



**Положение
о структурном подразделении
«Отделение социально-психологической помощи, включая экстренную
психологическую помощь по телефону»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Отделение социально-психологической помощи, включая экстренную психологическую помощь по телефону (далее - Отделение) является структурным подразделением ГБУСО «Областной Центр семьи» (далее ГБУСО «Центр семьи»).

1.2. В состав отделения входят: заведующий отделением, психологи, логопеды, специалист по социальной работе.

1.3. Отделение в своей деятельности руководствуется: Конституцией Российской Федерации; законами Российской Федерации, Национальными стандартами Российской Федерации по социальному обслуживанию населения, постановлениями Правительства Российской Федерации, приказами и указаниями Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации, законами Псковской области, постановлениями Администрации Псковской области, приказами и указаниями Министерства социальной защиты Псковской области, уставом ГБУСО «Центр семьи».

1.4. Отделение осуществляет психологическую, социально-психологическую и другие виды деятельности, предусмотренные Уставом ГБУСО «Центр семьи».

1.5. Деятельность персонала Отделения по предоставлению социальных услуг населению осуществляется в строгом соответствии со следующими принципами: адресности, доступности, добровольности, гуманности, приоритетности предоставления социальных услуг несовершеннолетним, конфиденциальности, профилактической направленности.

2. ЦЕЛИ И НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОТДЕЛЕНИЯ

2.1. Основными целями деятельности отделения является:

2.1.1. Выявление у детей затруднений психологического, социального, личностного и ситуативного характера, помощь в их преодолении путем поддержки, защиты, коррекции; привлечение в необходимых случаях с этой целью специалистов – логопеда, специалиста по социальной работе и т.д.

2.2. Основными направлениями деятельности отделения являются:

2.2.1. Предоставление социальных услуг гражданам, признанным в установленном порядке, нуждающимися в социальном обслуживании, в полустационарной форме в соответствии с утвержденными индивидуальными программами предоставления социальных услуг.

2.2.2. Организация деятельности службы ДТД (детского телефона доверия).

2.2.3. Информационно-просветительская деятельность.

2.2.4. Оказание логопедической помощи несовершеннолетним с ОВЗ в возрасте от 3 до 10 лет.

2.2.5. Участие в разработке и реализации проектов Центра семьи, участие в организации и проведении социально значимых мероприятий для семей и детей.

2.2.6. Участие в проведении практики студентов – психологов Псковского ГУ, содействие их профессиональному становлению.

2.2.12. Оказание платных услуг населению.

3. УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ ОТДЕЛЕНИЕМ

3.1. Отделение предоставляет следующие социальные услуги гражданам, признанным нуждающимся в социальном обслуживании в объемах, утвержденных Стандартами социальных услуг:

1.	<i>Социально-психологические услуги</i>	1) социально-психологическое консультирование (в том числе по вопросам внутрисемейных отношений); 2) социально-психологический патронаж; 3) оказание консультационной психологической помощи анонимно (в том числе с использованием телефона доверия)
2.	<i>Социально-педагогические услуги</i>	1) организация помощи родителям и иным законным представителям детей-инвалидов, воспитываемых дома, в обучении таких детей навыкам общения, направленным на развитие личности; 2) социально-педагогическая коррекция, включая диагностику и консультирование.

3.2. Отделение оказывает содействие в предоставлении услуг, не относящихся к социальным услугам.

3.3. Отделение предоставляет платные услуги в соответствии с утвержденным в ГБУСО «Центр семьи» Порядком предоставления услуг.

4. Организация деятельности Отделения

4.1. Руководство Отделением осуществляет заведующий отделением, который:

- планирует работу Отделения, организует, распределяет и координирует нагрузку на сотрудников Отделения;

4.2. Отделение в своей деятельности подчиняется директору Учреждения.

4.3. Заместитель директора координирует работу Отделения, оказывает организационно-методическую и практическую помощь.

4.6. Сотрудники Отделения участвуют в выездах межведомственной мобильной бригады специалистов.

4.7. Заведующая Отделением, специалисты ведут служебную документацию, представляют отчеты о своей работе по формам и в сроки, установленные директором Учреждения.

4.8. Работники Отделения должны обладать высокими профессиональными и морально-этическими качествами, чувством ответственности и руководствоваться в своей работе принципами гуманизма, справедливости, объективности и доброжелательности.

4.9. Работники Отделения должны проявлять к получателям услуг максимальную чуткость, вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение, учитывать их физическое и психическое состояние.

4.10. Сведения личного характера о получателях социальных услуг, ставшие известными работникам Отделения при предоставлении социальных услуг, составляют служебную тайну.

5. Права и обязанности Граждан и Учреждения

5.1. При получении услуг в Отделении граждане имеют право на:

- уважительное и гуманное отношение;
- получение бесплатно в доступной форме информации о своих правах и обязанностях, видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости для получателя социальных услуг, о возможности получения этих услуг бесплатно, а также о поставщике социальных услуг;
- Получатель социальных услуг **обязан** своевременно в письменной форме информировать администрацию Учреждения об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении социальных услуг.;
- защиту своих прав и законных интересов в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.2. Учреждение **обязано**:

- соблюдать права человека и гражданина;
- обеспечивать неприкосновенность личности и безопасность граждан;
- обеспечить ознакомление граждан с документами, на основании которых Учреждение осуществляет свою деятельность и оказывает социальные услуги;
- обеспечить ознакомление граждан с условиями предоставления социального обслуживания в Учреждении, правилах поведения получателей социальных услуг, с видами социальных услуг, которые будут предоставлены, сроком, порядком их предоставления, стоимостью оказания данных услуг, с правами и обязанностями получателей социальных услуг;
- информировать получателей социальных услуг о правилах техники безопасности, пожарной безопасности, эксплуатации предоставляемых приборов и оборудования;
- обеспечить условия пребывания, соответствующие санитарно-гигиеническим требованиям;
- возможность сопровождения гражданина при передвижении по территории организации социального обслуживания, а также при пользовании услугами;
- возможность для самостоятельного передвижения по территории организации социального обслуживания, входа, выхода и перемещения внутри такой организации (в том числе для передвижения в креслах-колясках), для отдыха в сидячем положении, а также доступное размещение оборудования и носителей информации;
- дублирование голосовой информации текстовой информацией, надписями и (или) световыми сигналами, информирование о предоставляемых социальных услугах с использованием русского жестового языка (сурдоперевод), допуск сурдопереводчика;
- оказание иных видов посторонней помощи;
- исполнять иные обязанности, связанные с реализацией прав получателей социальных услуг.

6. Права

6.1. Отделение для решения возложенных на него задач имеет право:

6.1.1. Представлять проекты информации (запросов) на рассмотрение и согласование заместителю директора, директору Учреждения, с целью получения от органов государственной власти и местного самоуправления, юридических лиц и граждан информацию и материалы, необходимые для выполнения задач и осуществления функций, возложенных на Отделение.

6.1.2. Вносить директору Учреждения предложения по вопросам совершенствования организации и предоставления социального обслуживания, а также их информационно-методического обеспечения.

6.1.3. Обращаться в структурные подразделения Учреждения за получением методической, правовой, консультационной помощи, документов и материалов, необходимых для выполнения задач и осуществлении функций, возложенных на Отделение.

6.1.4. Сотрудничать с организациями и учреждениями города по предоставлению социальных услуг, по вопросам предоставления мер социальной поддержки семьям с детьми, нуждающимся в социальном обслуживании.

6.1.5. Давать разъяснения, рекомендации и указания по вопросам, входящим в компетенцию отделения.

6.1.6. Участвовать в совещаниях, проводимых в Учреждении по организационным и методическим вопросам.

6.1.7. Проходить подготовку и повышение квалификации.

7. Ответственность

7.1. Отделение несет ответственность:

7.1.1. Несвоевременное и ненадлежащее выполнение задач и функций, возложенных на Отделение в соответствии с настоящим Положением;

7.1.2. Необеспечение сохранности и конфиденциальности информационных ресурсов в соответствии с установленным разграничением прав доступа к информации. Лица, виновные в умышленном или неосторожном искажении, разглашении либо утрате сведений, являющихся конфиденциальными, либо составляющими служебную или иную тайну, несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность;

7.1.3. Степень ответственности специалистов Отделения определяется в соответствии с их должностными инструкциями и действующим законодательством Российской Федерации.

8. Критерии оценки

8.1. Эффективность и результативность деятельности Отделения определяется на основании таких показателей, как:

8.1.1. Своевременное и качественное выполнение поставленных целей и задач деятельности;

8.1.2. Выполнение количественных и качественных показателей, установленных Государственным заданием учредителя;

8.1.3. Внедрение и использование в работе с семьей и детьми инновационных цифровых ресурсов;

8.1.4. Своевременность предоставления месячных, квартальных и годовых отчетов: соблюдение сроков их предоставления, установленных порядков и форм предоставления статистических отчетов и аналитических записок;

8.1.5. Отсутствие обоснованных жалоб, поступающих от граждан, на качество оказания социальных услуг;

8.1.6. Отсутствие замечаний по результатам проверок контролирующих органов, в том числе ведомственных контрольных мероприятий;

8.1.7. Отсутствие нарушений в системе сбора, объединения статистических сведений.

8.1.8. Удовлетворенность получателей социальных услуг качеством услуг, оказанных специалистами Отделения.