

**Положение о деятельности  
Областного Кризисного центра  
Государственного бюджетного учреждения «Курганский центр социальной помощи  
семье и детям»**

**1. Общие положения**

1.1. Положение о деятельности Областного Кризисного центра-основной рабочий документ, в соответствии с которым организуется работа Центра.

1.2 Центр оказания социально-психологической помощи гражданам, оказавшимся в кризисной ситуации на территории Курганской области, является структурным подразделением ГБУ «Курганский ЦСПСиД» (далее - Учреждение) создается, реорганизуется и ликвидируется на основании приказа директора Учреждения, по согласованию с Учредителем - Главным управлением социальной защиты населения Курганской области.

Официальное сокращённое наименование - Областной кризисный центр (далее – ОКЦ).

1.3 В своей деятельности ОКЦ руководствуется Конституцией РФ, Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», иными законодательными и нормативными актами Российской Федерации, законодательными и нормативными актами Курганской области, Уставом, настоящим Положением, приказами и распоряжениями директора Учреждения.

1.4. Общее руководство работой ОКЦ осуществляет директор Учреждения (заместитель директора), контроль за качеством предоставления социальных услуг в ОКЦ- заместитель директора, оперативное руководство, предоставление графика работы, оказание организационно-методической помощи специалистам- заведующий ОКЦ.

1.5. ОКЦ размещается по адресу: город Курган, улица М. Горького, 190, город Курган, улица Алексеева, 4 в зданиях, соответствующих санитарно-гигиеническим, противопожарным требованиям и располагающими всеми видами коммунального благоустройства, техническими средствами и офисным оборудованием для предоставления социальных услуг гражданам.

1.6. ОКЦ взаимодействует с другими структурными подразделениями Учреждения, а также различными государственными, общественными, религиозными, негосударственными и иными организациями с целью повышения качества и эффективности оказания социальных услуг.

1.7. Режим работы ОКЦ утверждается приказом директора Учреждения.

**2. Основные цели и задачи ОКЦ**

2.1. ОКЦ создаётся для оказания своевременной квалифицированной социально-психологической помощи гражданам, находящимся в кризисной/чрезвычайной ситуации, в том числе несовершеннолетним; семьям с детьми, в том числе замещающим, семьям с детьми-инвалидами, находящимся в трудной жизненной ситуации и социально опасном положении (далее клиент/клиенты).

2.2. Основные цели ОКЦ – оказание экстренной и кризисной социально-психологической помощи жителям региона; психологическое консультирование населения, в том числе проведение мероприятий по коррекции и пролонгированному сопровождению; методическое

и практическое сопровождение деятельности социозащитных организаций региона по вопросам профилактики социальной дезадаптации граждан, семейного и детского неблагополучия.

### 2.3. Основные задачи ОКЦ:

- оказывать экстренную и кризисную (пролонгированную) социально-психологическую помощь клиентам по их запросу или по инициативе (информации) сотрудников организаций и учреждений в формате межведомственного взаимодействия средствами дистанционного или очного консультирования силами структурных подразделений ОКЦ;

- предоставлять социально-психологические, социально-педагогические и срочные услуги семьям с детьми на базе ОКЦ, в том числе в дистанционном формате (по запросу клиента);

- участвовать в организации социального сопровождения семей с детьми согласно Модельной программе социального сопровождения семей с детьми на территории Курганской области (утверждена Приказом Главного управления социальной защиты населения Курганской области от 3 ноября 2016 г. № 440) с применением технологии «Работа со случаем»;

- содействовать профилактике социальной дезадаптации граждан, семейного и детского неблагополучия;

- организовать методическое и практическое сопровождение, супервизию психологов и специалистов-кураторов семьи по вопросам оказания экстренной, кризисной социально-психологической и социально-педагогической помощи взрослым и несовершеннолетним гражданам, профилактики социальной дезадаптации и суицидального поведения, семейного и детского неблагополучия;

- информировать население о возможности получения экстренной и кризисной социально-психологической помощи и поддержки с использованием электронной или телефонной связи, информационно - телекоммуникационной сети "Интернет", а также иными общедоступными способами.

## 3. Основные функции ОКЦ

### 3.1. Предоставление социально-психологических услуг:

–социально-психологическое консультирование, в том числе кризисное;

–социально-психологический патронаж;

–оказание консультационной психологической помощи анонимно (в том числе с использованием телефона «Доверие»);

–социально-педагогическая коррекция, включая диагностику и консультирование.

### 3.2. Предоставление срочных социальных услуг:

–содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей (по согласованию);

–экстренное психологическое консультирование граждан по телефону «Доверие», в том числе анонимно.

### 3.3. Иные направления деятельности:

–проведение индивидуальных коррекционных занятий для граждан, в том числе несовершеннолетних;

–проведение групповых тренингов и групп поддержки;

–социально-психологическая диагностика граждан, в том числе несовершеннолетних;

–ведение индивидуальной профилактической работы с безнадзорными несовершеннолетними;

–участие в реализации мероприятий, предусмотренных Перечнем мероприятий по социальной реабилитации или абилитации ребенка-инвалида;

–участие в повышении уровня профессиональных компетенций специалистов социозащитных учреждений, проведение обучающих семинаров и стажировочных площадок

для специалистов;

- организация супервизорской поддержки при ведении случая;
- участие в профилактических и просветительских мероприятиях социально-психологической, социально-педагогической и социально-правовой направленности для населения;
- разработка подходов и технологий, внедрение инновационных форм деятельности, методов и инструментов оказания социально-психологических услуг;
- ведение отчетно-учетной документации.

#### **4. Целевая (клиентская) группа**

4.1. Гражданин, участники военных действий, призванный на военную службу по частичной мобилизации (мобилизованные, добровольцы, заключившие контракт), в том числе получивший инвалидность и члены его семьи;

4.2. Гражданин, в том числе несовершеннолетний, переживающий утрату (смерть, пропавший без вести) и члены его семьи;

4.3. Гражданин, в том числе несовершеннолетний, пострадавший в результате ДТП, получивший тяжкий вред здоровью, а так же члены его семьи;

4.4. Гражданин, в том числе несовершеннолетний, пострадавший в результате возникновения ЧС, (чрезвычайной ситуации), катастроф природного, техногенного, социального, экологического характера, пожара получивший тяжкий вред здоровью и члены его семьи;

4.5. Гражданин, в том числе несовершеннолетний, переживший ситуацию насилия /жестокое обращения, а так же члены его семьи.

4.6. Гражданин, в том числе несовершеннолетний, с самоповреждающим или суицидальным поведением, а так же члены его семьи;

4.7. Гражданин при наличии в семье инвалида или инвалидов, в том числе ребенка-инвалида или детей-инвалидов;

4.8. Гражданин при наличии ребенка или детей (в том числе находящихся под опекой, попечительством), испытывающих трудности в социальной адаптации;

4.9. Гражданин, в том числе несовершеннолетний, при наличии внутрисемейного конфликта, в том числе с лицами с наркотической или алкогольной зависимостью, лицами, имеющими пристрастие к азартным играм, лицами, страдающими психическими расстройствами;

4.10. Гражданин, в том числе несовершеннолетний, при наличии социально опасного положения в семье, имеющей несовершеннолетних детей;

4.11. Гражданин, в том числе несовершеннолетний, из семьи вынужденных переселенцев (в т.ч. граждане временно покинувшие территорию Украины);

4.12. Гражданин, в том числе несовершеннолетний, из семьи находящихся в иной трудной жизненной ситуации;

4.13. Гражданин, обратившиеся за предоставлением социальных услуг в отделение, не будучи признанными нуждающимися в предоставлении социальных услуг установленным порядком.

#### **5. Организация деятельности ОКЦ**

5.1. Общее руководство работой ОКЦ осуществляет директор Учреждения (заместитель директора). Контроль за качеством предоставления услуг и помощи в ОКЦ – заместитель директора. Оперативное руководство, предоставление графика работы, оказание организационно-методической помощи специалистам – заведующий ОКЦ .

5.2. ОКЦ взаимодействует с другими структурными подразделениями Учреждения, а также различными государственными, общественными, религиозными, негосударственными и иными организациями с целью повышения качества и эффективности оказания социальных услуг.

## 6. Структура ОКЦ

В структуру Областного кризисного центра входят 3 службы:

### 6.1. Кризисная служба.

Экстренная психологическая помощь (ЭПП) оказывается специалистами службы при взаимодействии со специалистами МЧС людям в остром стрессовом состоянии (или ОСР — острое стрессовое расстройство), представляющее собой эмоциональную и когнитивную дезорганизацию.

Служба создана с целью оказания экстренной и оперативной кризисной психологической помощи гражданам, в том числе несовершеннолетним, в ситуации критического инцидента, а также профилактики последствий пережитого стресса. Под критическим инцидентом понимается ситуация, выходящая за рамки обычного человеческого опыта и имеющая травматические (психотравмирующие) последствия для личности, влекущая за собой возможность дезадаптации человека.

#### 6.1.1. Задачи экстренной психологической помощи:

- оказание психологической помощи и содействие в получении медицинской помощи при возникших в результате экстренной ситуации (ЭС) пограничных нервно-психических нарушений;
- снижение интенсивности острых реакций на стресс у пострадавших, а также у родственников и близких погибших и пострадавших, оптимизация их актуального психического состояния;
- работа с ресурсным потенциалом человека;
- профилактика острых панических реакций, психогенных нервно-психических нарушений;
- профилактика возникновения у пострадавших, у родственников и близких погибших и пострадавших отдаленных психических последствий в результате воздействия травмирующего события.

В рамках оказания помощи проводится комплекс мероприятий, осуществляемых после произошедшего трагического события в острый период. Направления деятельности специалистов включают оказание собственно психологической помощи и участие в реализации ряда организационных мер, направленных на оптимизацию психоэмоционального состояния человека. В целях полноценной реализации задач специалист дополнительно анализирует специфику ситуации, особенности актуального психоэмоционального состояния человека, возможные социально-психологические риски, выявляет проблемные зоны, актуальные потребности, наличие внутренних и внешних ресурсов (семейный, социальный).

Экстренная психологическая помощь (ЭПП) оказывается специалистами службы при взаимодействии со специалистами МЧС, с привлечением ресурса полиции, медицинских организаций.

### 6.2. Служба очного консультирования

Очная психологическая помощь оказывается консультантом клиенту при его личном обращении в ОКЦ по предварительной записи по вопросам детско-родительских, межличностных отношений, затруднениях, связанных с личностными особенностями, переживанием кризисной ситуации и по иным вопросам.

Консультант службы - специалист отделения, имеющий высшее образование, специализирующийся в области психологии, осуществляющий очное консультирование (далее - консультант).

Клиент службы - семья, несовершеннолетний, находящийся в кризисной ситуации, трудной жизненной ситуации и/или социально опасном положении, несовершеннолетний, пострадавший от жестокого обращения и преступных посягательств, обратившаяся (-ийся) в службу лично (далее — клиент), а также граждане, в отношении которых поступил запрос от органов системы профилактики о необходимости организации психологического сопровождения.

Кризисная ситуация - ситуация, в которой невозможно дальнейшее функционирование личности в рамках прежней модели поведения, связанная с суицидом, и/или вопросами, требующими защиты прав несовершеннолетнего, и/или правовыми вопросами защиты прав несовершеннолетних.

#### 6.2.1. Цели и задачи службы «Очный консультант»:

Основной целью деятельности службы является оказание социально-психологических услуг клиентам.

Основные задачи службы:

- содействие клиентам в мобилизации их творческих, интеллектуальных, личностных, духовных и физических ресурсов для преодоления трудной жизненной ситуации, кризисного состояния, психологическая поддержка;
- расширение у клиентов диапазона социально и личностно-приемлемых средств для самостоятельного решения возникших проблем и преодоления имеющихся трудностей;
- проведение просветительской и рекламной деятельности по актуальным социально-психологическим вопросам.

#### 6.2.3 Формы и направления деятельности службы «Очный консультант»:

Консультанты службы осуществляют свою деятельность по направлениям:

- психологическая диагностика;
- психологическая коррекция;
- психологическая профилактика;
- психологическое просвещение.

Формы деятельности консультантов службы:

- индивидуальное и семейное психологическое консультирование;
- психологические тренинговые занятия;
- игротерапевтические и релаксационные занятия.

### 6.3. Телефон доверия

Телефон доверия - круглосуточная служба, предназначенная для оказания экстренной социально-психологической помощи и поддержки людям, находящимся в остром кризисном состоянии.

Консультант телефона доверия – специалист отделения, имеющий высшее образование, специализирующийся в области психологии, осуществляющий дистанционное консультирование посредством телефонной связи (далее - консультант).

Клиент телефона доверия - лицо, обратившееся на телефон доверия (далее — клиент).

#### 6.3.1. Цели, задачи и принципы службы Телефона доверия(далее — ТД)

6.3.1.1. Основной целью деятельности ТД является оказание экстренной круглосуточной анонимной бесплатной социально-психологической помощи различным категориям, социальным и возрастным группам населения посредством телефонной связи.

Основными задачами ТД являются:

- обеспечение доступности и своевременности психологической помощи по телефону для граждан независимо от их социального статуса и места жительства;
- оказание экстренного социально-психологического консультирования по телефону;
- содействие клиентам в мобилизации их творческих, интеллектуальных, личностных, духовных и физических ресурсов для выхода из кризисного состояния;
- расширение у клиентов диапазона социально и лично приемлемых средств для самостоятельного решения возникших проблем и преодоления имеющихся трудностей;
- разработка рекламных материалов по информированию населения о деятельности и предоставляемых услугах отделения;
- анализ причин и источников повышенного психического напряжения различных возрастных и социальных групп населения и доведение результатов до сведения органов и заинтересованных учреждений социальной защиты населения.

Основными принципами работы ТД являются:

- доступность (доступность ТД обеспечивается возможностью получения психологической помощи дистанционно);
- бесплатность (услуги по ТД предоставляются клиентам бесплатно);
- анонимность (непосредственная работа с клиентом является конфиденциальной деятельностью, за исключением случаев п.2 ст.9 Федерального закона от 24 июня 1999 г. № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних», при условии, что клиент самостоятельно раскрывает анонимность). В случае самостоятельного раскрытия клиентом своей анонимности работа с персональными данными клиента осуществляется в соответствии с действующим законодательством РФ, Положением об обработке персональных данных семей, утвержденным приказом Государственного учреждения «Курганский центр социальной помощи семье и детям» от 25.04.2011 года №13К.

6.3.1.2. Направления деятельности службы Телефона доверия:

- организация непосредственной работы с клиентами;
- организация клиентам ТД помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования;
- мониторинг информации в социальной сети «Вконтакте» на предмет выявления деструктивного контента;
- консультирование клиентов, обратившихся с запросом в сети Интернет;
- просветительская и рекламная деятельность.

## **7. Условия предоставления услуг ОКЦ**

7.1. Оказание услуг ОКЦ осуществляется по предварительной записи в соответствии с графиком (режимом), утвержденным директором Учреждения, для службы «Очный консультант» и «Кризисная служба», оказание экстренной психологической помощи в дистанционном формате происходит по запросу граждан.

7.2. Основаниями для отказа в предоставлении психологической помощи клиенту являются:

- неэтичное или агрессивное поведение клиента, наличие признаков наркотического или алкогольного опьянения клиента;
- нахождение запрашиваемой услуги за рамками деятельности службы.

7.3. Клиент имеет право отказаться от предоставления услуг по собственному желанию на любом этапе и в любой приемлемой для него форме.

7.4. Услуги ОКЦ предоставляются в соответствии с тарифами, утвержденными приказом Главного управления социальной защиты населения Курганской области.

7.5. Семьям (несовершеннолетним), находящимся на социальном обслуживании в учреждении, и семьям (несовершеннолетним), оказавшимся в кризисной ситуации, услуги службы предоставляются бесплатно.

7.6. К работе ОКЦ привлекаются социальные помощники (добровольцы) на возмездной основе по оказанию социальных услуг для граждан, оказавшихся в кризисной ситуации.

## **8. Ответственность**

8.1. Ответственность и контроль за организацией работы службы несет заведующий ОКЦ, который назначается и освобождается от должности приказом директора Учреждения. Заведующий ОКЦ в своей работе подчиняется директору Учреждения и отчетывается перед ним в своей деятельности.

8.2. Контроль за организацией работы ОКЦ осуществляет директор Государственного бюджетного учреждения «Курганский центр социальной помощи семье и детям».

8.3. Степень ответственности работников ОКЦ определяется их должностными инструкциями.

8.4. Супервизор (психолог-методист) отделения отвечает за качество работы ОКЦ, отбор, подготовку и стажировку консультантов, методическую работу.

8.5. Права, обязанности и режим работы консультанта определяются настоящим Положением, должностной инструкцией и трудовым договором. Совершенствование профессиональных навыков консультантов (повышение квалификации) проходит в форме супервизии, обучающих тренингов, методических семинаров. В число требований входит регулярная самоподготовка консультанта.