УТВЕРЖДЕНО
приказом директора
ОАУСО «Валдайский КЦСО»
от 28.02.2025 № 93

Положение
об отделе экстренной психологической помощи и
экстренного реагирования
отделения «Семейный многофункциональный центр»
областного автономного учреждения социального обслуживания
«Валдайский комплексный центр социального обслуживания»

1. Общие положения

1.1. Отделение «Семейный многофункциональный центр» (далее – отделение) ОАУСО «Валдайский КЦСО» (далее - учреждение) включает в себя отдел экстренной психологической помощи и экстренного реагирования (далее - отдел).

1.2. Отдел в своей деятельности подчиняется директору учреждения, заместителю директора по общим вопросам.

1.3. Отдел осуществляет свою деятельность в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

нормативными правовыми актами Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, иных федеральных органов государственной власти;

Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ»;

Федеральным законом от 24 июня 1999 года №120 –ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;

Федеральным законом от 24 июля 1998 года №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 24 ноября 1995 г. N 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

приказом министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 21 февраля 2023 года № 97 «О реализации в 2023-2024 годах в отдельных субъектах Российской Федерации пилотного проекта по созданию семейных многофункциональных центров»;

областным законом от 29 октября 2014 года № 650-ОЗ «О мерах по реализации Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в РФ» на территории Новгородской области»;

постановлением Правительства Новгородской области от 05 декабря 2014 года № 596 «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг на территории Новгородской области»;

приказом министерства труда и социальной защиты населения Новгородской области от 02 декабря 2020 № 1269 «Об утверждении Модельной программы социального сопровождения семей с детьми на территории Новгородской области»;

иными приказами министерства труда и социальной защиты населения Новгородской области;

Уставом учреждения;

настоящим Положением;

должностными инструкциями специалистов.

1.3. Местонахождение отдела: 175400, Новгородская область, г. Валдай, ул. Крупской, зд. 33/44.

2. Цель и задачи отдела

2.1. Целью деятельности отдела является оказание экстренной социально-психологической помощи путем обеспечения возможности доверительного диалога, психологического консультирования в целях преодоления имеющихся трудностей.

2.2. Основными задачами отдела являются:

2.2.1. Предоставление экстренной психологической помощи и социально-психологических услуг гражданам, в том числе по телефону;

2.2.2. Проведение экстренной диагностики личности граждан: анализ поведения, тестирование для определения оптимального варианта психологической помощи;

2.2.3. Предоставление срочных социальных услуг;

2.2.4. Осуществление деятельности по организации выездов и оказанию экстренной помощи на дому.

3. Основные направления деятельности отдела

Для выполнения задач отдел экстренной психологической помощи и экстренного реагирования выполняет следующие функции:

3.1. Прием граждан, нуждающихся в экстренной психологической помощи.

3.2. Проведение экстренной диагностики личности граждан: анализ поведения, тестирование для определения оптимального варианта психологической помощи.

В рамках проведения экстренной диагностики личности граждан будут применяться различные диагностические методики.

3.3. Оказание экстренной консультативной, индивидуальной психологической помощи семьям с несовершеннолетними детьми, в том числе по телефону, включает:

- консультативную, индивидуальную психологическую помощь несовершеннолетним, родителям (законным представителям) профильными специалистами;

- психологическое консультирование по телефону с занесением сведений в журнал консультаций.

В рамках оказания консультативной помощи специалист обеспечивает возможность доверительного диалога.

3.4. Оказание экстренной социальной помощи семьям с детьми и детям, находящимся в трудной жизненной ситуации, при угрозе их жизни или здоровью с выездом на дом.

3.5. Организация работы по коррекции личностной сферы, эмоциональных нарушений, коммуникативной сферы, детско-родительских отношений;

3.6. Содействие гражданам в преодолении конфликтных ситуаций и иных нарушений супружеских и семейных отношений;

3.7. Оказание срочных социальных услуг:

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

- содействие в сборе и оформлении документов на получение социального обслуживания во всех формах социального обслуживания;

- содействие в оказании экстренной психологической помощи посредством информирования о работе Единого общероссийского телефона доверия для детей, подростков и их родителей;

3.8. Направление граждан для оказания им дальнейшей психологической помощи, при необходимости;

3.9. Ведение необходимой документации в соответствии с современными стандартными требованиями к отчетности, периодичности и качеству предоставления документации.

3.10. Оказание содействия другим структурным подразделениям учреждения и предоставление информации сотрудникам учреждения по вопросам, отнесенным к компетенции отдела.

3.11. Представление в установленном порядке интересов учреждения во взаимоотношениях с органами, организациями и учреждениями по вопросам, относящимся к компетенции отдела.

3.12. Организация деятельности службы «Скорая семейная помощь».

3.13. Осуществление иных функций в соответствии с решениями руководителя учреждения.

4. Организация деятельности отдела

4.1. Отдел в своей деятельности подчиняется директору учреждения.

4.2. Отдел возглавляет заведующий отделением, принимаемый на работу директором учреждения. Заместитель директора координирует работу отдела, осуществляет контроль над его деятельностью, оказывает организационно-методическую и практическую помощь.

4.3. Обслуживание получателей социальных услуг осуществляется специалистами по социальной работе и психологом, состоящими в штате учреждения.

4.4. Лица, принимаемые на работу в отдел, проходят инструктажи.

4.5. Заведующий отделением, специалисты отдела ведут служебную документацию, представляют отчеты о своей работе по формам и в сроки, установленные директором учреждения.

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

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

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

5. Права и обязанности получателей социальных услуг и учреждения

5.1. При получении услуг в отделе получатели социальных услуг **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;
- отказ от предоставления социальных услуг;
- защиту своих прав и законных интересов в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.2. Получатель социальных услуг **обязан** своевременно в письменной форме информировать администрацию учреждения об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении социальных услуг.

5.3. Учреждение **обязано**:

- соблюдать права человека и гражданина;

- обеспечивать неприкосновенность личности и безопасность получателей социальных услуг;

- обеспечить ознакомление получателей социальных услуг с документами, на основании которых Учреждение осуществляет свою деятельность и оказывает социальные услуги;

- обеспечить ознакомление получателей социальных услуг с условиями предоставления социального обслуживания в учреждении, с видами социальных услуг, которые будут предоставлены, сроком, порядком их предоставления, стоимостью оказания данных услуг, с правами и обязанностями получателей социальных услуг;

- исполнять иные обязанности, связанные с реализацией прав получателей социальных услуг.

5.4. Учреждение **вправе**:

отказать в предоставлении срочных социальных услуг в случаях:

- недостоверность сведений, содержащихся в представленных документах;

- отсутствие обстоятельств, предусмотренных частью первой статьи 15 Федерального закона и частью второй статьи 5 областного закона.

6. Права отдела

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

6.1.1. Представлять проекты информаций (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 отдел.

6.1.2. Запрашивать и получать в установленном законодательством порядке от органов государственной власти и местного самоуправления, юридических лиц и граждан информацию и материалы, необходимые для выполнения задач и осуществления функций, возложенных на отдел.

6.1.3. Вносить директору учреждения предложения по вопросам совершенствования организации и информационно-методического обеспечения.

6.1.4. Представлять в установленном порядке интересы учреждения во взаимоотношениях с органами, организациями и учреждениями по вопросам, относящимся к компетенции отдела.

6.1.5. Обращаться в структурные подразделения учреждения за получением методической, правовой, консультационной помощи, документов и материалов, необходимых для выполнения задач и осуществлении функций, возложенных на отдел.

6.1.6. Давать разъяснения, рекомендации и указания по вопросам, входящим в компетенцию отдела.

6.1.7. Участвовать в совещаниях, проводимых в учреждении по организационным и методическим вопросам.

6.1.8. Проходить стажировку и повышение квалификации.

7. Ответственность отдела

7.1. Отдел несет ответственность за:

7.1.1. Несвоевременное и ненадлежащее выполнение задач, возложенных на отдел 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 отдела определяется в соответствии с их должностными инструкциями и действующим законодательством Российской Федерации.

8. Критерии оценки

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

8.1.1. Количество проведенных психологических консультаций.

8.1.2. Отсутствие нарушений организации деятельности отдела, выявленных по результатам проверок вышестоящих и контрольно-надзорных органов.

8.1.3. Выполнение количественных и качественных показателей, установленных государственным заданием учредителя.

8.1.4. Внедрение и использование в работе с семьей и детьми эффективных инновационных технологий и методик работы.

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

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

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

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

8.1.9. Удовлетворенность получателей социальных услуг качеством услуг, оказанных специалистами отдела.