

Утверждено
приказом бюджетного учреждения
социального обслуживания Вологодской
области «Территориальный центр
социальной помощи семье и детям»
от 11.11.2024 года № 166 – ОД

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 в рамках работы отделения психологической помощи и экстренного реагирования Семейного многофункционального центра (далее – Семейный МФЦ) БУ СО ВО «Территориальный центр социальной помощи семье и детям» (далее – Территориальный Центр).

1.3. Онлайн-приемная создается и ликвидируется на основании приказа директора Территориального центра и подотчетна в своей деятельности заместителю директора, руководителю Семейного МФЦ.

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 «Территориальный центр социальной помощи семье и детям».

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 Территориального Центра.

3.5. Граждане могут обратиться в Онлайн-приемную посредством телефонных звонков, письменных сообщений в мессенджерах, в группе Семейного МФЦ и Территориального Центра в социальной сети «ВКонтакте», на сайте Территориального Центра.

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

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 и подписания директором Учреждения.

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

Журнал учёта обращений в Онлайн-приемную оказания психологической помощи

[illegible]

