

Положение
об отделении экстренной помощи по телефону доверия
основного административного здания
по адресу: г. Саратов, ул. им. Азина В.М., д. №28 «А»
государственного бюджетного учреждения Саратовской области
«Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних
«Возвращение»

1. Общие положения

1.1.. Отделение экстренной помощи по телефону доверия (далее отделение) является структурным подразделением основного административного здания, расположенного по адресу: г. Саратов, ул. им. Азина В.М., д.№28 «А» государственного бюджетного учреждения Саратовской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Возвращение» (далее Учреждение).

1.2. Отделение в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами, Указами Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями органов законодательной и исполнительной власти Российской Федерации и Саратовской области, Законами Саратовской области, иными нормативно-правовыми актами.

1.3. Отделение образовано в соответствии со структурой и штатным расписанием Учреждения.

2. Основные цели и задачи деятельности отделения

3.1. Отделение экстренной помощи по телефону доверия - входит в службу срочной социально-психологической помощи, созданной при министерстве социального развития Саратовской области и относится к отделениям нестационарного типа.

Основная цель деятельности отделения - профилактика нарушений психологического здоровья у детей, подростков, молодежи; предоставление экстренной, квалифицированной, анонимной, бесплатной психологической и юридической, справочно-информационной помощи по телефону детям, подросткам, молодежи и их родителям.

2.2. Основные задачи деятельности отделения:

- оказание экстренной, анонимной, конфиденциальной, бесплатной психологической помощи детям, подросткам в кризисных ситуациях, в том числе, где есть угроза суицида;
- обеспечение доступной и своевременной психологической помощи по телефону по проблемам развития и воспитания несовершеннолетних для клиентов, независимо от пола, возраста, социального статуса и места жительства;

- проведение психологического консультирования по телефону несовершеннолетних, родителей и лиц, их заменяющих с целью мобилизации творческих, интеллектуальных, личностных и физических ресурсов для выхода из кризисного состояния; расширение у абонентов диапазона социально и личностно приемлемых средств для самостоятельного решения возникших проблем и преодоления имеющихся трудностей, укрепление уверенности в себе;
- информирование позвонивших о других видах социально-психологической помощи, социально-правовой помощи, направление абонентов в соответствующие организации, учреждения, где их запросы могут быть удовлетворены более полно и квалифицированно;
- анализ причин и источников возникновения психологических проблем граждан;
- анализ тенденций обращаемости населения;
- профилактика нарушений социально-психологического здоровья несовершеннолетних, пропаганда культуры здорового образа жизни, реализуемая на базе образовательных учреждений, учреждений культуры и дополнительного образования Заводского района;
- выявление ситуаций социального неблагополучия, случаев жестокого обращения и насилия над детьми;
- информирование населения (граждан) о деятельности отделения и предоставляемых услугах.

3. Порядок и условия предоставления социального обслуживания в отделении

- 3.1. Консультантами отделения экстренной помощи по телефону доверия бесплатно предоставляются социальные услуги несовершеннолетним, родителям, лицам их заменяющим, а так же гражданам по проблемам семьи и детей.
- 3.2. Отделение работает в круглосуточном режиме.
- 3.3. Экстренная психологическая помощь по телефону оказывается немедленно после поступления в службу телефона доверия обращения (звонка) получателя социальных услуг.
- 3.4. Обращения в службу телефона доверия осуществляется без написания заявления получателя социальных услуг, составления акта о предоставлении срочных услуг и фиксируется в журнале.
- 3.5. Специалисты отделения экстренной помощи по телефону доверия ведут необходимую документацию по учёту и классификации принятых звонков-обращений.
- 3.6. Длительность консультации и число обращений в службу телефона доверия не ограничено.

4. Структура.

4.1. Структура и численность отделения определяется штатным расписанием Учреждения.

4.2. Общее руководство за деятельностью сотрудников отделения осуществляет заведующий отделением, который несет ответственность за выполнение задач, возложенных на отделение.

4.3. Права, обязанности, ответственность сотрудников отделения регламентируются должностными инструкциями.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ САРАТОВСКОЙ
ОБЛАСТИ "СОЦИАЛЬНО-РЕАБИЛИТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР ДЛЯ
НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ "ВОЗВРАЩЕНИЕ"**, Кривицкая Наталия
Александровна, Директор

17.01.25 14:47 (MSK)

Сертификат F16A4BB17523E3986AA74D7EC079278996CD3C51
Действует с 03.10.24 по 27.12.25