

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ СЕМЬЕ И ДЕТЯМ
ГОРОДА АРЗАМАСА»**

**УТВЕРЖДЕНО
Приказом директора
ГБУ «ЦСПСД г. Арзамаса»
от 02.10.2017 г. № 455**

**ПОЛОЖЕНИЕ
о консультативном отделении**

1. Общие положения.

1.1. Консультативное отделение (далее – Отделение) является подразделением Государственного бюджетного учреждения «Центр социальной помощи семье и детям города Арзамаса» (далее – Центр), предназначенным для защиты прав и интересов получателей социальных услуг, их адаптации в обществе путем оказания содействия в решении социальных, психологических и иных вопросов в форме индивидуальных консультаций очно и по «телефону доверия».

1.2. Деятельность Отделения строится в соответствии с действующим законодательством РФ, Уставом Центра, настоящим положением, а также Уставом РАТЭПП и других вышестоящих организаций.

1.3. Услуги Отделения предоставляются населению бесплатно.

2. Цель и задачи деятельности Отделения.

2.1. Цель деятельности Отделения – способствовать созданию условий для защиты прав и интересов семьи и детей, их адаптации в обществе путем содействия в решении социальных, педагогических и психологических вопросов.

2.2. В своей деятельности Отделение решает следующие задачи:

- организация очного социально-психологического консультирования, как срочного, так и в составе комплексной полустационарной услуги;
- организация экстренной социально-психологической помощи по телефону доверия;
- организация социально-педагогической коррекции нарушений личности и поведения несовершеннолетних через реализацию индивидуальных и групповых форм работы с получателями полустационарных и срочных услуг;
- организация социально-психологической коррекции нарушений личности и акцентуаций через реализацию индивидуальных и групповых форм работы с получателями полустационарных и срочных услуг;
- участие в разработке и реализации индивидуальных программ социальной реабилитации несовершеннолетних получателей полустационарной услуги и их родителей;
- проведение социально-психологического и социально-педагогического диагностического обследования личности несовершеннолетних и их родителей с целью выявления признаков социальной дезадаптации личности и разработки индивидуальных программ реабилитации.

3. Принципы работы Отделения.

В процессе очного и телефонного консультирования работники Отделения руководствуются следующими принципами:

3.1. *Принцип уважения собеседника* проявляется в толерантном отношении к его системе ценностей, взглядов. Специалист КО принимает клиента таким, какой он есть, не дает ему советы, не оценивает.

3.2. *Принцип выслушивания собеседника* гарантирует клиенту внимательное доброжелательное отношение и возможность высказаться.

3.3. *Принцип конфиденциальности и анонимности* предполагает следующее:

- возможность передачи информации о факте звонка и содержании разговора специалиста с клиентом только правоохранительным органам и исключительно по решению суда;
- закрытость телефонных консультантов для общения с прессой, а также очного общения с клиентами и другими организациями;
- недопустимость использования специалистом информации, полученной во время беседы, в неслужебных целях;

3.4. *Принцип доступности* предполагает получение помощи клиентами независимо от возраста, пола, вероисповедания и национальности в любое время работы Отделения.

3.5. *Принцип разделения ответственности* предполагает ответственность специалиста за профессиональные знания и умения, результат своей работы с клиентом (состояние клиента улучшилось, расширилось поле его сознания), право выбора и ответственность за принятие решения остается за клиентом.

3.6. *Принцип следования общей линии работы* в оказании экстренной психологической помощи по телефону доверия проявляется в том, что при работе с постоянными клиентами и в пролонгированной работе со сложной ситуацией телефонные консультанты придерживаются общей линии в работе, выработанной совместно с супервизором.

4. Структура и штат Отделения.

4.1. Структура и штат отделения утверждаются директором Центра.

4.2. В состав Отделения могут входить:

- заведующий отделением,
- специалисты по социальной работе,
- педагог-психолог.

4.3. Руководство Отделением осуществляет заведующий отделением.

4.4. Заведующий отделением подчиняется непосредственно директору Центра, назначается и освобождается от должности его приказом.

4.5. Обязанности работников Отделения устанавливаются должностными инструкциями.

5. Социальные услуги, предоставляемые Отделением в составе комплексной социальной услуги.

5.1. Отделение предоставляет социальные услуги, руководствуясь правилами и условиями предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания получателям социальных услуг, установленными Порядком предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания несовершеннолетним, их родителям (законным представителям) в Нижегородской области (утв. Постановлением Правительства Нижегородской области от 21 июня 2016 года № 377)

5.2. Отделение предоставляет социальные услуги, включенные в состав комплексной социальной услуги.

5.3. В составе комплексной социальной услуги Отделение предоставляет следующие виды социальных услуг:

- социально-психологические, предусматривающие оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг для адаптации в социальной среде, в том числе оказание психологической помощи анонимно с использованием телефона доверия;

- социально-педагогические, направленные на профилактику отклонений в поведении и развитии личности получателей социальных услуг, формирование у них позитивных интересов (в том числе в сфере досуга), организацию их досуга, оказание помощи семье в воспитании детей;

- срочные социальные услуги.

5.4. Социально-психологическая услуга включает в себя социально-психологическое консультирование, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений, которое должно обеспечить оказание получателям социальных услуг квалифицированной помощи по налаживанию межличностных отношений, в том числе для предупреждения и преодоления семейных конфликтов; психологическую помощь, оказание которой должно помочь получателю социальных услуг раскрыть и мобилизовать внутренние ресурсы, решить возникшие социально-психологические проблемы.

5.5. Социально-педагогическая услуга предоставляется в виде социально-педагогической коррекции, включающей диагностику и консультирование, осуществление которой должно обеспечивать оказание квалифицированной и эффективной педагогической помощи в которой нуждаются получатели социальных услуг, получающие социальные услуги в полустационарной форме социального обслуживания (в форме бесед, разъяснений, рекомендаций), формирования позитивных интересов получателей социальных услуг, организацию их досуга, которые должны обеспечивать удовлетворение социокультурных и духовных запросов получателей социальных услуг (как взрослых, так и детей), расширение кругозора, сферы общения, повышение творческой активности получателей социальных услуг.

5.6. Срочная социальная услуга заключается в оказании содействия в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе в случае необходимости психологов и священнослужителей с учетом своевременности и полноты объема оказанных социальных услуг применительно к потребности получателя социальных услуг в конкретных социальных услугах.

6. Организация работы Отделения.

6.1. Заведующий отделением осуществляет управление работой отделения по всем направлениям.

6.2. Отделение участвует в предоставлении Центром комплексной социальной услуги по ИПКСУ получателя социальных услуг, работники Отделения дают свои рекомендации при разработке ИПСР получателя социальных услуг.

6.3. Отделение предоставляет срочное социально-психологическое консультирование. При обращении в Отделение для получения срочной социальной услуги гражданин представляет документ, удостоверяющий личность, без составления индивидуальной программы и без заключения договора о предоставлении социальных услуг.

6.4. В Отделении организуется работа телефона доверия по оказанию экстренной и неотложной социально-психологической помощи.

6.4.4. Услуга экстренной психологической помощи относится к срочным социальным услугам, оказывается бесплатно, без предоставления сведений о персональных данных, за исключением случаев, требующих вмешательства за рамками телефонного консультирования, при которых консультантом телефона доверия с согласия абонента принимаются и могут передаваться с помощью контрольной карточки персональные данные и сведения о личной и частной жизни абонента в Комиссию по делам несовершеннолетних и защите их прав при Правительстве Нижегородской области с целью организации дальнейшей работы со случаем.

6.4.5. Для оказания экстренной социально-психологической помощи по «телефону доверия» создается специальный операторский кабинет с установленным отдельным номером телефона, не включенным в общий доступ телефонов учреждения, подключенным к общероссийской линии «телефона доверия» с возможностью приема переадресованных звонков с Единого номера службы спасения 112. Местоположение операторской телефона доверия не сообщается посторонним юридическим и физическим лицам, журналистам и потенциальным клиентам.

6.4.6. Телефон Доверия принимает звонки ежедневно с 09.00 до 21.00, кроме выходных дней, по местному номеру 9 77 07, по всероссийскому номеру: 8 800 2000 122. В операторской телефона доверия имеет право находиться только консультант, работающий на линии, лицо, выполняющее функции супервизора, а также заведующий отделением. Рабочая телефонная линия используется только в рабочих целях.

6.4.7. Права и обязанности работников, чьи профессиональные функции связаны с работой и организацией телефона доверия определяются также «Положением об использовании информации, полученной в результате автоматизированной регистрации и записи телефонных переговоров при оказании экстренной психологической помощи по «телефону доверия».

6.4.8. Функции телефонного консультанта осуществляет педагог-психолог. Работа консультанта телефона доверия осуществляется в соответствии с утвержденным руководителем учреждения графиком, он отвечает за соблюдение принципов консультирования, выполнение качественной работы на линии и соблюдение установленных ограничений по обеспечению конфиденциальности во всей деятельности. Он также участвует в организации помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования, в информационно - рекламной и просветительской работе.

6.4.9. Специалист, выполняющий функции консультанта на телефоне доверия, в свободное от консультирования по телефону время может осуществлять консультирование в сети Интернет на специально созданных Центром страницах для общения он-лайн с подростками и молодыми людьми, нуждающимися в доверительном или терапевтическом общении, и предпочитающими телефонному консультированию стиль общения в социальных сетях.

6.4.10. Заведующий отделением выполняет функции супервизора телефонных консультантов, при этом он отвечает за качество консультаций, предоставляемых по телефону доверия, профессиональную поддержку

сотрудников, методическую работу, а также разрабатывает содержательный аспект информационно-рекламной и просветительской деятельности. С этой целью он взаимодействует с педагогами-психологами через еженедельные рабочие встречи по контролю за ведением текущей отчетной документации и решению текущих вопросов, а также через присутствие на сменах, групповые и индивидуальные супервизии, группы профессиональной поддержки в соответствии с утверждёнными графиками, планами, а также проводит экстренные телефонные супервизии (по запросу консультанта).

6.4.11. Отказ консультанта обсуждать свою работу с супервизором рассматривается как препятствие для контроля за работой и может служить основанием для отстранения консультанта от телефонного консультирования.

6.4.12. В целях методической работы и профессиональной поддержки сотрудников используется система регистрации и записи телефонных переговоров на основании «Положения об использовании информации, полученной в результате автоматизированной регистрации и записи телефонных переговоров при оказании экстренной психологической помощи по телефону доверия».

6.5. Отделение организует помощь, выходящую за рамки телефонного консультирования, в которую входят:

- идентификация сообщения как «кризисного» звонка, требующего дополнительного вмешательства;
- получение разрешения от клиента на снятие конфиденциальности личных данных;
- пояснение клиенту последствий снятия конфиденциальности с личных данных;
- подготовка карточки учета «кризисного» звонка в случае получения разрешения от клиента на снятие конфиденциальности личных данных, для передачи в Комиссию по делам несовершеннолетних и защите их прав при Правительстве Нижегородской области;
- незамедлительная передача личных данных для дальнейшей работы по данному случаю.

6.6. В рамках предоставления Центром комплексной социальной услуги получателям социальной услуги Отделение проводит очное индивидуальное и групповое социально-психологическое консультирование в форме социально-психологической диагностики и социально-психологической коррекции в ходе выполнения ИПСР. Для этого в Отделении имеются консультативные кабинеты для индивидуального приема и специализированные кабинеты для проведения индивидуальной коррекции по применяемым в учреждении технологиям работы с детьми и родителями. при групповом консультировании проводится регистрация участников группы

6.7. При групповом консультировании проводится регистрация участников группы.

6.8. Отделение предоставляет услугу социально-педагогической коррекции, включающую социально-педагогическую диагностику и социально-педагогическую коррекцию при работе по ИПСР в рамках оказания Центром комплексной социальной услуги.

6.9. Отделение участвует в разработке и распространении информационно-консультативной продукции. Работники Отделения разрабатывают модели

плакатов, листовок, литературы для населения, информирующих о работе Отделения.

6.10. В Отделении ведется документация по деятельности отделения в соответствии с утвержденной в Центре номенклатурой дел.

7. Взаимодействие Отделения с другими подразделениями Центра и организациями.

7.1. В случае необходимости оказания посреднической помощи получателю социальных услуг информация о нем может быть передана с его согласия в другие подразделения Центра с целью получения им различных видов услуг.

7.2. Во взаимодействии с методическим отделением Отделение проводит методическую работу и профессиональную поддержку сотрудников.

7.3. Для проведения консультирования Отделение с согласия клиента осуществляет обмен информацией с заинтересованными государственными организациями, учреждениями и общественными объединениями.