

ПОЛОЖЕНИЕ О КАБИНЕТЕОНЛАЙНКОНСУЛЬТИРОВАНИЯ ДЛЯ ПОДРОСТКОВ И МОЛОДЁЖИ «ПроПсиТин»

Настоящее положение разработано в соответствии с постановлением Правительства Ставропольского края от 28 октября 2015 года № 467-п «Об утверждении краевой программы «Защитим детей от насилия» на 2015-2017 годы» и Соглашением от 03 ноября 2015 года № 4-РП7-ЗДН «О выделении денежных средств в виде гранта на выполнение краевой программы «Защитим детей от насилия» на 2015-2017 годы»,

Положение определяет основные цели, задачи и порядок реализации проекта «Создание онлайн кабинетконсультирования для подростков и молодёжи, попавших в трудную жизненную ситуацию«ПроПсиТин»(далее – Проект).

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Цель проекта – обеспечить подросткам и молодежи Ставропольского края и других регионов Российской Федерации (далее – клиентам) возможностьсвоевременногополучениядоступа к достовернойинформационной помощи и поддержки по вопросам, касающимсясохранения психического здоровья.

1.2. Задачи:

- оказание консультативной психологической помощи по вопросам, касающимся актуальной жизни подростков и молодежи;
- информирование о возможностях полученияочной психологической, медицинской, правовой (другой необходимой) кризисной помощи молодыми людьми, попавшими в трудную жизненную ситуацию вследствие жестокого обращения, преступных посягательств (в том числе – сексуальных злоупотреблений и коммерческого использования); потери или тяжелой болезни родителей (значимых близких); военных конфликтов; смены места жительства, других травмирующих обстоятельств, которые потенциально могут спровоцировать различные психические расстройства (в том числе – суицидальные или агрессивные намерения), других вопросов психического здоровья;
- создание информационно-просветительского ресурса, содержащего материалы с информацией по вопросам психологической, педагогической, медицинской, социальной, правовой культуры, актуальным для целевой группы.

1.3. Работа по созданию и сопровождению официального сайта регламентируется действующим законодательством, Уставом государственного бюджетного образовательного учреждения «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции» города Михайловска (далее – Центр), Уставом автономной некоммерческой организации «Информационной службы сервиса психического здоровья «ПроПси» (далее – Организация), настоящим Положением.

1.4. Ответственность за содержание и достоверность размещаемой на сайте информации несут: директор Центра, руководитель Организации и администратор информационного ресурса, координатор информационного ресурса (согласно Соглашению),

1.5. Сайт содержит материалы, не противоречащие законодательству Российской Федерации, Ставропольского края. На страницах официального сайта запрещена для размещения любая коммерческая реклама сторонних организаций, а также – информация, касающаяся пропаганды политических, религиозных и иных взглядов.

1.6. Информация, представленная на сайте, является открытой и общедоступной, если иное не определено специальными документами.

1.7. Права на все информационные материалы, размещенные на сайте, принадлежат Центру и Организации в соответствии с условиями, оговоренными в договоре между Центром и Организацией.

1.8. Администратор информационного ресурса назначается Центром, а координатор – Организацией.

1.9. Услуга онлайн - консультирования осуществляется бесплатно.

1.10. Сайт осуществляет свою деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации в области информационной безопасности.

1.11. Онлайн консультации обратившихся на сайт осуществляются с использованием русского языка.

2. ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОЕКТА

2.1. Услуги онлайн-консультирования осуществляют педагоги-психологи, психологи и клинический психолог (далее – консультанты). Консультанты имеют специальное образование в рамках вида оказываемой помощи и руководствуются в своей деятельности высокими профессиональными стандартами (желателен опыт работы в сфере оказания данного вида помощи, специальные образовательные программы по психологическому консультированию и опыт прохождения личной психотерапии).

2.2. Круг компетенций консультантов:

- оказание помощи несовершеннолетним, их родителям (лицам их замещающим) и педагогам в решении актуальных задач развития, социализации, учебных трудностей, проблем взаимоотношений;
- повышение психолого-педагогической компетентности (психологической культуры) несовершеннолетних, родителей (лиц их

замещающих), педагогов, в том числе – с помощью информационных материалов, подбираемых для указанных целевых групп по темам, касающимся вопросов охраны психического здоровья.

2.3 Круг компетенций администратора информационного ресурса:

- обеспечивает бесперебойную работу сайта в сети интернет;
- администратор отправляет координатору вопрос для оценки его содержания на предмет соответствия требованиям, обозначенным в данном Положении;
- администратор размещает на сайте ответ консультанта не позднее 3-х дней после поступления вопроса.

2.4 Круг компетенций координатора информационного ресурса:

- оценка поступившего вопроса на предмет соответствия настоящему Положению;

3. ПОЛУЧЕНИЕ ОНЛАЙН-КОНСУЛЬТАЦИЙ

3.1. Консультации осуществляются в форме «вопрос-ответ» непосредственно на сайте.

В рубрике «Где задать вопрос» клиенту предлагается назвать свое имя, пол, возраст и выбрать населенный пункт (район) Ставропольского края из предлагаемого списка. Лица, проживающие вне Ставропольского края выбирают «Житель города» или «Житель сельской местности».

Клиент задает вопросы или описывает ситуацию в специальном окне. Для соблюдения анонимности клиент может указать любое имя.

3.2. Консультации осуществляются по мере поступления вопросов.

После нажатия кнопки «Отправить вопрос», на экране появляется окно с информацией о том, что вопрос получен, ответ на него можно будет увидеть в рубрике «Недавно заданные вопросы».

После поступления вопроса на сайт, он автоматически отправляется администратору информационного ресурса, который в свою очередь отправляет вопрос координатору для оценки (см. п. 2.4).

Координатор отправляет вопрос после оценки консультанту. Консультант, получивший вопрос, определяет его тему (относит к одной из тегов на основании тематики). При необходимости вопрос дополняется другой информацией (ссылками на дополнительные интернет-источники), или необходимой информацией о способах получения очной помощи.

Ответ, не позднее 48 часов после поступления, размещается в рубрике сайта «Недавно заданные вопросы», а также автоматически попадает в соответствующую тему(тег), где его можно будет найти после истечения срока хранения в рубрике «Вопросы и ответы» и «Полезная информация».

3.3. Основаниями для отказа в предоставлении услуг являются:

1. несоответствие обращения за консультацией целям и задачам проекта
2. неэтичное или агрессивное поведение клиента;
3. использование обратившимся иностранного языка.

Решение об отказе в предоставлении услуги консультирования принимает координатор информационного ресурса.

3.4. Принципы оказания консультативной и информационной помощи и поддержки:

3.4.1. Информированное согласие.

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

3.4.2. Анонимность.

Клиент может не называть своих настоящих данных: ФИО, места учебы, имен близких людей и т.д. Имя может быть вымышленным, однако необходимо сохранить возраст и пол, для квалифицированного оказания помощи консультантом сайта.

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

3.4.3. Безоценочность.

В своей деятельности консультанты сайта не подвергают оценкам никакие суждения клиента. Также, обратившиеся на сайт не должны подвергаться конфессиональному, религиозному, политическому или идеологическому давлению.

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

3.4.5. Добровольность получения консультативной помощи.

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

3.4.7. Профессионализм в оказании помощи.

4. СТРУКТУРА ОФИЦИАЛЬНОГО САЙТА «ПРОПСИТИН»

4.1. Структура официального сайта состоит из разделов и подразделов:

4.1.1. **Главная** Страница содержит описание сайта и его задач. Описание предлагается в неформальном стиле.

4.1.2. **Где задать вопрос.** Пользователь имеет право разместить вопрос на сайте через форму «Где задать вопрос» и просматривать все открытые разделы сайта. К скрытым разделам сайта пользователь с уровнем доступа «Гость» доступа не имеет. Форма содержит в себе поля «Имя или ник (как к тебе обращаться)». После ввода данных в оба поля открывается страница для ввода текста вопроса с кнопкой «отправить». Далее механизм работает так, как описано в пункте 3.2.

4.1.3. **Кто ответит?** Страница содержит информацию об образовании, видах деятельности и опыте работы консультантов. Описание предлагается в неформальном стиле с соблюдением принципа анонимности.

4.1.4. Где найти помощь? Страница содержит информацию о том, где можно получить психологическую, психиатрическую, правовую помощь на территории Ставропольского края.

4.1.5. Недавно поступившие вопросы и ответы Страница содержит вопросы, поступившие за последние 3 месяца, и ответы на них. Существует возможность быстрого поиска вопросов по тегам.

4.1.6. Вопросы – ответы Страница содержит наиболее часто задаваемые или читаемые вопросы.

4.1.7. Полезная информация. Облако тегов, размещенное на странице, позволяет найти информацию по темам: полезные ссылки, ранее задаваемые вопросы и ответы на них. При этом при выборе одного из тегов производится автоматизированный поиск по всем темам/вопросам, содержащим этот тег. Результаты поиска выводятся на страницу «результаты поиска по тегу», которая открывается после нажатия на тег.

4.1.8. Организационные и технические вопросы. Обратная связь. Здесь клиент может оставить сообщения команде проекта.

4.1.9. Скрытые разделы сайта. К скрытым разделам относятся служебные разделы сайта, предназначенные для доступа к ним пользователей с уровнем доступа «администратор».

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ДОСТОВЕРНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ И СВОЕВРЕМЕННОСТЬ ЕЁ РАЗМЕЩЕНИЯ НА САЙТЕ «ПРОПСИТИН»

5.1 Ответственность за достоверность и своевременность предоставляемой посетителям сайта информации к публикации на официальном сайте регулируется данным Положением.

6. ПОРЯДОК УТВЕРЖДЕНИЯ И ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ В ПОЛОЖЕНИЕ

6.1 Настоящее Положение утверждается приказом директора Центра и согласовывается с руководителем Организации.

6.2. Изменения и дополнения в настоящее положение вносятся приказом директора Центра по согласованию с руководителем Организации.