

Утверждено приказом директора:
ГКУСО «Курский СРЦН «Надежда»
№57-од от 26.07.2022 г.

Положение о
кабинете онлайн консультирования для детей и подростков
«#ТравлиНЕТ#КасаетсяКаждого#»

1. Общие положения

1.1 Настоящее положение регламентирующее деятельность работы кабинета он-лайн консультирования для детей и подростков «#ТравлиНЕТ#КасаетсяКаждого#» (далее - кабинет онлайн консультирования) в государственном казенном учреждении социального обслуживания «Курский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда» (далее - Учреждение), создаваемого в рамках реализации Комплекса мер Ставропольского края, направленного на оказание помощи детям, пострадавшим от жестокого обращения, обеспечения безопасности детей «Ценю жизнь» разработано в соответствии с Федеральными и краевыми законодательными актами, регламентирующими предоставление семьям с детьми, находящимися в трудной жизненной ситуации и социально опасном положении (далее семьи в ТЖС и СОП) социальных услуг и социальной помощи.

1.2. Положение определяет основные цели и задачи кабинета онлайн консультирования в рамках реализации Комплекса мер Ставропольского края, направленного на оказание помощи детям, пострадавшим от жестокого обращения, обеспечения безопасности детей «Ценю жизнь» на 2022 – 2023 годы (далее – Комплекс мер). Целевой группой являются несовершеннолетние пострадавшие от жестокого обращения и преступных посягательств, несовершеннолетние ставшие жертвами буллинга, троллинга, кибербуллинга, ставшие свидетелями жестокости и насилия и их родители, обратившиеся за услугами on-line - консультирования.

1.3. Работа по созданию кабинета онлайн консультирования осуществляться в разделе «#ТравлиНЕТ#КасаетсяКаждого# - кабинет онлайн консультирования» на платформе существующего официального сайта учреждения курский-срцн.рф и регламентируется действующим законодательством, уставом Учреждения настоящим Положением.

1.4. Ответственность за содержание и достоверность размещаемой на сайте информации несут: директор Учреждения, администратор информационного ресурса (согласно договору).

1.7. Права на все информационные материалы, размещенные в разделе – «#ТравлиНЕТ#КасаетсяКаждого# - кабинет онлайн консультирования» на официальном сайте курский-срцн.рф, принадлежат Учреждению.

1.8.Администратор несет ответственность за бесперебойную работу кабинета в сети Интернет.

1.9. Услуга онлайн - консультирования осуществляется бесплатно.

1.10.Основные понятия, используемые в Положении:

Онлайн-консультирование - это консультирование детей и подростков, осуществляемое специалистом дистанционно посредством сети Интернет в рамках работы кабинета онлайн консультирования.

Онлайн-консультирование происходит с помощью *инструментов сетевого общения*—онлайн-форм «задать вопрос», электронной почты.

2. Цели и задачи кабинета онлайн консультирования для детей и подростков «#ТравлиНЕТ#КасаетсяКаждого#»

2.1.Основная цель деятельности кабинета онлайн консультирования:

– повышение качества оказания помощи детям, пострадавшим от жестокого обращения, преступных посягательств и предотвращение проявлений различных видов деструктивного поведения в подростковой среде.

2.2. Задачи

- оказание консультативной психологической помощи по вопросам, касающимся актуальной жизни несовершеннолетних целевой группы Комплекса мер, а именно, несовершеннолетние, перенесшие жестокое обращение, в том числе буллинг, троллинг, моббинг, кибербуллинга ставшие свидетелями жестокого обращения, дети, являющиеся агрессорами, а так же их родителям.

- информирование о возможностях получения очной психологической, медицинской, правовой (другой необходимой) кризисной помощи несовершеннолетним, попавшим в трудную жизненную ситуацию вследствие жестокого обращения, преступных посягательств (в том числе – сексуальных злоупотреблений);

- создание информационно-просветительского ресурса, содержащего материалы с информацией по вопросам психологической, педагогической, медицинской, социальной, правовой помощи, актуальной для целевой группы.

- в случае выявления в рамках онлайн консультирования фактов жестокого обращения с несовершеннолетним предусматривается передача с согласия несовершеннолетнего информации в установленном порядке в органы опеки и попечительства.

3. Профессиональное обеспечение кабинета онлайн консультирования для детей и подростков «#ТравлиНЕТ#КасаетсяКаждого#».

3.1. Услугу консультирования в кабинете онлайн консультирования осуществляют следующие специалисты учреждения:

3.1.1.Педагог-психолог отделения дневного пребывания;

3.1.2.Социальный педагог отделения помощи семье и детям;

3.2. Круг компетенций специалистов.

3.2.1. Педагог-психолог:

- оказание психологической помощи несовершеннолетним в преодолении эмоциональных, когнитивных и поведенческих последствий, перенесенного жестокого обращения и преступных посягательств, несовершеннолетним ставшим жертвами буллинга, троллинга, кибербуллинга, а так же свидетелям жестокости и насилия;

- оказание помощи несовершеннолетним целевой группы, их родителям (лицам их замещающим) в решении проблем взаимоотношений с окружающими;

- профилактика психоэмоциональных нарушений, агрессивности, страхов, замкнутости, тревожности у несовершеннолетних, пострадавших от жестокого обращения и преступных посягательств, несовершеннолетних ставших жертвами буллинга, троллинга, кибербуллинга, ставших свидетелями жестокости и насилия;

- повышение психолого-педагогической компетентности (психологической культуры) несовершеннолетних целевой группы, родителей (лиц их замещающих), в том числе – с помощью информационных материалов, подбираемых для указанных целевых групп по темам, восстановления психического здоровья после перенесенного жестокого обращения и преступных посягательств, буллинга, троллинга, кибербуллинга.

- психолого-педагогическое просвещение, повышение психолого-педагогической компетентности родителей несовершеннолетних целевых групп (лиц их замещающих) в том числе – с помощью информационных материалов, подбираемых с целью предотвращения повторных случаев жестокого обращения с детьми и недопущения преступных посягательств в их отношении, создания условий для полноценного личностного развития несовершеннолетних.

- 3.2.2. Социальный педагог:

- консультирование по вопросам восстановления социального статуса несовершеннолетних перенесших жестокое обращение или преступные посягательства, несовершеннолетних ставших жертвами буллинга, троллинга, кибербуллинга, в коллективе сверстников, по месту учёбы, снижению психотравмирующих ситуаций среди их ближайшего окружения.

- оказание помощи несовершеннолетним целевой группы, их родителям (лицам их замещающим) в решении проблем взаимоотношений со сверстниками, по месту учебы или проживания;

- координация обращения за психологической или медицинской помощью лица, нуждающегося в помощи (информирование);

- повышение психолого-педагогической компетентности несовершеннолетних, родителей (лиц их замещающих), педагогов, в том числе – с помощью информационных материалов, подбираемых для указанных целевых групп по темам, касающимся вопросов особенностей поведенческих проявлений несовершеннолетних, подвергшихся жестокому обращению, различным видам насилия; возможности оказания различных

видов помощи, пострадавшим от насилия и жестокого обращения; популяризации педагогических знаний о способах ненасильственного воспитания, разрешения конфликтных ситуаций и тд.

4. Получение онлайн консультаций.

4.1. Консультации осуществляются в форме «вопрос-ответ» непосредственно на официальном сайте в разделе - «#ТравлиНЕТ#КасаетсяКаждого# - кабинет онлайн консультирования».

В рубрике «Задать вопрос» клиенту предлагается назвать свое имя, пол, возраст.

Клиент задает вопрос специалисту, или описывает ситуацию в специальном окне.

Для соблюдения анонимности лицо, нуждающееся в помощи, может указать любое имя.

4.2. Консультации осуществляются по мере поступления вопросов.

После нажатия кнопки «Отправить вопрос», на экране появляется окно с информацией о том, что вопрос получен. В случае согласия клиента на публикацию ответ на него можно будет увидеть в рубрике «Недавно поступившие вопросы и ответы». Так же ответ может быть направлен на личную электронную почту клиента в случае отказа от публикации в рубрике «Недавно поступившие вопросы и ответы».

После поступления вопроса на сайт, он автоматически отправляется специалисту и размещается в разделе «Недавно поступившие вопросы и ответы». Специалист, получивший вопрос, определяет его тему (относит к одной из тег на основании тематики), сферу компетенции (определяет, ответ какого специалиста необходим в данном случае).

Вопрос автоматически дублируется специалисту на указанный специалистом адрес электронной почты. Специалист входит в группу пользователей «консультанты» на сайте. Это дает ему право на редактирование тегов, относящихся к вопросу, модерирование вопроса (к примеру, удаление нецензурных выражений и т.д.), и непосредственно на размещение ответа на вопрос (своего ответа или после консультации с профильным специалистом).

Специалист отвечает сам на вопрос или передает для ответа другому профильному специалисту. При необходимости вопрос дополняется другой информацией (ссылками на дополнительные интернет-источники), или необходимой информацией о способах получения очной помощи.

С согласия клиента на публикацию в открытом доступе ответ, не позднее 72 часов после поступления, размещается в рубрике сайта «Недавно поступившие вопросы и ответы», а также автоматически попадает в соответствующую тему(тегу), где его можно будет найти после истечения срока хранения в рубрике «Недавно поступившие вопросы и ответы».

4.4. Основаниями для отказа в предоставлении услуг являются:

а) нахождение запрашиваемой услуги за рамками компетенции специалистов учреждения;

б) неэтичное или агрессивное поведение клиента.

4.5. Принципы оказания консультативной и информационной помощи и поддержки:

4.5.1. Информированное согласие.

Клиент информируется о том, что вся предоставленная информация с его согласия будет размещена на сайте и открыта для любого желающего с ней ознакомиться, поэтому мы рекомендуем не называть своего и чужих реальных имен с целью сохранения конфиденциальности. Вся предоставленная информация будет размещена на сайте в месте, где предлагается задать вопрос.

4.5.2. Анонимность.

Лицо, нуждающееся в помощи, может не называть своих настоящих данных: ФИО, места учебы, имен близких людей и т.д. Имя может быть вымышленным, однако рекомендуется сохранить возраст и пол, для квалифицированного оказания помощи специалистом сайта.

Специалисты, оказывающие помощь, в целях обеспечения безопасности работают под псевдонимами, сопровождаемыми портретом-комиксом.

4.5.3. Безоценочность.

В своей деятельности специалисты сайта не подвергают оценкам никакие суждения лица, нуждающегося в помощи. Также, обратившиеся на сайт не должны подвергаться конфессиональному, религиозному, политическому или идеологическому давлению.

4.5.4. Уважение и соблюдение прав, законных интересов и свобод граждан.

4.5.5. Добровольность получения консультативной помощи.

4.5.6. Доступность получения консультативной и информационной помощи. Доступность получения помощи обеспечивается использованием интернет-ресурсов. Ограничений в доступе к сайту не имеется.

4.5.7. Профессионализм в оказании помощи. Специалисты службы имеют профильное образование в рамках вида оказываемой помощи (психологическое, педагогическое) и руководствуются в своей деятельности профессиональными стандартами.

4.5.8 Специалисты, осуществляющие консультирование, в разделе - «#ТравлиНЕТ#КасаетсяКаждого# - кабинет онлайн консультирования», вносят сведения об обращениях в «Журнал статистического учета обращений» (приложение 1).

5. Ответственность за достоверность информации своевременность размещения ее в кабинете онлайн консультирования

5.1 Ответственность за достоверность и своевременность публикации предоставляемой для публикации в разделе кабинет онлайн консультирования регулируется данным Положением.

5.2 Ответственность за своевременность размещения на официальном сайте поступившей информации, предоставленной в соответствии с

настоящим Положением, возлагается на заведующего отделением помощи семье и детям Учреждения.

5.3 Информация в разделе «#ТравлиНЕТ#КасаетсяКаждого# - кабинет онлайн консультирования» для несовершеннолетних, перенесших жестокое обращение, в том числе буллинг, троллинг, кибербуллинг, ставших свидетелями жестокого обращения, детей, являющихся агрессорами их родителей должна обновляться (создание новых информационных документов-текстов на страницах сайта, возможно создание новых страниц, внесение дополнений или изменений на существующие страницы - не реже двух раз в месяц).

6. Порядок утверждения и внесения изменений в положение.

6.1 Настоящее Положение утверждается приказом директора Учреждения.

6.2. Настоящее Положение может быть изменено и дополнено в установленном в Учреждении порядке.

6.3. Контроль за исполнением данного Положения возложить на заместителя директора по воспитательной и реабилитационной работе.

6.4. Кабинет онлайн консультирования для детей и подростков «#ТравлиНЕТ#КасаетсяКаждого#» реорганизуется и ликвидируется на основании приказа директора Учреждения.

Приложение 1

Форма «Журнал статистического учета обращений в кабинет онлайн консультирования «#ТравлиНЕТ#КасаетсяКаждого#»»

№	дата	данные клиента	возраст	пол	запись об обращении