

ПОЛОЖЕНИЕ О СОЦИАЛЬНОМ СЕРВИСЕ «ОНЛАЙН-ПРИЕМНАЯ ОКАЗАНИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение определяет цели, задачи, порядок организации деятельности социального сервиса «Онлайн-приемная оказания психологической помощи» (далее – Онлайн-приемная).

1.2. Онлайн-приемная осуществляет свою деятельность на базе отделения психологической помощи и экстренного реагирования Семейного многофункционального центра (далее – Семейный МФЦ) БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток» города Череповца» (далее – Учреждение).

1.3. Онлайн-приемная создается и ликвидируется на основании приказа директора Учреждения.

1.4. Деятельность Онлайн-приемной осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

Семейным кодексом Российской Федерации;

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

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

Федеральным законом от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

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

иными федеральными и региональными нормативными правовыми актами;

Уставом, Положением о Семейном многофункциональном центре, настоящим Положением, другими локальными актами БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток» города Череповца».

2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОНЛАЙН-ПРИЕМНОЙ

2.1. Цель деятельности Онлайн-приемной – оказание оперативной дистанционной психологической помощи семьям с детьми в т.ч. находящимся в кризисной ситуации.

2.2. Задачи деятельности Онлайн-приемной:

дистанционное психологическое консультирование семей с детьми;

определение потребности заявителей в психологической помощи, их маршрутизация в случае необходимости получения социальных услуг, социального сопровождения в целях преодоления имеющихся трудностей.

2.3. Целевая группа Онлайн-приемной - семьи с детьми в различных жизненных ситуациях.

3. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОНЛАЙН-ПРИЕМНОЙ

3.1. Дистанционное консультирование в Онлайн-приемной осуществляют специалисты отделения психологической помощи и экстренного реагирования.

3.2. График и часы работы Онлайн-приемной соответствуют рабочему графику и часам работы Семейного МФЦ.

3.3. Контроль за деятельностью Онлайн-приемной осуществляет заведующий отделением психологической помощи и экстренного реагирования.

3.4. Оказание психологической помощи в Онлайн-приемной осуществляется посредством дистанционного консультирования по телефону, в мессенджерах, через интернет-ресурсы Учреждения.

3.5. Граждане могут обратиться в Онлайн-приемную посредством телефонных звонков, письменных сообщений в мессенджерах, в группе Семейного МФЦ и БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток» города Череповца» в социальной сети «ВКонтакте», на сайте Учреждения.

3.6. Регистрация обращений в Онлайн-приемную осуществляется в Журнале учёта обращений в Онлайн-приемную оказания психологической помощи по прилагаемой форме (приложение 1). Проблема заявителя в Журнале указывается в соответствии с кодификатором запросов психологического обследования и психологического консультирования согласно прилагаемой форме (приложение 2).

3.7. При поступлении обращения специалист Онлайн-приемной оперативно организует дистанционное консультирование обратившегося следующими способами:

- по телефону в момент обращения;

- письменно отвечает на обращение в мессенджере, в социальной сети «ВКонтакте», на сайте;

- по договоренности с гражданином в назначенное время проводит онлайн-консультацию с помощью мессенджеров;

- в случае выявления проблемной ситуации, требующей оказания комплексной помощи семье (оказание социальных услуг, социального сопровождения), семья направляется в отделение первичного приема Семейного МФЦ для составления индивидуального маршрута помощи семье.

4. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1. Настоящее положение вступает в силу с момента его утверждения приказом директора Учреждения.

4.2. Изменения и дополнения к настоящему Положению утверждаются приказом директора.