



УТВЕРЖДАЮ:

Директор ГУ ТО СРЦН № 1

Ковалева Г.П.

2022 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

Отделения экстренной психологической помощи и экстренного реагирования государственного учреждения Тульской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 1»

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение регулирует деятельность отделения экстренной психологической помощи и экстренного реагирования (далее – Отделение) в государственном учреждении Тульской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 1» (далее – Центр).

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Федерального закона от 24 июня 1999 г. № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности правонарушений несовершеннолетних», а также Закона Тульской области от 27.10.2014 № 2205-ЗТО «О регулировании отдельных отношений в сфере социального обслуживания граждан в Тульской области», постановления Правительства Тульской области от 31.10.2014 № 543 «Об утверждении Порядка межведомственного взаимодействия органов государственной власти Тульской области в связи с реализацией полномочий в сфере социального обслуживания», постановления Правительства Тульской области от 15.10.2019 № 484 «Об утверждении перечня категорий граждан, которым социальные услуги предоставляются бесплатно на территории Тульской области», приказа министерства труда и социальной защиты Тульской области от 30 ноября 2021 г. № 718-осн «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Признание гражданина нуждающимся в социальном обслуживании и составлении индивидуальной программы предоставления социальных услуг», приказа министерства труда и социальной защиты Тульской области от 24.07.2020 г. № 345-осн «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому поставщиками социальных услуг на территории Тульской области», приказа министерства труда и социальной защиты Тульской области от 29.06.2022 г. № 446-осн «Об утверждении примерного положения о семейном многофункциональном центре, создаваемом в системе социального обслуживания Тульской области» и иных нормативных правовых актов.

1.3. Режим работы Отделения определяется учреждением в соответствии с Уставом Центра, правилами внутреннего распорядка, утвержденным графиком работы специалистов.

1.4. Деятельность специалистов Отделения регламентируется должностными обязанностями, составленными с учетом норм, указанных в профессиональных стандартах: «Специалист по работе с семьей», «Специалист по социальной работе», «Психолог в социальной сфере» и других.

1.5. Отделение взаимодействует со всеми отделениями и входящими в них службами Центра, а также с различными государственными учреждениями, с субъектами системы профилактики безнадзорности несовершеннолетних, специалистами межведомственных муниципальных команд, благотворительными, религиозными организациями и объединениями, фондами, и иными организациями различных форм собственности, с целью решения вопросов предоставления услуг гражданам.

2. Цели, задачи и основные направления деятельности Отделения

2.1. Основной целью деятельности Отделения является маршрутизация семей с детьми в процессе разрешения жизненной ситуации посредством интеграции социальных сервисов и ресурсов государственных, муниципальных и негосударственных организаций и учреждений, расположенных на территории обслуживания Центра, при активном содействии специалистов межведомственных муниципальных команд, в том числе предоставление социально-психологических услуг обратившимся за помощью гражданам, предоставление срочных социальных услуг, организация выездов специалистов по месту фактического проживания граждан и оказание им экстренной социальной помощи.

2.2. Основными задачами Отделения являются:

предоставление социально-психологических услуг обратившимся за помощью гражданам, в том числе, по телефону (обеспечение возможности доверительного диалога, психологическое консультирование в целях преодоления имеющихся трудностей, укрепления уверенности в себе);

предоставление срочных социальных услуг (обеспечение наборами продуктов, одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости; содействие в получении временного жилища; содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг; содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей);

осуществление деятельности по организации выездов и оказанию экстренной помощи на дому;

проведение мероприятий, направленных на профилактику обстоятельств, обуславливающих нуждаемость семей с детьми в социальном обслуживании;

информирование семей и семей с детьми о возможности получения социальных услуг и мероприятиях в рамках социального сопровождения;

обеспечение доступности социального обслуживания и социального сопровождения семей и семей с детьми в различных жизненных ситуациях;

оказание консультативной, психологической, в том числе экстренной психологической помощи посредством телефонной связи, социальной и иной помощи семьям и семьям с детьми;

оказание эффективной комплексной социальной помощи семьям с детьми в различных жизненных ситуациях, направленной на разрешение проблемы и закрытие случая;

организация выездов и оказание экстренной юридической, психолого-педагогической, срочной социальной помощи, в том числе в рамках межведомственного взаимодействия, в составе межведомственной муниципальной команды, на основании письменного, устного обращения граждан и других государственных органов, субъектов системы профилактики.

2.3. Основными направлениями деятельности Отделения являются:

а) выявление проблем семей с детьми (ведение баз данных семей с детьми, аналитическая работа по вопросам семьи, материнства, отцовства и детства, диагностика и определение нуждаемости членов семьи в социальных услугах и социальном сопровождении).

Выявление проблем семей с детьми осуществляется в процессе профессиональной деятельности специалистов органов и организаций, оказывающих услуги семьям с детьми (в работе с устными и письменными обращениями граждан (семей), организаций, СМИ, в рамках межведомственного взаимодействия субъектов профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних) и предусматривает:

учет семей, организацию приема и регистрацию заявлений членов семьи, обратившихся за предоставлением социального обслуживания либо в интересах иных граждан, обращений государственных органов, органов местного самоуправления, общественных объединений непосредственно в уполномоченный орган субъекта Российской Федерации или уполномоченную организацию либо переданные заявления или обращения в рамках межведомственного взаимодействия;

информирование и мотивирование семей на обращение за предоставлением социального обслуживания;

оценку конкретной жизненной ситуации семей с детьми, проведение диагностического обследования жизненной ситуации, в том числе направленной на выявление признаков семейного неблагополучия;

определение возможности активизации потенциала семьи для разрешения жизненной ситуации;

проведение мониторинга социокультурного окружения и условий жизни семей с детьми;

проведение мониторинга результативности и эффективности оказания социальных услуг в соответствии с национальными стандартами.

б) предоставление социальных услуг семьям с детьми, в том числе:

прием граждан, рассмотрение в установленном порядке письменных и устных заявлений, телефонных звонков в пределах своей компетенции, предоставление консультаций по вопросам социального обслуживания семей и семей с детьми;

оперативный прием, передача и организация работы в связи с сигналом о проблеме семьи с детьми, поступившим на линию «Семейной диспетчерской» по телефону «129», и иными способами, оказание комплексной социальной помощи семьям с детьми, направленную на организацию и оказание всесторонней поддержки, в том числе направленную на восстановление внутрисемейных связей;

предоставление социально-психологических услуг обратившимся за помощью гражданам, в том числе, по телефону (обеспечение возможности доверительного диалога, психологическое консультирование в целях преодоления имеющихся трудностей, укрепления уверенности в себе, в том числе в рамках оказания экстренной психологической помощи по телефону);

обеспечение наборами продуктов, одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости;

предоставление койко-места в стационарном отделении социальной реабилитации женщин и детей;

содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг;

содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов;

содействие в госпитализации: обращение в медицинское учреждение, контроль за доставкой и приемом получателя социальных услуг на госпитализацию;

содействие в оформлении документов в рамках компетенции Центра;

содействие в решении вопросов трудовой занятости граждан;

обследование условий проживания гражданина, определения причин, влияющих на ухудшение этих условий;

организация выездов специалистов учреждения и оказание экстренной помощи на дому и иных местах нахождения граждан;

ведение учётно-отчётной документации в соответствии с утверждённым приказом учреждения номенклатурой дел;

формирование регистра получателей социальных услуг в региональной базе данных АС «Адресная социальная помощь»;

организация и проведение работы с электронными обращениями граждан в информационной системе «Региональная система электронного правительства Тульской области»;

организация и проведение работы с жалобами граждан, в том числе электронными, с использованием информационной системы РСЭП ТО;

организация и ведение работы по соблюдению законодательства РФ при работе с персональными данными клиентов, сотрудников Центра;

ежемесячное формирование отчетной документации по оказанным срочным социальным услугам в Отделении;

3. Организация деятельности Отделения

3.1. Общее руководство деятельностью Отделения осуществляет заведующий, назначается и освобождается от должности приказом директора Центра.

3.2. Заведующий Отделением руководит, планирует, организует и анализирует работу Отделения, принимает решения по усовершенствованию оказания экстренной психологической помощи семьям с детьми.

3.3. Кадровый состав Отделения экстренной психологической помощи и экстренного реагирования: заведующий отделением, педагоги-психологи.

3.3.1. Деятельность работников Отделения регламентируется должностными инструкциями. Должностные инструкции подлежат переработке в случае изменений основных направлений деятельности отделения или содержания должностных обязанностей работников.

3.4. Работа Отделения строится на основе перспективных (годовых), ежемесячных (текущих) планов, составляемых в соответствии с основными направлениями работы Отделения, Центра.

3.5. Отчет о деятельности Отделения представляется заместителю директора, по утвержденным Центром формам в установленные сроки.

3.6. В Отделении ведется документация в соответствии с утвержденной номенклатурой Центра (журнал консультаций, журнал учета выездов мобильной бригады, журнал учета коррекционно-развивающей работы и др.)

3.7. К работе в Отделении привлекаются психологи, специалисты по социальной работе, прошедшие специальную подготовку по психологическому консультированию, оказанию экстренной психологической помощи и имеющие соответствующее удостоверение, сертификат.

3.8. Сотрудники отделения должны иметь опыт работы с семьями, находящимися в трудной жизненной ситуации и социально опасном положении, уметь координировать деятельность профильных специалистов, в том числе межведомственной направленности.

3.9. Режим работы работников Отделения регламентируется правилами внутреннего трудового распорядка Центра.

3.10. Экстренная психологическая помощь оказывается в будние рабочие дни с 9.00 до 18.00 часов.

3.11. Оборудование, которое используется в работе Отделения: ноутбук, планшеты, мультимедийный интерактивный стол психолога-

дефектолога, развивающий набор психолога (7 модулей), БОС «КОМФОРТ» для коррекции психоэмоционального состояния, БОС нейрокурс, интерактивная песочница и др.

3.12. Специалисты Отделения работают на основе междисциплинарного командного взаимодействия.

3.13. В своей работе специалисты Отделения применяют эффективные социальные практики, такие как:

организация экстренной помощи семьям с использованием технологии «мобильная бригада»;

оказание экстренной психологической помощи посредством организации работы «телефона доверия»;

оказание комплексной социальной помощи семьям во взаимодействии с межведомственной командой;

и др.

3.14. При проведении первичного приема специалист оказывает содействие заявителю по заполнению следующих бланков документов и принимает их: заявление о предоставлении срочных социальных услуг, согласие на обработку персональных данных получателя социальных услуг и, при необходимости, согласие на обработку персональных данных несовершеннолетнего.

После оказания заявителю срочной социальной помощи, специалист составляет акт о предоставлении срочных социальных услуг по форме, утвержденной приказом руководителя Центра, который подписывается заявителем и руководителем Центра. По результатам личного приема заявитель собственноручно заполняет опросный лист о качестве оказанных социальных услуг.

В случае выявления нуждаемости семьи в комплексной социальной помощи, специалист, оказывает содействие заявителю, совместно с заявителем, заполняет заявление на социальное сопровождение, согласие на обработку персональных данных получателя социальных услуг, и, при необходимости, согласие на обработку персональных данных несовершеннолетнего.

Выезд мобильных бригад специалистов фиксируется составлением акта выезда мобильных бригад по форме, утвержденной приказом директора Центра.

При оказании экстренной социальной помощи гражданам на дому, специалисты составляют акт первичного обследования жилищно-бытовых условий семьи по форме, утвержденной приказом директора Центра.

3.15. Виды социальных услуг, предоставляемых Отделением:

социально-правовые, социально-психологические, социально-бытовые, срочные социальные услуги.

3.16. Получатель социальных услуг Отделения имеет право отказаться от предоставления срочных, а также дополнительных социальных услуг. Отказ получателя услуг от социального обслуживания оформляется в письменной форме.

3.17. Предоставление социальных услуг приостанавливается либо прекращается в следующих случаях:

по заявлению получателя социальных услуг;
окончание срока предоставления социальных услуг;
при выявлении медицинских противопоказаний;
при нарушении получателем социальных услуг установленных норм и правил, препятствующем предоставлению социальных услуг их поставщиком.

3.18. Отказ получателя социальных услуг от социального обслуживания, социальной услуги освобождает Центр от ответственности за предоставление социального обслуживания, социальной услуги.

4. Права и обязанности работников Отделения

4.1. Для осуществления задач и функций работники Отделения имеет право:

получать информацию, ознакомиться с инструктивными и методическими материалами, необходимыми для работы Отделения;

запрашивать в установленном порядке и получать от государственных органов, предприятий, учреждений, граждан, общественных объединений сведения необходимые для надлежащего выполнения задач Отделения, требовать их своевременного и полного представления;

участвовать в совещаниях, семинарах и других мероприятиях учреждения при обсуждении вопросов, относящихся к предмету ведения Отделения, принимать решения и участвовать в их подготовке в соответствии с полномочиями Отделения;

давать консультации, рекомендации, предложения по вопросам, отнесенным к компетенции Отделения;

вносить на рассмотрение руководства предложения, направленные на совершенствование работы Центра и Отделения;

требовать создания организационно-технических и безопасных условий работы, необходимых для реализации своих полномочий.

4.2. Отделение обязано:

осуществлять свою деятельность в соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «О социальном обслуживании граждан в Российской Федерации», другими федеральными законами, постановлениями и иными нормативными правовыми актами Тульской области;

предоставлять социальные услуги в соответствии со статьей 21 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «О социальном обслуживании граждан в Российской Федерации»;

предоставлять в доступной форме получателям социальных услуг или их законным представителям информацию об их правах на социальное обслуживание и обязанностях, о видах социальных услуг, сроках, порядке и условиях их предоставления;

получать от лиц, являющихся получателями социальных услуг, обратившихся за социальной помощью в Центре, письменное согласие на обработку их и (или) их несовершеннолетних детей персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

использовать информацию о получателях социальных услуг в строгом соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и в той мере, в какой это необходимо для выполнения задач и достижения уставных целей Центра.