

Муниципальное казенное учреждение  
Управление образования администрации Калтанского городского округа

ПРИКАЗ

от 13.09.2023

№ 788

Об организации служб «Телефон доверия»  
в общеобразовательных организациях

На основании «Комплекса мер до 2025 года по совершенствованию системы профилактики суицида среди несовершеннолетних», утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 26.04.2021 № 1058, с целью профилактики жестокого обращения в отношении несовершеннолетних и буллинга

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Руководителям общеобразовательных организаций:

1.1. Организовать службу «Телефон доверия»:

- издать приказ о создании службы «Телефон доверия» в образовательной организации;
- утвердить положение о деятельности службы «Телефон доверия»;
- назначить оператора службы «Телефон доверия»;
- установить график работы службы «Телефон доверия»;
- разместить информацию о работе службы «Телефон доверия» на сайте школы.

1.2. В срок до 22.09.2023 направить информацию об организации службы «Телефона доверия» на электронный адрес [muio-ovz@mail.ru](mailto:muio-ovz@mail.ru).

2. Контроль исполнения настоящего приказа возложить на Гееб Н. Н., заведующую сектором инклюзивного образования.

Начальник  
Управления образования

Н. В. Плюснина

## **Положение о деятельности школьной службы «Телефон доверия» (примерное)**

### **1. Общие положения**

1.1. Школьная служба «Телефон доверия» (далее Служба) создается в целях снижения психологического дискомфорта, уровня агрессии у детей и подростков (включая аутоагрессию и суицид); формирования психологической культуры у детей, подростков и их родителей; укрепления их психологического здоровья и создания атмосферы психологической защищенности.

1.2. В своей деятельности операторы Службы руководствуются международными актами в области защиты прав детей: Конституцией РФ, Конвенцией ООН о правах ребенка, Декларацией ООН о правах инвалидов, Конвенцией о борьбе с дискриминацией в области образования, Всемирной декларацией об обеспечении выживания, защиты и развития детей; Законом Российской Федерации «Об образовании в РФ», «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации», нормативными документами, письмами, рекомендациями Министерства образования и науки Российской Федерации и Кемеровской области, решениями администрации Калтанского городского округа, МКУ УО, этическими кодексами психолога, педагога, настоящим положением.

1.3. Служба в своей деятельности подконтрольна директору школы.

### **2. Задачи службы «Телефон доверия»**

2.1. Обеспечение доступности и своевременности психологической помощи по телефону детям, подросткам и их родителям независимо от их социального статуса и места жительства.

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.

### **3. Основные принципы деятельности школьной службы «Телефон доверия»**

3.1. Специалисты Службы в своей деятельности руководствуются следующими принципами, которые позволяют более эффективно оказывать помощь детям, подросткам и их родителям:

*доступность.* Экстренная психологическая помощь по телефону доступна в любое удобное для абонентов время. Телефон доверия работает круглосуточно. Все нуждающиеся в экстренной психологической помощи должны иметь возможность воспользоваться услугами Телефона доверия и получить доступную информацию о его деятельности;

*бесплатность.* Телефон доверия не может получать экономической выгоды в процессе работы;

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

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

### **4. Функции муниципальной службы «Детский телефон доверия»**

4.1. Проведение информационных кампаний, направленных на ознакомление детей, подростков и их родителей с деятельностью Телефона доверия.

4.2. Оказание детям, подросткам и их родителям (законным представителям) экстренной консультативно-психологической помощи по телефону, в том числе в случаях жестокого обращения и насилия в отношении детей, как в семье, так и вне ее.

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

4.4. Направление абонентов к иным службам, организациям, учреждениям, где их запросы могут быть удовлетворены более полно и квалифицированно.

## **5. Организация деятельности муниципальной службы «Детский телефон доверия»**

- 5.1. Основное содержание деятельности Службы заключается в оказании заочной (по телефону) консультативно-психологической помощи детям, подросткам и их родителям (законным представителям).
- 5.2. Психологическая помощь оказывается в случаях: нарушения детско-родительских отношений; жестокого обращения с детьми в семье, вне ее, в среде сверстников; депрессивного состояния и суицидального поведения детей и подростков; нарушения взаимоотношений со сверстниками; школьной дезадаптации и т.д.
- 5.3. Предоставляемая помощь осуществляется в режиме семидневной (пятидневной) работы Телефона доверия, постоянной готовности оператора к оказанию консультативно-психологической помощи детям, подросткам и их родителям (законным представителям).
- 5.4. Для сбора и обработки информации, сведений, поступающих на Телефон доверия, используется мобильный телефон, предназначенный для работы в сетях сотовой связи.
- 5.5. Прием звонков осуществляется по телефонному номеру 8-XXX-XXX-XX-XX.
- 5.6. Обращения родителей (законных представителей) и детей, поступающие на Телефон доверия, фиксируются оператором в «Журнале учета звонков, поступивших на Телефон доверия» (в бумажном или электронном виде).
- 5.7. Ежемесячно проводится качественный и количественный анализ звонков, поступивших на телефон доверия, и формируется отчет. Отчетная документация представляется директору школы 1 раз в квартал.