

**Муниципальное бюджетное образовательное учреждение для детей,
нуждающихся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи
«Центр психолого-медико-социального сопровождения»
Ступинского муниципального района**

Принято	Утверждено
Протокол заседания	Директор
Педагогического совета	МБОУ Центр ПМСС
от <u>13.01.2014</u> № <u>26</u>	Соколова Т.В.
	«13» января 2014 года



ПОЛОЖЕНИЕ О ДЕТСКОМ ТЕЛЕФОНЕ ДОВЕРИЯ.

1. Общие положения.

- 1.1. Служба детского телефона доверия (далее ДТД) предназначена для оказания квалифицированной экстренной, анонимной, бесплатной психологической помощи по телефону детям и подросткам, а также их родителям (законным представителям).
- 1.2. В своей деятельности специалисты ДТД руководствуются международными актами в области защиты прав детей, законами и другими нормативными правовыми актами РФ, в том числе нормативными правовыми актами Министерства образования и науки РФ, локальными актами МБОУ Центр ПМСС.

2. Задачи.

- 2.1. Обеспечение доступности и своевременности психологической помощи по телефону детям, подросткам и их родителям (законным представителям), в том числе в случаях жестокого обращения и насилия в отношении детей, как в семье, так и вне её.
- 2.2. Обеспечение каждому обратившемуся возможности доверительного диалога.
- 2.3. Помощь абонентам в мобилизации их творческих, интеллектуальных, личностных, духовных и физических ресурсов для выхода из кризисного состояния.
- 2.4. Расширение у абонентов диапазона социально и лично приемлемых средств для самостоятельного решения возникших проблем и преодоления имеющихся трудностей, формирование уверенности в себе.
- 2.5. Информирование абонента об иных социальных службах, оказывающих профильную (психологическую, медицинскую, правовую, социальную) помощь.
- 2.6. Организация и координация деятельности ДТД с учреждениями и организациями, осуществляющими психологическую, медицинскую, социальную и юридическую помощь детям, подросткам и их родителям (законным представителям).

2.7. Проведение информационных кампаний, направленных на ознакомление детей, подростков и их родителей с деятельностью ДТД.

2.8. Сбор и анализ информации о нарушении прав и законных интересов детей и ее передача в органы и учреждения, осуществляющие деятельность по защите несовершеннолетних.

3. Основные принципы деятельности ДТД.

3.1. Доступность. Экстренная психологическая помощь по телефону доступна в любое удобное для абонентов время. ДТД работает бесперебойно в соответствии с четко заявленным графиком. Все нуждающиеся в экстренной психологической помощи должны иметь возможность воспользоваться услугами ДТД и получить доступную информацию о его деятельности.

3.2. Бесплатность. ДТД не может получать экономической выгоды в процессе работы: все звонки на ДТД от детей, подростков и их родителей бесплатны.

3.3. Анонимность и конфиденциальность. ДТД гарантирует звонящему анонимность и конфиденциальность: сотрудникам ДТД категорически запрещается разглашать полученные во время работы сведения, которые могут нанести ущерб чести, репутации, правам и интересам детей и их родителей, или лиц их заменяющих. Исключения составляют факты жестокого обращения с ребёнком. В этом случае информация по желанию самого ребёнка или же лиц, обратившихся за помощью (без согласия ребёнка) может быть передана в иные службы и инстанции для рассмотрения и оказания помощи.

3.4. Уважение к абоненту. Во время разговора с абонентом не допускается применение давления, его мнение внимательно выслушивается.

4. Юридические аспекты деятельности.

4.1. Информация о содержании конкретных бесед может быть передана только правоохранительным органам и только по решению суда.

4.2. В случае необходимости информирование общественности о конкретных случаях, должны быть удалены детали, которые могут раскрыть анонимность абонента.

5. Организация деятельности ДТД.

5.1. Организационное обеспечение.

5.1.1. Детский телефон доверия является структурным подразделением Муниципального бюджетного образовательного учреждения для детей, нуждающихся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи «Центр психолого-медико-социального сопровождения» Ступинского муниципального района.

5.1.2. Телефон доверия в реализации своих задач взаимодействует с другими структурными подразделениями Центра.

5.1.3. Деятельностью ДТД руководит заместитель директора МБОУ Центр ПМСС по психологической работе.

5.2. Материально-техническое обеспечение.

5.2.1. Для осуществления деятельности ДТД, сбора и обработки информации, сведений, поступающих на ДТД, используется телефонный аппарат, а также компьютер с установленной программной средой для осуществления мониторинга, статистики и обработки данных о деятельности ДТД.

5.2.2. Прием звонков на Телефон доверия осуществляется по телефонному номеру 8-496-649-80-83.

5.2.3. ДТД работает в рабочие дни с 9 до 18 часов.

5.2.4. Информация о деятельности ДТД доводится до сведения детей и родителей (законных представителей) посредством средств массовой информации, официального веб-сайта МБОУ «Центра психолого-медико-социального сопровождения», распространения рекламных материалов в общеобразовательных учреждениях г.Ступино и Ступинского муниципального района.

5.3. Отчетность.

5.3.1. Обращения родителей (законных представителей), детей и подростков, поступающие на ДТД, фиксируются специалистами в «Журнале учёта звонков» (в бумажном и электронном виде).

5.3.2. Специалисты Телефона доверия ежемесячно проводят качественный и количественный анализ звонков, поступивших на ДТД, и формируют отчет. Отчетная документация предоставляется директору Центра.

5.3.3. Работа специалистов осуществляется по графику, утвержденному директором Центра.

5.4. Кадровый состав.

5.4.1. Персонал состоит из педагогов-психологов.

5.4.2. Численность сотрудников определяется штатным расписанием Центра.

5.4.3. Права и обязанности сотрудников Телефона доверия определены должностной инструкцией педагога-психолога.

5.4.4. Консультант ДТД должен знать основы трудового законодательства, основы психологии, методические материалы по оказанию экстренной психологической помощи по телефону, координаты государственных, социальных, медицинских учреждений для направления обратившихся.

5.4.5. Раскрытие анонимности абонента лицам, не являющимися сотрудниками Центра ПМСС является грубейшим должностным нарушением и является основанием для отстранения консультанта от работы на ДТД.