

**Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования  
«Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи»  
МБУ ДО «Центр психолого-педагогической,  
медицинской и социальной помощи»  
МБУ ДО ППМС-центр  
г. Дзержинска Нижегородской области**

ПРИНЯТО  
решением Педагогического совета  
МБУ ДО ППМС-центр  
«30» августа 2021г.  
Протокол № 1



## ПОЛОЖЕНИЕ

об отделе экстренной психологической помощи  
«Кризисная служба»  
г. Дзержинска

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Отдел экстренной психологической помощи "Кризисная Служба" (в дальнейшем «Кризисная служба») является структурным подразделением муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» г. Дзержинска.

1.2. Отдел «Кризисная Служба» предназначен для:

- оказания квалифицированной кризисной экстренной, анонимной, бесплатной психологической помощи по телефону – «Телефон доверия»;
- оказания квалифицированной кризисной экстренной, анонимной, бесплатной психологической помощи в форме обмена текстовыми сообщениями в формате чат – «Чат для подростков»;
- психолого-педагогического сопровождения несовершеннолетних в ходе суда и следствия – «Сопровождение в ходе суда и следствия»;
- участия педагогов-психологов на постоянной основе в заседаниях Комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав (в дальнейшем – КДН)

1.3. Работу отдела «Кризисная служба» обеспечивают педагоги-психологи, прошедшие отбор, обучение и стажировку в онлайн-службе и разделяющие концепцию службы;

### II. ЦЕЛЬ, ЗАДАЧИ И СОДЕРЖАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОТДЕЛА.

2.1. Отдел «Кризисная служба» функционирует для оказания экстренной социально-психологической помощи детям, подросткам и взрослым, находящимся в состоянии психоэмоционального кризиса и создания атмосферы психологической защищенности населения.

2.2. Основные задачи отдела «Кризисная служба»:

- обеспечение доступности и своевременности квалифицированной социально-психологической помощи для потребителя услуг;
- помощь потребителю услуг в переживании актуальных конфликтов и иных психотравмирующих ситуаций, в мобилизации их творческих, интеллектуальных, личностных, духовных и физических ресурсов для выхода из состояния психологического дискомфорта;
- проведение психологического дистанционного консультирования детей, подростков, молодежи, родителей и по психологическим проблемам социализации, развития личности молодого человека;
- информационное консультирование потребителя услуг с целью установления его связи с другими службами, организациями, учреждениями и специалистами, способными оказать ему дополнительную специализированную помощь;
- выявление настроений, источников психического напряжения различных возрастных групп населения.
- предотвращение суицидальных действий в молодежной среде
- профилактика асоциального поведения (деликвентного, девиантного) несовершеннолетних;
- обеспечение информированности населения города о возможности получения социально-психологической помощи в «Кризисной службе»

### III. СТРУКТУРА, ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОТДЕЛА «КРИЗИСНАЯ СЛУЖБА».

#### 3.1. Структура отдела «Кризисная служба»

Отдел «Кризисная службы» состоит из:

- онлайн-службы, которая включает в себя «Телефон Доверия» и «Чат для подростков»;
- офлайн-службы, осуществляющей участие в заседаниях КДН и сопровождение несовершеннолетних в ходе суда и следствия.

#### 3.2. Режим работы Отдела «Кризисная служба»:

«Телефон доверия» работает в выходные и праздничные дни с 8.00 до 15.00.

Режим работы «Чат для детей и подростков» - ежедневно с 15.00 до 22.00.

КДН – еженедельно по средам по графику КДН.

«Сопровождение в ходе суда и следствия» - по запросу соответствующих органов.

3.3. Деятельностью отдела «Кризисная служба» руководит заведующий отделом, который несет непосредственную ответственность за надлежащее качество работы отдела.

Заведующий отделом «Кризисная служба» назначается на должность и освобождается от нее директором МБУ ДО ППМС-центра на основе трудового договора.

3.4. Функции и полномочия заведующего отделом «Кризисная служба» определяются должностной инструкцией.

3.5. Педагоги-психологи «Кризисной службы» принимаются на работу и освобождаются от нее директором МБУ ДО ППМС-центра на основе трудового договора.

3.6. Педагоги-психологи «Кризисной службы» непосредственно подчиняются заведующему отделом «Кризисной службы».

#### 3.7. Содержание деятельности отдела «Кризисной службы»:

- предоставление услуг социального характера, консультаций для детей, подростков и взрослых в рамках онлайн-службы («Телефон доверия», «Чат для подростков»);
- предоставление социальной помощи детям и подросткам и руководства их воспитанием, усыновлению, (удочерению), деятельность по предотвращению жестокого обращения с детьми

и другими лицами, консультирование по вопросам брака и семьи (КДН и «Сопровождение в ходе суда и следствия»)

3.8. Экстренность предоставляемой помощи обеспечивается ежедневной работой отдела «Кризисная служба», поддержанием в непрерывном рабочем состоянии технических средств и оборудования, постоянной готовностью сотрудников к выполнению своих должностных обязанностей.

#### IV. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПЕДАГОГОВ-ПСИХОЛОГОВ «КРИЗИСНОЙ СЛУЖБЫ»

4.1. Права и обязанности педагога-психолога «Кризисной службы» определяются трудовым договором и должностной инструкцией педагога-психолога «Кризисной службы».

#### V. КОНТРОЛЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ «КРИЗИСНОЙ СЛУЖБЫ»

5.1. Контроль осуществляется заведующим отделом «Кризисной службы» в соответствии с Положением об ИКД МБУ ДО ППС-центра

#### VI. ДОКУМЕНТАЦИЯ ОТДЕЛА

- 6.1. Журнал сдачи дежурств
- 6.2. Журнал учета обращений на «Телефон доверия» и «Чат для подростков»
- 6.3. Ежемесячный статистический отчет педагога-психолога и зав отделом «Кризисной службы»
- 6.4. Годовой аналитический отчет педагога-психолога «Кризисной службы»
- 6.5. Ежеквартальный статистический отчет отдела «Кризисной службы»
- 6.6. Годовой аналитический отчет отдела «Кризисной службы»