам и детям, оказавшимся в кризисной ситуации, который осуществляет управление работой по трем направлениям:

- организация непосредственной работы с клиентами;
- организация клиентам ТД помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования;
- просветительская и рекламная деятельность.

3.2. Супервизор (психолог-методист) отделения отвечает за качество работы ТД, ведение психологического патронажа, отбор и подготовку консультантов ТД, методическую работу.

3.3. Права и обязанности консультанта определяются настоящим Положением, должностной инструкцией и трудовым договором.

3.4. ТД работает ежедневно, круглосуточно.

3.5. Консультанты ТД работают посменно, в соответствии с утвержденным графиком.

3.6. Штатное расписание ТД утверждается директором Центра по согласованию с Главным управлением социальной защиты населения Курганской области.

3.7. Совершенствование профессиональных навыков консультантов (повышение квалификации) проходит в форме супервизии, тренингов, методических семинаров. В число требований входит регулярная самоподготовка консультанта, знакомство с работой других служб.

3.8. Консультант ТД, после оказания услуги клиенту, вносит соответствующую запись в Журнал учета обращений на телефон «Доверие» (приложение 1).

3.9. Основаниями для отказа в предоставлении экстренной социально-психологической помощи посредством телефонной связи являются:

3.9.1. Наркотическое или алкогольное опьянение клиента;

3.9.2. Нахождение запрашиваемой услуги за рамками компетенции консультанта;

3.9.3. Тяжелое психологическое состояние консультанта, не совместимое с работой;

3.9.4. Неэтичное или агрессивное поведение клиента.

4. Ответственность

4.1. Ответственность за организацию работы ТД и выполнение представленных настоящим Положением целей, задач, принципов несет заведующий отделением психологической помощи женщинам и детям, оказавшимся в кризисной ситуации.

4.2. Контроль за организацией работы ТД осуществляет директор Государственного бюджетного учреждения «Курганский центр социальной помощи семье и детям».

4.3. Степень ответственности консультантов ТД определяется их должностными инструкциями.

