

Муниципальное казенное учреждение  
Управление образования администрации Калтанского городского округа

ПРИКАЗ

от 16.01.2015

№ 9

Об утверждении  
положения о деятельности  
«Детского телефона доверия»

На основании приказа муниципального казенного учреждения Управление образования администрации Калтанского городского округа (МКУ УО) от 11.02.2014 № 71 «Об утверждении положения о муниципальной службе психолого-педагогического сопровождения» и в соответствии с программой здоровьесберегающей деятельности в общеобразовательных организациях Калтанского городского округа на 2014-2017 гг. «Здоровье.гу», утвержденной приказом МКУ УО от 08.08.2014 № 397 «Об утверждении программы здоровьесберегающей деятельности в общеобразовательных организациях Калтанского городского округа на 2014-2017 гг. «Здоровье.гу»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить положение о деятельности «Детского телефона доверия» (приложение).
2. Организовать деятельность «Детского телефона доверия» на базе муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения Центр развития ребенка – Детский сад «Планета детства» (заведующая О. Н. Корчагина).
3. Контроль исполнения настоящего приказа возложить на Азанову О. А., заведующую методическим сектором.

Начальник  
Управления образования



М. В. Сереежкина

Исп. Азанова О. А.  
Тел. 3-07-95

## **Положение о деятельности «Детского телефона доверия»**

### **1. Общие положения**

1.1. «Детский телефон доверия» (далее Телефон доверия) 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 Телефон доверия руководствуется 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. Телефон доверия в своей деятельности подконтролен начальнику МКУ УО.

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

### **2. Задачи Телефона 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 Телефона доверия**

3.1. Телефон доверия в своей деятельности руководствуется 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*. Телефон доверия гарантирует звонящему анонимность и конфиденциальность: сотрудникам Телефона доверия 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 Телефона 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 Телефона доверия**

5.1. Деятельность Телефона доверия является одним из направлений работы муниципальной службой психолого-педагогического сопровождения.

5.2. Основное содержание деятельности Телефона доверия заключается в оказании заочной (по телефону) экстренной консультативно-психологической помощи детям, подросткам и их родителям (законным представителям).

5.3. 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.

5.4. 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).

5.5. Для сбора и обработки информации, сведений, поступающих на Телефон доверия, используется мобильный телефон, предназначенный для работы в сетях сотовой связи.

5.6. Прием звонков на Телефон доверия осуществляется по телефонному номеру 8-908-949-34-28.

5.7. 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).

5.8. Специалисты Телефона доверия 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 Телефона 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 Телефона доверия.

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.