

"Утверждаю"
Директор ОГУСО "Киржачский комплексный
центр социального обслуживания населения"

_____ С.А.Блинова

" ____ " _____ 2011г.

П О Л О Ж Е Н И Е **о работе службы "Телефон Доверия"**

1. Общие положения.

1.1. Единая служба "Телефон доверия" создан на базе ОГУСО "Киржачский комплексный центр социального обслуживания населения" с целью оказания необходимой квалифицированной социально-психологической помощи

- престарелым гражданам и инвалидам;
- семьям с детьми;
- семьям с детьми- инвалидами;
- гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации в решении различных жизненных трудностей и проблем.

1.2. Основными задачами единой службы "Телефон доверия" являются:

- проведение бесплатных консультаций квалифицированными специалистами: специалистом по социальной работе, психологом, директором и заместителем директора Киржачского комплексного центра социального обслуживания населения;
- повышение уровня информированности людей, обратившихся по социально-психологическим вопросам;
- обеспечение беспрепятственного доступа к необходимой информации.

1.3. В своей деятельности единая служба "Телефон доверия" руководствуется:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом № 152-ФЗ от 27 июля 2006 года "О персональных данных";
- национальными стандартами Российской Федерации;

- стандартами социального обслуживания населения Владимирской области, утвержденными постановлением Губернатора Владимирской области № 117 от 18.02.2008г.

1.4. Единая служба "Телефон доверия" принимает и обрабатывает звонки на базе каналов традиционной телефонной связи.

Прием и обработка телефонных звонков граждан осуществляется по телефону 2-23-19, ежедневно, кроме субботы и воскресенья.

1.5. Информирование населения о работе службы "Телефон доверия" осуществляется путем выпуска и распространения буклетов, также размещения соответствующей информации в общественных местах (почтовых отделениях, на остановках общественного транспорта и т.д.)

1.6. Работа службы "Телефон доверия" предназначена в первую очередь для людей, которые в силу различных причин не могут самостоятельно справиться с возникшими трудностями социально-психологического характера и нуждаются в консультации.

2. Организация деятельности единой службы "Телефон доверия".

2.1. Единая служба "Телефон доверия" открывается приказом директора ОГУСО "Киржачский комплексный центр социального обслуживания населения".

2.2. Модель консультирования в рамках работы "Телефон доверия" осуществляется в несколько этапов:

- **Установление связей.** Процесс консультирования начинается с информации об учреждении, в которое обратился гражданин, фамилия и должность специалиста, принявшего звонок. В свою очередь гражданину предлагается назвать свое имя, отчество и фамилию, номер домашнего телефона и адрес места проживания, куда, при необходимости, будет направлен письменный ответ.

- **Обсуждение вопроса, интересующего обратившегося.** Сбор информации о причине обращения.

- **Информирование (непосредственный процесс консультирования).** Выслушав проблему, консультант предлагает различные варианты решения проблемы, в Целях рационального использования времени для разговора специалиста с клиентом регламентируется время беседы, она не должна

превышать 10 минут.

- **Завершение разговора.** Перед завершением процесса консультирования специалист делает обобщение. В случае необходимости, уточняется, понятна ли информация, верно ли записан адрес учреждения. После того, как обратившийся получил исчерпывающую информацию по заданному вопросу и время, отведенное на консультацию, истекло, необходимо закончить разговор.

2.3. Основными принципами работы "Телефон доверия" выступают:

- **Конфиденциальность.** Содержание процесса консультаций не записывается, а также не передается третьим лицам. Строго регламентируется в письменном виде лишь статистическая информация о звонке - категория проблемы, данные обратившегося (доступ к данной информации имеют только сотрудники службы).

- **Толерантность.** Информация, которую высказывает обратившийся гражданин, не обсуждается и не критикуется, это позволяет создать комфортные условия для разговора и для эффективной работы с проблемой.

- **Использование в процессе консультации "открытых вопросов".** Большой информативностью в процессе консультации обладают беседы, подразумевающие использование открытых вопросов (для того чтобы разобраться в проблеме в кратчайшие сроки, вникнуть в вопрос необходимо получить развернутый ответ на вопрос, а не простую консультацию - "да", "нет", для этого как нельзя лучше подходит использование открытых вопросов).

- **Умение проявлять эмпатию.**

- **Умение анализировать и обобщать информацию в кратчайшие сроки.** Т.к. период консультации строго регламентирован, в процессе беседы требуется быстро анализировать поступающую информацию и предлагать альтернативные решения.

2.4. Работа с клиентами единой службы "Телефон доверия" предусматривает использование специальных методических приемов и технологий. Специфика деятельности представляет определенные требования к работникам, что подразумевает наличие определенных профессиональных умений и навыков.

2.5. График работы единой службы "Телефон доверия":

Понедельник - пятница. С 8-00 до 17-00

Пн. - заместитель директора Центра

Вт. - специалист по социальной работе

Ср. - психолог

Чт. - директор центра

Пт. - специалист по социальной работе.

2.6. Ведение отчетной документации. Ведение журнала учета всех поступивших обращений. Составление отчета о количестве поступивших в единую службу "Телефон доверия" обращений. Систематическое распространение памяток, буклетов, листовок, содержащих постоянно обновляющуюся информацию о работе единой службы "Телефон доверия".

2.7. Руководство работой единой службы "Телефон доверия" и контроль за качеством ее проведения возложить на директора ОГУСО "Киржачский комплексный центр социального обслуживания населения"