

**ПОРЯДОК**  
организации деятельности Психологической онлайн-приемной

1. Социально-психологическая деятельность в Психологической онлайн-приемной реализуется в рамках национального проекта «Семья».

2. Социальный сервис Психологическая онлайн-приемная функционирует на базе районных подразделений Учреждения и Семейного МФЦ.

3. График и часы работы Психологической онлайн-приемной определяются распоряжением директора Учреждения и/или заместителя директора по основной деятельности.

4. Педагоги-психологи, психологи районных подразделений Учреждения, Семейного МФЦ, осуществляющие психологическое консультирование, назначаются распоряжением заместителя директора районного подразделения Учреждения.

5. Ежемесячный график работы педагогов-психологов, психологов, осуществляющих психологическое консультирование в районных подразделениях Учреждения, Семейном МФЦ, утверждается заместителем директора по основной деятельности Учреждения (Приложение 6.2).

6. Порядок работы специалистов в Психологической онлайн-приемной курирует заместитель директора и/или заведующий отделением районных подразделений Учреждения, Семейного МФЦ.

7. Рабочее место педагога-психолога, психолога в Психологической онлайн-приемной, оборудуется персональным компьютером, компьютерной периферией (веб-камерой, микрофоном, аудиокolonками и/или наушниками, принтером, сканером, МФУ). Компьютер должен быть подключен к сети Интернет. На персональном компьютере устанавливаются операционная система, офисные приложения, средства обеспечения информационной безопасности, архиваторы, интернет-браузер, другие необходимые технические средства и программное обеспечение для использования в ходе консультирования.

8. Техническое сопровождение деятельности Психологической онлайн-приемной осуществляет инженер-программист районного подразделения Учреждения, на базе которого организована Психологическая онлайн-приемная.

9. Психологическое консультирование в Психологической онлайн-приемной педагогами-психологами, психологами проводится в дистанционном формате, посредством онлайн-консультирования для следующих категорий:

- семей участников СВО;
- многодетных семей;
- замещающих семей;
- молодых семей (до 35 лет), в том числе студенческих;

- семей с ребенком-инвалидом/ОВЗ;
- женщин в ситуации репродуктивного выбора;
- женщин, планирующих отказ от новорожденного.

10. Психологическое консультирование в дистанционном формате перечисленным категориям не проводится:

- при проявлении явных признаков измененного сознания и неадекватного поведения (алкогольного/наркотического опьянения и др.);
- при обращении несовершеннолетнего без законного представителя;
- при отсутствии визуального контакта гражданина со специалистом (отсутствие видеосвязи).

11. Основанием для возможности воспользоваться социальным сервисом Психологическая онлайн-приемная, является заполнение заявки на сайте Учреждения (Приложение 6.3).

12. Заполненная заявка на возможность получения психологической консультации в Психологической онлайн-приемной, регистрируется в Журнале учета онлайн-консультаций (Приложение 6.5).

13. При заполнении заявки на возможность получения психологической консультации в Психологической онлайн-приемной, гражданин обязан ознакомиться с информацией о Политике в отношении предоставления и обработки персональных данных Учреждения (Приказ ГКУ СО «КЦСОН Самарского округа» от 02.07.2025г. №93 «Об актуализации «Политики в отношении обработки персональных данных»).

Затем в обязательном порядке, заполняется согласие на обработку персональных данных в электронном виде, путем проставления подтверждающего значка в чек-боксе на странице сайта Учреждения.

14. В течение 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем оформления заявки специалист, ответственный за организацию деятельности Психологической онлайн-приемной направляет на электронный адрес заявителя, указанный в заявке письмо с информированием о дате и времени онлайн-консультации (Приложение 6.4).

15. В день проведения психологической онлайн-консультации на электронный адрес заявителя, указанный в заявке специалист, ответственный за организацию деятельности Психологической онлайн-приемной направляет письмо с ссылкой для подключения к видеоконференции на онлайн-платформе (Приложение 6.6).

16. Психологическое консультирование в онлайн-приемной педагогами-психологами, психологами осуществляется по утвержденному графику еженедельно во вторник и четверг (в рабочие дни). Общее время для проведения онлайн-консультаций составляет 4 часа, с перерывом для специалиста в 30 минут. Длительность одной консультации составляет 60 минут (1 час)

17. Проведение психологической консультации в дистанционном формате осуществляется в следующей последовательности:

17.1. Знакомство педагога-психолога, психолога с обратившимся на консультацию (Приложение 6.7);

17.2. Проведение педагогом-психологом, психологом психологической консультации, с целью определения проблемы заявителя, и оказания психологической помощи в ее решении;

17.3. Заполнение педагогом-психологом, психологом бланка первичного/повторного психологического консультирования. Бланки заполняются в электронном или в бумажном варианте (Приложение 1, 2);

17.4. Занесение педагогом-психологом, психологом информации в Журнал индивидуального приема, с пометкой «онлайн» (Приложение 3);

17.5. По завершении психологической консультации педагогом-психологом, психологом обязательно информирование специалиста Учреждения, ответственного за организацию деятельности Психологической онлайн-приемной о результатах проведенной психологической консультации с указанием: категории, запроса обращения, выявленной проблемы, результатах консультирования и данных рекомендациях.

17.6. Специалист Учреждения, ответственный за организацию деятельности Психологической онлайн-приемной заносит полученную информацию в Журнал учета онлайн-консультаций (Приложение 6.5).

18. В том случае, если при проведении онлайн-консультации от гражданина получены сведения, указывающие на угрозу причинения вреда жизни и здоровью других людей, на совершенное противоправное действие, или гражданином озвучено явное намерение совершить противоправное действие, специалист обязан незамедлительно прекратить прием, зафиксировать полученную информацию в журнал и передать ее заведующему отделением и заместителю директора районного подразделения.

18.1. Для предотвращения противоправных действий заведующий отделением или заместитель директора должны передать полученную информацию в органы внутренних дел РФ в течение суток, любым доступным способом (телефон, личное обращение, электронное заявление через официальный сайт МВД).

18.2 Настоящая информация носит конфиденциальный характер, педагоги-психологи, психологи не могут разглашать ее другим лицам, за исключением: органов внутренних дел РФ, надзорным органам и органам исполнительной власти.

19. Продолжительность, объем и периодичность предоставляемых социально-психологических услуг в дистанционном формате, должны соответствовать требованиям Приказа министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области от 08.02.2019 г. N 59 «Об утверждении основных требований к объему, периодичности и качеству предоставления социальных услуг, предоставляемых в Самарской области поставщиками социальных услуг».

20. В случае выявления проблемной ситуации, требующей оказания комплексной социальной помощи, даются рекомендации обратиться на очную консультацию по территориальности в районное подразделение Учреждения для составления индивидуального маршрута помощи.