|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДЕНО  Приказом директора  ГБУСО «Психологический Центр»  №150 от 27.07.2022 |

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о кризисной онлайн диспетчерской «ТыНеОдин26.ру»**

**ГБУСО «Психологический Центр»**

1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.**
   1. Кризисная онлайн диспетчерская «ТыНеОдин26.ру» создана с целью обеспечения доступности и адресности получения экстренной психологической помощи несовершеннолетним и их родителям, в том числе пострадавшим от насилия и жестокого обращения, обеспечения расширения охвата получателей экстренной помощи; создания безопасного пространства при обращении за психологической поддержкой.
   2. Кризисная онлайн диспетчерская «ТыНеОдин26.ру» осуществляет свою деятельность в соответствии с правовыми и нормативными актами действующего законодательства Российской Федерации, Ставропольского края, локальными нормативными актами ГБУСО «Психологический Центр», регламентирующими организацию и осуществление практической и методической деятельности; Положением и Уставом государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Центр психолого-педагогической помощи населению «Альгис», Правилами внутреннего трудового распорядка ГБУСО «Психологический Центр», настоящим положением и другими нормативными актами.
   3. Осуществляют работу в Кризисной онлайн диспетчерской «ТыНеОдин26.ру» педагоги-психологи и психологи ГБУСО «Психологический Центр».
   4. Кризисная онлайн диспетчерская «ТыНеОдин26.ру» располагается по адресу: г.СтавропольФроленко, 22.
   5. Информационно-консультативная деятельность Кризисной онлайн диспетчерской «ТыНеОдин26.ру» осуществляется посредством различных мессенджеров и социальных сетей: Skype, ZOOM, Viber, WhatsApp, Telegram, ВКонтакте, в том числе посредством Детского телефона доверия с единым федеральным номером 8-800-2000-122.
   6. Информационно-консультативная деятельность Кризисной онлайн диспетчерской «ТыНеОдин26.ру» фиксируется в «Журнале учета обращений».
2. **ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ И ФУНКЦИИ** **КРИЗИСНОЙ ОНЛАЙН ДИСПЕТЧЕРСКОЙ «ТыНеОдин26.ру».**
   1. Основными задачами кризисной онлайн диспетчерской «ТыНеОдин26.ру» являются:
      1. Обеспечение доступности и адресности получения экстренной психологической помощи пострадавшим от насилия и жестокого обращения.
      2. Расширение охвата получателей экстренной помощи.
      3. Создание психологически безопасного пространства при обращении за психологической поддержкой.
   2. Функции кризисной онлайн диспетчерской «ТыНеОдин26.ру»:
      1. Расширение спектра возможностей получения экстренной психологической помощи.
      2. Получение квалифицированной психологической помощи представителям целевой аудитории.
      3. Формирование культуры обращения за психологической помощью.
3. **РЕЖИМ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ КРИЗИСНОЙ ОНЛАЙН ДИСПЕТЧЕРСКОЙ «ТыНеОдин26.ру».**
   1. Режим работы кризисной онлайн диспетчерской «ТыНеОдин26.ру» осуществляется в соответствии с Регламентом работы ГБУСО «Психологический Центр»: понедельник-пятница с 9.00 до 18.00; суббота-воскресенье – выходные дни.
   2. Форма работы – дистанционная. Режим работы – онлайн.
4. **ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЯ СПЕЦИАЛИСТА КРИЗИСНОЙ ОНЛАЙН ДИСПЕТЧЕРСКОЙ «ТыНеОдин26.ру».**
   1. Специалист кризисной онлайн диспетчерской «ТыНеОдин26.ру» перед началом работы приводит в готовность все каналы получения информации – мессенджеры и социальные сети: Skype, ZOOM, Viber, WhatsApp, Telegram, ВКонтакте, и осуществляет мониторинг запросов на оказание экстренной психологической помощи/консультации.
   2. При поступлении информации о запросе на оказание экстренной психологической помощи/консультации специалист выполняет следующие действия:
      1. Здоровается, представляется по установленной форме.
      2. Проясняет запрос и определяет удобный для получателя услуги способ связи (переписка в сети, аудиозвонок, видеоконсультация).
      3. Осуществляет работу в соответствии с запросом клиента (проводит консультацию, осуществляет переписку в сети).
      4. В случае выявления факта жестокого обращения с ребенком - действует в соответствии с «Алгоритмом работы с сообщением по поводу жестокого обращения с ребенком».
      5. В случае текущего суицида – действует в соответствии с «Алгоритмом работы с обращением по поводу текущего суицида».
      6. В случае запроса на правовую помощь – предоставляет контактную информацию, необходимую для обращения получателя услуг в ГБУСО «Психологический Центр», иные социальные учреждения города и края.
      7. В случае запроса на телефонное консультирование, выходящее за рамки режима работы Кризисной онлайн диспетчерской «ТыНеОдин26.ру» - предоставляет информацию о Детском телефоне доверия (88002000122), работающем в круглосуточном режиме.
      8. В случае информационного запроса – предоставляет необходимую информацию, запрашиваемую получателем услуги.
      9. В случае запроса на очную консультативную психолого-педагогическую помощь – предоставляет контактную информацию ГБУСО «Психологический Центр»/ ближайшего социального учреждения/учреждения, где можно получить очную психологическую помощь.
      10. В завершении онлайн консультации специалист проясняет степень удовлетворенности полученной помощью, завершает контакт/договаривается о следующей консультации.
      11. В случае поступления нового обращения в ходе консультации, специалист информирует получателя услуги о том, что в данный момент идет консультация, и он обязательно свяжется по ее завершении (с указанием примерного времени).
   3. После завершения онлайн консультирования специалист:
      1. Информирует руководителя структурного подразделения о направлении на очную консультацию/юридическую консультацию/работе по поводу жестокого обращения/текущего суицида.
      2. Заносит информацию об обращении получателя социальных услуг в «Журнал учета обращений».