

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБУ РО «Комплексный  
центр социального обслуживания  
населения «Семья»

О.В. Артемкина  
«12» августа 20 16 г.



## ПОЛОЖЕНИЕ

### об отделении «Детский телефон доверия»

#### 1. Общие положения.

1.1. Отделение «Детский телефон доверия» (далее – Отделение) является структурным подразделением ГБУ РО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Семья» (далее – Центр), создается и ликвидируется приказом директора Центра.

1.2. Отделение руководствуется в своей деятельности Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами, Законами Рязанской области, нормативными правовыми актами Российской Федерации и Рязанской области, регламентирующими социальное обслуживание детей и семей с детьми, приказами министра социальной защиты населения, Уставом Центра, а также настоящим Положением.

1.3. Социальное обслуживание основывается на соблюдении прав человека и уважении достоинства личности, носит гуманный характер и не допускает унижения чести и достоинства человека.

1.4. Основанием для предоставления социальных услуг является обращение гражданина (его законного представителя) за оказанием социальных услуг.

1.5. Социальные услуги предоставляются детям, родителям (законным представителям) бесплатно, анонимно, круглосуточно.

#### 2. Структура Отделения.

2.1. В соответствии с функциями и задачами Отделения сотрудники осуществляют свою деятельность в соответствии с должностными инструкциями, разработанными согласно положениям Трудового Кодекса РФ.

2.2. Руководство Отделением осуществляется заведующим отделением.

2.3. В состав Отделения могут входить педагоги-психологи.

#### 3. Задачи Отделения.

3.1. Оказание экстренной психологической помощи детям и их родителям (лицам, их замещающим) по телефону с целью снижения психологического дискомфорта, уровня агрессии у несовершеннолетних, включая аутоагрессию и суицид, формирование психологической культуры и укрепление психического здоровья и атмосферы психологической защищенности населения, в том числе детей, подростков и молодёжи.

3.2. Предоставление срочных социальных услуг получателям социальных услуг.

3.3. Разработка, внедрение, апробирование инновационных методик, программ и проектов в области социального обслуживания семей и детей.

#### **4. Функции Отделения.**

4.1. В соответствии с возложенными задачами Отделение выполняет следующие функции:

- оказание экстренной психологической помощи по телефону;
- обеспечение доступности и своевременности психологической помощи по телефону для граждан независимо от их социального статуса и места жительства;
- обеспечение каждому обратившемуся за советом и помощью возможности доверительного диалога;
- помощь абонентам в мобилизации их творческих, интеллектуальных, личностных, духовных и физических ресурсов для выхода из кризисного состояния;
- расширение у абонентов диапазона социально и лично приемлемых средств для самостоятельного решения возникших проблем и преодоления имеющихся трудностей, укрепление уверенности в себе;
- направление абонентов к иным службам, организациям, учреждениям, где их запросы могут быть удовлетворены более полно и квалифицированно, содействие обращениям населения за помощью к профессиональным психологам;
- оказание помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования, в рамках Регламента межведомственного взаимодействия между детским телефоном доверия и органами и учреждениями системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних Рязанской области;
- разработка и распространение рекламных материалов для информирования населения о деятельности и предоставляемых услугах Отделения.

4.2. Взаимодействие с государственными, муниципальными учреждениями и общественными объединениями для организации и проведения праздничных мероприятий.

4.3. Привлечение волонтеров, добровольцев и благотворителей в сферу социального обслуживания населения.

4.4. Подготовка информационного материала о деятельности Отделения для размещения на сайтах Центра, министерства социальной защиты населения Рязанской области, а также в средствах массовой информации.

4.5. Проведение просветительской работы среди населения по вопросам, касающихся направлений деятельности Отделения.

4.6. Комплексное изучение, анализ потребности граждан в социальной услугах в целях подготовки предложений по совершенствованию деятельности Отделения.

4.7. Разработка проектов методик и программ с использованием новых социальных технологий в целях улучшения качества предоставления социальных услуг.

4.8. Внедрение в работу новых эффективных социальных технологий по социальному обслуживанию.

4.9. Подготовка предложений по участию в конкурсах проектов, программах на получение грантов области социального обслуживания населения.

4.10. Подготовка отчетов и информации о работе Отделения.

## **5. Права сотрудников Отделения.**

5.1. Сотрудники Отделения имеют право:

- на обеспечение надлежащих организационно-технических условий, необходимых для исполнения должностных обязанностей;

- на получение в установленном порядке информации и материалов, необходимых для исполнения должностных обязанностей;

- на профессиональную переподготовку, повышение квалификации и стажировку в порядке, установленном действующим законодательством;

- обращаться к руководству Центра с предложениями по совершенствованию своей работы;

- пользоваться всеми правами, предусмотренными действующим трудовым законодательством РФ.

## **6. Обязанности сотрудников Отделения.**

Сотрудники обязаны:

6.1. Соблюдать этические профессиональные нормы и конфиденциальность в отношении неразглашения информации о частной жизни обслуживаемых и иные сведения, полученные в процессе деятельности, согласно ФЗ от 27.07.2006 г. № 152 ФЗ (ред. от 05.04.2013г. с изменениями, вступил в силу с 19.04.2013г.) «О персональных данных».

6.2. Повышать свой профессиональный уровень, заниматься самообразованием, а также участвовать в информационно-образовательных мероприятиях.

6.3. Представлять на рассмотрение директора Центра предложения по повышению эффективности и совершенствованию деятельности Отделения.

6.4. Качественно предоставлять социальные услуги гражданам.

### 7. Ответственность.

Сотрудники Отделения несут ответственность:

7.1. Заведующий Отделением несет ответственность за выполнение государственного задания.

7.2. Заведующий Отделением несет ответственность за надлежащее и своевременное выполнение Отделением функций и задач, предусмотренных настоящим Положением.

7.3. Сотрудники Отделения несут персональную ответственность за качество, подготовленных ими документов, отчетов и данных консультаций.

### 8. Организация деятельности Отделения.

8.1. Отделение возглавляет заведующий, назначаемый на должность и освобождаемый от занимаемой должности директором Центра.

8.2. Заведующий непосредственно подчиняется директору Центра.

8.3. Заведующий Отделением:

- руководит всей деятельностью Отделения и несет персональную ответственность за своевременное выполнение функций, возложенных на Отделение;

- требует от подчиненных принятия мер по неукоснительному соблюдению законодательства и возложенных на них функций;

- распределяет обязанности между сотрудниками Отделения;

- вносит предложение о поощрении сотрудников Отделения, либо наложении дисциплинарных взысканий в отношении тех сотрудников, которые допустили нарушения законодательства, либо не надлежаще выполнили свои обязанности.

8.4. В период отсутствия заведующего Отделением его обязанности исполняет сотрудник Отделения, назначенный приказом директора Центра.

8.5. Назначение на должность и увольнение с занимаемой должности сотрудников Отделения производится приказом директора Центра.

Разработано:

И. о. заведующего отделением



Ю.А. Косьяненко

Согласовано:

юрисконсульт



В.М.Олейников