

ПРИЛОЖЕНИЕ:
к приказу директора ГКУСО
«Буденновский СРЦН «Искра»
от 25.08.2014г. №76 Г

ПОЛОЖЕНИЕ

о деятельности телефона «горячей линии» для женщин, попавших в трудную жизненную ситуацию

1. Общие положения

1.1. Телефон «горячей линии» для женщин, попавших в трудную жизненную ситуацию (далее – «горячая линия») создается в целях оказания социально - психологической, социально – правовой, социально - педагогической, и других видов помощи, женщинам, находящимся в кризисном и опасном для физического и душевного здоровья, повергшихся психофизическому насилию.

1.2. В своей деятельности специалисты «горячей линии» руководствуется законодательством РФ, Ставропольского края, нормативно-правовыми документами министерства труда и социальной защиты населения Ставропольского края, локальными актами ГКУСО «Буденновский социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних «Искра» и настоящим положением.

1.3. Телефон «горячей линии» в своей деятельности подконтролен директору, заместителю директора по воспитательной и реабилитационной работе, а непосредственно заведующему отделением диагностики и социально – правовой помощи.

1.4. Телефон «горячей линии» в реализации своих задач взаимодействует со всеми структурными подразделениями Центра.

2. Задачи телефона «горячей линии»

2.1. Обеспечение доступности и своевременности социально - психологической, социально – правовой, социально - педагогической, и других видов помощи женщинам, находящимся в кризисном и опасном для физического и душевного здоровья состоянии или подвергшимся психофизическому насилию, независимо от их социального статуса и места проживания.

2.2. Обеспечение каждому обратившемуся возможности доверительного диалога и консультирования.

2.3. Помощь абонентам в мобилизации для обеспечения максимально полной социально – психологической реабилитации и адаптации в обществе,

семье, привлечение различных государственных органов и общественных объединений к решению вопросов социальной помощи женщинам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, и координировать их деятельность в этом направлении.

2.4. Расширение у абонентов диапазона социально и личностно приемлемых средств для самостоятельного решения возникших проблем и преодоления имеющихся трудностей, формирование уверенности в себе.

3. Основные принципы деятельности телефона «горячей линии»

3.1. Телефон «горячей линии» в своей деятельности руководствуется следующими принципами, которые позволяют более эффективно оказывать помощь женщинам, находящимся в кризисном и опасном для физического и душевного здоровья и подвергшимся психофизическому насилию:

- доступность, экстренная психологическая помощь по телефону «горячей линии», доступна в любое удобное для абонентов время. Телефон «горячей линии» работает бесперебойно в соответствии с четко заявленным графиком работы. Все нуждающиеся в экстренной психологической помощи должны иметь возможность воспользоваться услугами телефона «горячей линии» и получить доступную информацию о его деятельности;
- телефон «горячей линии» не может получать экономической выгоды в процессе работы;
- анонимность и конфиденциальность. Телефон «горячей линии» гарантирует, звонящей женщине анонимность и конфиденциальность: сотрудникам телефона «горячей линии» категорически запрещается разглашать полученные во время работы сведения, которые могут нанести ущерб чести, репутации, правам и интересам женщины и ее семье. Исключение составляют факты жестокого обращения с ребёнком. В этом случае информация по желанию самого ребёнка или же лиц, обратившихся за помощью (без согласия ребёнка) может быть передана в иные службы и инстанции для рассмотрения и оказания помощи;
- уважение к абоненту. Во время разговора с абонентом не допускается применение давления, его мнение внимательно выслушивается.

4. Функции телефона «горячей линии»

4.1. Проведение информационных кампаний, направленных на ознакомление женщин, попавших в трудную жизненную ситуацию с деятельностью телефона «горячей линии» и кризисной службы для женщин, попавших в трудную жизненную ситуацию.

4.2. Оказание женщинам, попавшим в трудную жизненную ситуацию, экстренной консультативно-психологической помощи по телефону «горячей линии» 3-24-89 или 8-968-267-76-94 в том числе в случаях, когда женщина подверглась психофизическому насилию, независимо от их социального статуса и места.

4.3. Сбор и анализ информации о нарушении прав и законных интересов женщины, попавших в трудную жизненную ситуацию с ее письменного согласия передача в заинтересованные органы.

4.4. Направление абонентов в иные службы, организации, учреждения, где их запросы могут быть удовлетворены более полно и квалифицированно.

5. Организация деятельности телефона «горячей линии»

5.1. Деятельность телефона «горячей линии» является одним из направлений работы кризисной службы для женщин, попавших в трудную жизненную ситуацию при отделении диагностики и социально – правовой помощи в ГКУСО «Буденновский социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних «Искра».

5.2. Основное содержание деятельности телефона «горячей линии» заключается в оказании заочной (по телефону) экстренной консультативно - психологической помощи для женщин, попавших в трудную жизненную ситуацию.

5.3. Экстренная психологическая помощь женщинам оказывается в случаях:

- нарушения супружеских отношений;
- детско-родительских отношений;
- жестокого обращения с детьми в семье;
- подвергшихся психофизическому и физическому насилию;
- потерявших родных и близких;
- находящимся в предразводной и в послеразводной ситуации;
- несовершеннолетним матерям.

5.4. Экстренность предоставляемой помощи обеспечивается в круглосуточном режиме телефона «горячей линии», поддержанием в непрерывном рабочем состоянии технических средств и оборудования, постоянной готовностью сотрудников к выполнению своих должностных обязанностей.

5.5. Для сбора и обработки информации, сведений, поступающих на телефон «горячей линии», используется телефонный аппарат, оснащенный автоматическим номером и сотовый телефон.

5.6. Прием звонков на телефон «горячей линии» осуществляется по стационарному телефону 3-24-89 и сотовому телефону 8-968-267-76-94.

5.7. Обращения женщин, находящихся в трудной жизненной ситуации, поступающие на телефон «горячей линии», фиксируются специалистами в «Журнале учёта звонков, поступивших на телефон «горячей линии» (в бумажном виде).

5.8. Специалисты телефона «горячей линии» ежемесячно проводят качественный и количественный анализ звонков, поступивших на телефон «горячей линии», и формируют отчет. Отчетная документация ежеквартально предоставляется заведующему отделением диагностики и

социально – правовой помощи и заместителю директору по воспитательной и реабилитационной работе.

5.9. Информация о деятельности телефона «горячей линии» доводится посредством средств массовой информации, официального сайта ГКУСО «Буденновский социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних «Искра» , распространения рекламных материалов в муниципальных образованиях Буденновского муниципального района и сайте Министерства труда и социальной защиты населения Ставропольского края.

5.10. Работа специалистов осуществляется по графику, утвержденному директором Центра.

6. Права телефона «горячей линии»

6.1. На обеспечение необходимыми нормативными правовыми документами, учебно-методической, психолого-педагогической литературой.

6.2. Привлекать специалистов других структурных подразделений для участия в проведении мероприятий и в решении вопросов, входящих в компетенцию службы.

6.3. Получать для ознакомления и использования в работе, поступающие в Центр нормативные акты и документы.

6.4. Запрашивать и получать от других структурных подразделений сведения, информационно-справочные материалы, необходимые для решения вопросов, входящих в его компетенцию.