


«Утверждаю»
Директор ГКУ «Санаторный
детский дом №12»
А.И. Остроухова, к.п.н.



ПОЛОЖЕНИЕ

об организации деятельности Службы «Отзывчивый Телефон»

**краевого кризисного консультативно-методического центра по вопросам
повышения психолого-педагогической и правовой грамотности
замещающих родителей «Поддержка»**

Положение о деятельности Службы «Отзывчивый Телефон» разработано в соответствии с положениями Конституции Российской Федерации, Семейного кодекса Российской Федерации, Федеральных законов «Об образовании», «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних», Конвенцией о правах ребенка.

Настоящее положение об организации деятельности Службы «Отзывчивый Телефон», определяет структуру, направления, функции и порядок управления Службой.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Служба «Отзывчивый Телефон» входит в структуру краевого кризисного консультативно-методического центра по вопросам повышения психолого-педагогической и правовой грамотности замещающих родителей «Поддержка» (далее- кризисный центр) государственного казенного учреждения для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, «Санаторный детский дом для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, №12» (далее - детский дом).

1.2. Служба «Отзывчивый Телефон» осуществляет свою деятельность на основании и в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Ставропольского края, Конвенцией о правах ребенка, Положением о краевом кризисном центре, настоящим Положением.

1.3. Деятельность Службы предполагает оказание любой помощи, в том числе консультативной, психолого-педагогической, социально-правовой

помощи (с выездом на дом, дистанционный и выездной патронаж) в вопросах решения проблем в воспитании, обучении, поведении бывших воспитанников детского дома, переданных на воспитание в приемные, опекунские семьи и семьи усыновителей.

1.4. При оказании помощи и поддержки, осуществлении кризисного консультирования специалисты независимы в своих решениях, стратегий работы, действуют в рамках своей компетенции, руководствуются интересами детей, а также профессиональным долгом и законом.

2. ЦЕЛИ, ЗАДАЧИ И ПРИНЦИПЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ

2.1. Целью создания Службы «Отзывчивый Телефон» является оказание разносторонней (консультативной социально-психолого-правовой и иной) помощи семьям, принявшим на воспитание ребенка в решении проблем семейных взаимоотношений, конфликтов, повышения педагогической компетентности замещающих родителей.

2.2. Основные задачи деятельности Службы:

- формирование навыков безопасного поведения в кризисных ситуациях
- консультативная помощь с целью повышения стрессоустойчивости и формировании психологической культуры членов замещающих семей в сферах межличностных, семейных и родительско - детских отношений
- применение современных методов и эффективных технологий консультирования замещающих родителей по вопросам нарушений, отклонений в развитии, психологических особенностей депривированного ребенка, тонкостей построения детско-родительских отношений, выхода из кризисных ситуаций.
- оказание профессиональной помощи специалистам учреждений в работе с указанной категорией граждан (целевой аудиторией).

2.3. Основные принципы работы Службы «Отзывчивый Телефон»:

- конфиденциальность;
- толерантность;
- уравнищенность;
- управление разговором;
- уважение личности;
- доступность;
- своевременное оказание помощи;
- профессиональный подход в зависимости от ситуации;
- межведомственное взаимодействие служб сопровождения, обеспечивающих реализацию прав и законных интересов семьи и детей.

3. СОДЕРЖАНИЕ, ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ И ФУНКЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ

3.1. Содержание работы Службы «Отзывчивый Телефон» определяется:

- необходимостью действовать в интересах семьи и детей;
- профилактикой социального сиротства, жестокого обращения, насилия в семье;
- важностью сохранения психически устойчивой и здоровой семьи.

3.2. Направления деятельности Службы «Отзывчивый телефон»:

- консультирование- оказание разносторонней социально- психолого- педагогической помощи и поддержки замещающим семьям и детям, оказавшимся в сложной жизненной ситуации.
- Просвещение- мероприятия, направленные на повышение грамотности абонентов и специалистов службы, в решении различных жизненных проблем.
- Реабилитация и коррекция (по запросу)- система психолого- педагогических мер, направленных на поддержку семей и детей в условиях кабинета психолого- педагогического здоровья семьи.
- Межведомственное взаимодействие – система мероприятий, направленных на сотрудничество между учреждениями, для осуществления помощи и поддержки в тех ситуациях, которые не входят в компетенцию консультантов.

3.3. Функции Службы «Отзывчивый Телефон»:

- Проведение информационных кампаний, направленных на ознакомление замещающих семей и детей с деятельностью Службы «Отзывчивый Телефон».
- Оказание семьям и детям профессиональной консультативной социально- психологической помощи и поддержки по телефону, и на базе краевого кризисного консультативно- методического центра (по желанию).
- Анализ информации о нарушении прав и законных интересов детей, родителей и лиц их заменяющих, а также передача ее в органы и учреждения, осуществляющие деятельность по защите семьи и детей.
- Направления абонентов к иным службам, организациям, учреждениям, где их запросы будут удовлетворены, в том случае если они вне компетенции консультантов.

3.4. Повышение профессиональной компетенции специалистов и замещающих родителей.

4.ОРГАНИЗАЦИЯ И СТРУКТУРА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ «ОТЗЫВЧИВЫЙ ТЕЛЕФОН».

4.1. Деятельность Службы осуществляется специалистами, имеющими высшее профессиональное образование.

4.2. Обращения, поступающие на Отзывчивый Телефон, фиксируются специалистами в «Журнале работы отзывчивого телефона».

4.5. Специалисты Службы ежемесячно проводят качественный и количественный анализ звонков, поступивших на Отзывчивый Телефон.

4.6. Отчетная документация о деятельности службы предоставляется руководителю Кризисного Центра.

4.7. Руководство по управлению Службой «Отзывчивый Телефон» осуществляет руководитель кризисного центра.