



Утверждено:

приказом директора

ГСКУ АО «ОСРЦ ДН «Исток»

от «24» мая 2025 № 26 - П

ПОЛОЖЕНИЕ

социальной службы «Семейная диспетчерская»
государственного специализированного казенного учреждения
Астраханской области «Областной социально-реабилитационный центр
для несовершеннолетних «Исток»

1. Общие положения.

1.1. Настоящее положение регулирует деятельность социальной службы государственного специализированного казенного учреждения Астраханской области «Областной социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Исток» «Семейная диспетчерская».

1.2. Социальная служба «Семейная диспетчерская» (далее – Служба) является структурным подразделением ГСКУ АО «ОСРЦ ДН «Исток» (далее – учреждение).

1.3. Служба создана с целью оказания круглосуточной комплексной экстренной и долговременной психолого-педагогической помощи несовершеннолетним и их семьям в острых ситуациях или состояниях переживания насилия, угрозе суицида или иной кризисной для несовершеннолетнего ситуации, которая может оказать негативное влияние на его психическое или физическое здоровье, а также нанести серьезный вред развитию, в том числе с целью оказания комплексной поддержки по вопросам психологической, педагогической и социальной помощи семьям, включая отдаленные районы.

Специалистами службы так же осуществляется социально-психологическая реабилитация, адаптация, профилактическая работа, социализация и психолого-педагогическое сопровождение детей и подростков в возрасте от 1,5 до 18 лет, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, а так же их семей (далее – получатели услуг).

1.4. Служба создается, реорганизуется и ликвидируется приказом директора учреждения по согласованию с министерством социального развития и труда Астраханской области.

1.5. Служба подчиняется непосредственно директору учреждения.

1.6. В своей деятельности Служба руководствуется Федеральным законом от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики

безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних», Федеральным законом от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в РФ», Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», уставом учреждения и настоящим Положением.

1.7. Работа Службы осуществляется на основании календарных планов, в непосредственном взаимодействии с другими структурными подразделениями учреждения.

1.8. Условия и режим работы сотрудников Службы регламентированы Правилами внутреннего трудового распорядка учреждения в соответствии со спецификой деятельности и объемом выполняемых работ.

2. Цели и основные направления деятельности Службы.

2.1. Целями деятельности Службы являются:

- создание и развитие единой региональной системы профилактики, помощи и взаимодействия между органами исполнительной власти, организациями и семьями с детьми, находящимися в трудной жизненной ситуации;
- создание условий для позитивной социализации несовершеннолетних, оказавшихся в трудной жизненной ситуации и развитие у них способности к успешной социальной адаптации и реабилитации в современных условиях;
- осуществление социально-психологической профилактики развития асоциальности детей;
- раннее выявление неблагополучия в семьях, оказание помощи на стадии возникновения проблемы;
- своевременное оказание помощи семье, стимулирование активности самих членов семьи и их ближайшего окружения по изменению сложившейся ситуации;
- обеспечение превентивных мер профилактики безнадзорности и повышение качества психолого-педагогической поддержки ребенка и его семьи;
- обеспечение информационного, методического и практического сопровождения деятельности учреждения в организации профессиональной работы, направленной на психическое здоровье и социальное благополучие несовершеннолетних и их семей;
- организация и проведение учебно-методических семинаров, определение порядка их организации и проведения, получение дипломов и сертификатов по результатам участия;
- обеспечение информационно-методического сопровождения деятельности специализированных учреждений для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации;

- обучение и внедрение инновационных форм и методов работы в практическую деятельность специалистов;
- оказание информационно-методической и консультативной поддержки специалистам центров;
- оказание действенной помощи педагогическим работникам в улучшении организации работы с детьми, оказавшимися в трудной жизненной ситуации;
- обобщение и распространение лучшего передового опыта работы специалистов учреждения;
- проведение анализа и прогнозирования социальных процессов, выработка предложений по улучшению качества социальных услуг и совершенствованию видов помощи детям и родителям, находящимся в трудной жизненной ситуации;
- изучение социальных проблем несовершеннолетних детей, причин их возникновения и принятие мер по их разрешению и предотвращению.

2.2. Основными принципами деятельности Службы являются:

- системность – связь с муниципальными структурами, органами внутренних дел, администрациями предприятий и учреждений, лечебно-профилактическими учреждениями;
- комплексность – интеграция социальных педагогов, специалистов по социальной работе, педагогов-психологов, медицинских и других сотрудников учреждения, при необходимости;
- превентивность – раннее выявление и профилактика кризисных состояний, активная работа;
- добровольность.

2.3. Деятельность Службы направлена на:

2.3.1. Социально-психологическую реабилитацию несовершеннолетних:

- выявление и устранение причин и условий социально-психологической дезадаптации несовершеннолетних;
- осуществление диагностики, направленной на установление форм и степени дезадаптации;
- разработка и реализация индивидуальных программ адаптации и реабилитации несовершеннолетних, индивидуальных планов развития и жизнеустройства;
- реабилитационная, развивающая и психокоррекционная работа, направленная на восстановление и формирование структуры личности ребенка, обеспечение возможного соответствия уровня развития возрастным нормативам, преодоление нарушений в развитии и поведении воспитанников;

- психопрофилактическая и психологопросветительская работа, направленная на оказание благоприятных психологических условий для адаптации и реабилитации несовершеннолетних;

- организационно-методическая подготовка материалов для проведения социально-психологических исследований, психодиагностики и разработки индивидуальных коррекционных программ с учетом особенностей личности воспитанника, а также подготовка материалов к педсоветам, методическим объединениям и др.

2.3.2. Социальную поддержку семей и детей:

- социализация и всестороннее развитие детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации; формирование у детей социально значимых и экономически востребованных компетенций;

- работа с семьями воспитанников учреждения по возврату в кровную семью;

- сопровождение процесса адаптации несовершеннолетних к жизни в обществе;

- организация мероприятий (родительский клуб, сетевые встречи, семейные конференции) по налаживанию детско-родительских отношений;

- правовое просвещение и формирование социальной активности.

2.3.3. Ресурсно-методическое обеспечение социально-профилактической деятельности:

- создание методической базы новых информационных, социальных, психологических, педагогических технологий для использования в профессиональной деятельности специалистами учреждения;

- сбор, обработка и систематизация специальной литературы, разработка методических рекомендаций, выпуск бюллетеней, анкетирование;

- способствовать самообразованию специалистов учреждения, работающих с детьми и их семьями, через информационно-прикладную деятельность;

- анализ, обобщение и распространение передового опыта специалистов учреждения через систему следующих мероприятий: семинары, круглые столы, конференции, практикумы, консультации, тренинги, аттестации;

- изучение и внедрение в практику работы специалистов учреждения инновационных, эффективных форм и методов деятельности отечественных и зарубежных социально-реабилитационных учреждений для несовершеннолетних детей и их родителей, попавших в кризисную ситуацию;

- реклама и публикация в периодической печати информационного материала о работе учреждения, установление и поддержка связей со средствами массовой информации;

- осуществление методического сопровождения, взаимодействие социальных учреждений по апробации и внедрению эффективных методов и

технологий социального обслуживания несовершеннолетних и их семей, находящихся в трудной жизненной ситуации;

- создание методической базы новых информационных, социальных, психологических, педагогических технологий для использования в профессиональной деятельности специалистами учреждения;

- проверка авторских программ и проектов;

- распространение передового опыта специалистов учреждения через систему следующих областных мероприятий: семинары, круглые столы, конференции, практикумы, консультации, тренинги, мастер-классы;

- организация и проведение конкурсов, фестивалей для специалистов социальных учреждений Астраханской области;

- разработка и тиражирование информационно-методической и справочной продукции по вопросам детско-родительских отношений, профилактике беспризорности, жестокому обращению с детьми;

- формирование библиотеки современной методической и социально-реабилитационной литературы;

- участие в инновационных социально-реабилитационных региональных проектах.

3. Основными задачами Службы являются:

- организация круглосуточного экстренного консультирования и комплексной поддержки по вопросам психологической, педагогической и социальной помощи;

- разработка новых моделей коррекционно-развивающей и профилактической работы, способствующих повышению качества адаптации и социальной реабилитации воспитанников учреждения, оказавшихся в трудной жизненной ситуации;

- апробация новых элементов содержания коррекционно-развивающих программ и систем воспитания, новых психолого-педагогических технологий, ориентированных на повышение качества реабилитационного процесса;

- оказание услуг воспитанникам учреждения, их родителям, другим категориям населения в психолого-консультационной и психолого-коррекционной сферах;

- осуществление профессиональной деятельности, направленной на психическое здоровье и социальное благополучие несовершеннолетних;

- осуществление индивидуальных, подгрупповых и групповых работ с воспитанниками учреждения по проблемам социально-психологической адаптации и реабилитации (психологическая диагностика, консультации, профилактическая работа, психотехнические игры, тренинговые занятия с использованием различных психологических технологий, техник и т.д.);

- реализация реабилитационной работы по налаживанию детско-родительских отношений в социально-дезадаптированных семьях;
- содействие гармонизации социальных контактов воспитанников учреждения;
- обеспечение превентивных мер профилактики безнадзорности и повышения качества психолого-педагогической поддержки ребенка и его семьи;
- развитие дистанционных технологий поддержки при работе с семьями с детьми и детьми-сиротами;
- повышение качества и спектра услуг единой службы сопровождения семей с детьми и детей-сирот;
- разработка индивидуальных программ с учетом особенностей, потребностей семей и детей, возможностей привлечения различных организаций;
- оказание содействия семьям с детьми в решении проблем и предотвращении семейного неблагополучия, преодолении трудностей воспитания путем интеграции ресурсов, обеспечения оказания профессиональной консультативной поддержки, медицинской, психологической, педагогической, юридической и социальной помощи;
- создание благоприятных условий для профессионального роста специалистов;
- повышение профессиональной компетенции специалистов;
- мотивация специалистов к внедрению новых форм и методов работы с несовершеннолетними, оказавшимися в трудной жизненной ситуации и их семьями;
- содействие распространению лучшего опыта работы учреждений;
- совершенствование научно-методического обеспечения профилактической и реабилитационной работы.

4. Организация деятельности Службы.

4.1. Выполнение календарных планов, утвержденных директором учреждения.

4.2. Разработка и предоставление на утверждение директором учреждения авторских программ и планов, участие в подготовке заявок для обеспечения работ по федеральным и областным программам.

4.3. Проведение мониторинга мероприятий по организации воспитательной, коррекционной, профилактической работы среди детей и подростков, направленных на развитие у них самостоятельности, инициатив, творческих способностей.

4.4. Систематическое рассмотрение социально-реабилитационных мероприятий с последующим их анализом с целью совершенствования реабилитационной работы.

4.5. Организация семинаров, круглых столов по обмену опытом работы с несовершеннолетними и их семьями.

4.6. Участие в разработке и распространении информационно-методических материалов, пособий, тематических памяток для детей, родителей и специалистов.

4.7. Разработка, оформление и ведение документации, регламентирующей деятельность Службы, определенной уставом учреждения и настоящим Положением.

4.8. Разработка, оформление и своевременное оснащение актуальными темами информационно-просветительского сайта в целях организации процесса помощи и поддержки семей, находящихся в трудной жизненной ситуации.

5. Структура Службы.

5.1. В своей структуре Служба имеет подразделение психологов (телефонистов), обеспечивающих деятельность линии Детского телефона доверия и работу АСУ «Система – 112» (далее – подразделение).

5.2. Основными задачами подразделения являются:

- круглосуточное оказание экстренных социально-психологических (консультационных, психодиагностических, психотерапевтических, психопрофилактических услуг) получателям услуг, переживающим кризисное состояние;

- круглосуточное оказание экстренных социально-психологических, профилактических и информационных услуг посредством информационно-просветительского сайта.

- оказание долговременных социально-психологических (консультационных, психодиагностических, психотерапевтических, социальной направленности, психопрофилактических услуг) получателям услуг, переживающим кризисное состояние;

- проведение мероприятий, направленных на осуществление популяризации деятельности подразделения, а также выездной просветительской работы специалистов подразделения с населением города и области по вопросам профилактики социального сиротства, жестокого обращения с детьми;

- организация мобильного коррекционного сопровождения несовершеннолетних, направленного на профилактику жестокого обращения с несовершеннолетними в среде воспитанников в учреждениях образования;

- прием, регистрация, обработка, переадресация, анализ вызовов социальной направленности, поступающих на телефон доверия подразделения, по линии системы 112, а также сигналов, поступающих на информационно-просветительский сайт «Семейная диспетчерская»;

- предоставление социально-психологической консультации и исчерпывающей информации о порядке получения гражданами мер

социальной поддержки, социального обслуживания и государственной социальной помощи;

- систематическое рассмотрение социально-реабилитационных мероприятий с последующим их анализом с целью совершенствования работы подразделения;

- повышение квалификации работников подразделения с целью улучшения их профессионального уровня;

- участие в организации семинаров, круглых столов по обмену опытом работы с несовершеннолетними и гражданами, оказавшимися в кризисной ситуации переживания насилия, угрозы суицида, иной кризисной ситуации;

- координация и информационная поддержка взаимодействия специалистов различных служб и ведомств, при поступлении информации о случаях, угрожающих жизни и здоровью несовершеннолетних, насилия по отношению к ним, нарушении их прав.

5.3. Организация деятельности подразделения.

5.3.1. Выявление кризисной ситуации в семье осуществляется специалистами подразделения:

- в ходе исполнения основной служебной деятельности;

- по сообщениям, поступившим из органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, отделений участковой социальной службы, действующих в учреждениях социального обслуживания населения Астраханской области, детских телефонов доверия;

- в ходе оказания социально-реабилитационных услуг в учреждениях социального обслуживания населения Астраханской области, в том числе, в государственном казенном учреждении Астраханской области «Кризисный центр помощи женщинам».

5.3.2. В случае выявления информации о нарушении прав и законных интересов детей специалисты подразделения незамедлительно информируют руководителя Службы и директора учреждения, которые в установленном законодательством порядке организуют последующий сбор и передачу информации в органы и учреждения, осуществляющие деятельность по защите прав и законных интересов несовершеннолетних.

5.3.3. Экстренность предоставляемой помощи служб детского телефона доверия обеспечивается их круглосуточной работой, поддержанием в непрерывном рабочем состоянии технических средств и оборудования, постоянной готовностью специалистов к выполнению своих должностных обязанностей.

5.3.4. Информация о принятых сообщениях, требующих экстренного вмешательства со стороны специалистов подразделения, предоставляется руководителю Службы и директору учреждения в течение тридцати минут с момента их поступления для принятия последующего решения.

5.3.5. Руководитель Службы и директор учреждения определяют специалистов, которые будут исполнять решение, принятое по результатам рассмотрения поступившей информации.

5.3.6. Информация о решении заносится в журнал учета в течение часа с момента поступления сообщения.

5.3.7. При обращении получателя услуг, находящегося в кризисном состоянии, требующем немедленного вмешательства специалистов подразделения, с его согласия организуется помощь, выходящая за рамки телефонного консультирования. Дополнительная помощь организуется другими специалистами Службы.

5.3.8. Продолжительность обслуживания в Подразделении составляет до девяти месяцев, исходя из очередности в Подразделении, и соответствует времени реабилитационного периода.

6. Права и обязанности Службы.

6.1. Для решения своих задач Служба имеет право:

- самостоятельно планировать работу с получателем услуг, вносить коррективы в первоначальный план работы с получателем услуг, временно прерывать цикл работы и расторгать отношения с ним по соглашению сторон или при выявлении у получателя услуг медицинских противопоказаний;
- осуществлять свою практическую деятельность вне помещений учреждения (в том числе рекламные акции);
- привлекать для участия в организационно-методических мероприятиях представителей заинтересованных организаций.

6.2. Для обеспечения эффективной деятельности работники Службы обязаны:

- при выполнении своих служебных обязанностей исходить из приоритета задач полноценного физического, психического и духовно-нравственного развития получателя услуг, руководствоваться принципами и интересами законности, демократизма, гуманного обращения с получателем услуг;
- рассматривать вопросы и принимать решения в пределах своей компетенции, не совершать действия, способные нанести ущерб репутации Службы;
- соблюдать конфиденциальность в работе с получателем услуг;
- владеть справочной информацией об организациях, оказывающих социальную поддержку семей и детей. Обеспечивать получение справочной информации в рамках своей компетенции;
- проявлять повышенную бдительность и ответственное отношение к безопасности при выполнении ими служебных обязанностей;
- незамедлительно информировать директора учреждения об опасных и конфликтных ситуациях в ходе практической работы;

- своевременно предоставлять плановую и отчетную документацию;
- вести учет получателей услуг;
- поддерживать дисциплину, ответственность, тактичность и сдержанность в работе с получателем услуг и сотрудниками Службы;
- соблюдать действующее законодательство, правила внутреннего трудового распорядка;
- еженедельно проводить совещания специалистов о ходе практической работы с получателями услуг.

7. Права получателей услуг.

7.1. Получателям услуг обеспечиваются права и свободы, гарантированные Конституцией Российской Федерации, Конвенцией о правах ребенка, Семейным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних», Федеральным законом от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в РФ», Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

7.2. Получатели услуг имеют право на:

- обеспечение своих прав и законных интересов в процессе осуществления психолого-педагогического сопровождения;
- получение информации о социальных услугах и мерах социальной поддержки, которые могут быть ему предоставлены;
- получение качественных психолого-педагогических услуг;
- обеспечение конфиденциальности и неразглашение информации, касающейся получателя услуг.