

УТВЕРЖДАЮ
Директор ЕКУСОН АО
КЦСОН Икрянинский р-н
Н.А. Панкратова
приказ № 89 от 17.09 2025 г.



ПОЛОЖЕНИЕ

о социальном сервисе «Психологическая онлайн-приемная» отделения «Семейный многофункциональный центр» государственного казенного учреждения социального обслуживания населения Астраханской области «Комплексный центр социального обслуживания населения, Икрянинский район, Астраханская область»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение регулирует деятельность социального сервиса «Психологическая онлайн-приемная» (далее – Онлайн-приемная) отделения "Семейный многофункциональный центр" (далее – Семейный МФЦ) государственного казенного учреждения социального обслуживания населения Астраханской области «Комплексный центр социального обслуживания населения, Икрянинский район, Астраханская область» (далее – Учреждение) (в рамках исполнения Приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации № 203 от 06.04.2022 г. «О реализации в отдельных субъектах Российской Федерации пилотного проекта по созданию семейных многофункциональных центров» далее – Приказ № 203).

1.2. Реализация деятельности Онлайн-приемной строится в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Астраханской области, локальными и нормативными актами учреждения, настоящим Положением.

1.3. Онлайн-приемная функционирует в рамках Службы «Экстренной психологической помощи и экстренного реагирования» отделения «Семейный многофункциональный центр» ГКУСОН АО КЦСОН Икрянинский р-н.

1.4. Услуги Онлайн-приемной предоставляются на бесплатной основе.

1.5. Контроль за организацией деятельности осуществляет заведующий отделением «Семейный МФЦ».

2. Основные цели и задачи Онлайн-приемной:

2.1. Основная цель деятельности Онлайн-приемной – получение оперативной дистанционной психологической помощи по различным вопросам воспитания и развития детей, вопросам детско-родительских отношений и др.

2.2. Деятельность Онлайн-приемной направлена на решение следующих задач:

- дистанционное психологическое консультирование семей с детьми онлайн, по телефону или очно;
- определение потребности заявителей в психологической помощи, их маршрутизации в случае необходимости получения социальных услуг, социального сопровождения в целях преодоления имеющихся трудностей;
- информирование населения о работе Онлайн-приемной, возможностях получения консультационной помощи и социального сопровождения посредством связи интернет.

3. Организация деятельности Онлайн-приемной

3.1. Дистанционное консультирование в Онлайн-приемной осуществляют специалисты Службы экстренной психологической помощи и экстренного реагирования.

3.2. График и часы работы Онлайн-приемной организуется согласно режиму

работы учреждения и регламентируется Правилами внутреннего трудового распорядка учреждения.

3.3. Оказание психологической помощи а Онлайн-приемной осуществляется посредством дистанционного консультирования по телефону, в мессенджерах, через Интернет-ресурсы учреждения.

3.4. Граждане могут обратиться в Онлайн-приемную посредством телефонных звонков, письменных сообщений в мессенджерах, в группе Семейного МФЦ и Учреждения в социальной сети «ВКонтакте», «Одноклассники», на сайте Учреждения.

3.5. Специалист по социальной работе службы «Первичного приема семей с детьми»:

- информирует население о порядке работы Онлайн-приемной, вопросах, по которым может быть оказана онлайн консультация;
- выявляет потребность в консультациях и формирует заявку на онлайн консультацию.

3.6. Регистрация обращений в Онлайн-приемную осуществляется в журнале учета обращений в Онлайн-приемную оказания психологической помощи (Приложение №1). Проблема заявителя в Журнале указывается в соответствии с кодификатором запросов психологического обследования и психологического консультирования.

3.7. При поступлении обращения специалист Онлайн-приемной оперативно организует дистанционное консультирование обратившегося следующими способами:

- по телефону в момент обращения;
- письменно отвечает на обращение в мессенджере, в социальной сети «ВКонтакте», на сайте Учреждения;
- по договоренности с гражданином в назначенное время проводит онлайн-консультацию с помощью мессенджеров;
- в случае выявления проблемной ситуации, требующей оказания комплексной помощи семье (оказание социальных услуг, социального сопровождения), семья направляется в службу «Первичного приема семей с детьми» Семейного МФЦ для составления индивидуального маршрута помощи семье.

3.8. Алгоритм действий при осуществлении онлайн консультирования:

- в назначенное время психолог принимает звонок получателя услуги и предоставляет психологическую услугу, используя методы и приемы, позволяющие предоставить ее качественно в форме консультации;
- время одной консультации не превышает 40 минут;
- данные об обращении заносятся в Журнал учета обращений в онлайн-приемную (Приложение №1);
- на получателя психологической услуги заполняется Учетная карточка получателя социально-психологической услуги (Приложение №2) и Протокол беседы в режиме онлайн по прилагаемой форме (Приложение №2);
- услуга предоставляется в специально отведенном месте (кабинет), позволяющем создать условия для бесперебойной связи и соблюдения полной конфиденциальности при взаимодействии специалиста и получателя услуги.

4. Типовой перечень локальных нормативных актов

4.1. Перечень документов, регламентирующих деятельность Онлайн-приемной:

- приказ о создании Онлайн-приемной;
- другие документы, регламентирующие деятельность Мобильной бригады.

4.2. Перечень рабочей документации специалистов Мобильной бригады:

- журнале учета обращений в Онлайн-приемную оказания психологической помощи;
- Учетная карточка получателя социально-психологической услуги;
- Протокол беседы в режиме онлайн по прилагаемой форме;
- другая учетно/отчетная документация.

Журнал учёта обращений в Онлайн-приёмную оказания психологической помощи

Дата обращения	Форма обращения (телефон, соц. сети, сайт)	Взрослый/несовершеннолетний	Возраст несовершеннолетнего	Место жительства	Контактные данные (телефон, адрес эл. почты)	Категория семьи (молодая, многодетная, СВО, неполная, с ребенком-инвалидом/ОВЗ,	Код проблемы в соответствии с классификатором	Дата консультации	Форма дистанционной консультации (онлайн, телефонный звонок, письменный)	Ф.И.О психолога	Результат
----------------	---	-----------------------------	--------------------------------	------------------	---	--	---	----------------------	---	-----------------	-----------

Учетная карточка получателя социально-психологической услуги

Ф.И.О. получателя социально-психологической услуги	
Возраст	
Место жительства (адрес)	
Дата обращения	
Время обращения	
Вопрос, по которому дана онлайн консультация	
Продолжительность беседы	

Протокол беседы в режиме онлайн

Ф.И.О.: _____

Возраст: _____

Место жительства: _____

Цель беседы: _____

Вопросы к беседе	Ход беседы	Примечания

Выводы: _____

Психолог:

(Подпись)

ФИО