

Муниципальное казенное учреждение
Управление образования администрации Калтанского городского округа

ПРИКАЗ

от 24.07.2019

№ 502

Об утверждении
положения о деятельности
«Детского телефона доверия»

На основании «Комплекса мер, направленных на совершенствование деятельности органов системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних Кемеровской области по профилактике суицидального поведения несовершеннолетних на 2018-2020 годы», утвержденным Постановлением № 2 Комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав Кемеровской области

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить положение о деятельности муниципальной службы «Детский телефон доверия» (приложение).
2. Организовать деятельность муниципальной службы «Детский телефон доверия» на базе муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Основная общеобразовательная школа № 18 имени Героя Советского Союза В. А. Гнедина» (МБОУ «ООШ № 18») (директор Е. А. Луговенко).
3. Контроль исполнения настоящего приказа возложить на Гееб Н. Н., заведующую сектором инклюзивного образования.

Начальник
Управления образования



Н. В. Плюснина

**Положение
о деятельности муниципальной службы «Детский телефон доверия»**

1. Общие положения

1.1. Муниципальная служба «Детский 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 специалисты 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 и социального педагога, настоящим положением.

1.3. Служба в своей деятельности подконтрольна начальнику МКУ УО.

1.4. Телефон доверия в реализации своих задач взаимодействует с муниципальной службой психолого-педагогического сопровождения.

2. Задачи муниципальной службы «Детский 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 личностно приемлемых средств для самостоятельного решения возникших проблем и преодоления имеющихся трудностей, формирование уверенности в себе.

3. Основные принципы деятельности муниципальной службы «Детский 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). Исключение 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) экстренной консультативно-

психологической помощи детям, подросткам и их родителям (законным представителям).

5.2. Экстренная 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. Экстренность предоставляемой помощи обеспечивается семидневной двенадцатичасовой работой Телефона доверия, поддержанием в непрерывном рабочем состоянии технических средств, постоянной готовностью сотрудников к оказанию экстренной 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 8-908-949-34-28.

5.6. Обращения родителей (законных представителей) и детей, поступающие на Телефон доверия, фиксируются специалистами в «Журнале учета звонков, поступивших на Телефон доверия» (в бумажном и электронном виде).

5.7. Специалисты Службы ежемесячно проводят качественный и количественный анализ звонков, поступивших на телефон доверия, и формируют отчет. Отчетная документация представляется начальнику МКУ УО 1 раз в квартал.

6. Права муниципальной службы «Детский телефон доверия»

6.1. На обеспечение необходимыми нормативными правовыми документами, учебно-методической, психолого-педагогической литературой.

6.2. Привлекать специалистов муниципальной системы образования городского округа для участия в проведении мероприятий и в решении вопросов, входящих в компетенцию Службы.

6.3. Запрашивать и получать от других специалистов муниципальной системы образования городского округа сведения, информационно-справочные материалы, необходимые для решения вопросов, входящих в его компетенцию.