

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора
ОГАУДО ДЮОЦ «Солнечный»
от «02» 09 2024 г. № 101.

ПОЛОЖЕНИЕ
о службе детского телефона доверия, работающего под единым
общероссийским номером – 8-800-2000-122

1. Общие положения

1.1. Служба детского телефона доверия, работающая под единым общероссийским номером (далее – Служба ДТД) – экстренная психологическая служба, оказывающая помощь позвонившему неотложно, в момент обращения. Служба ДТД – социально-психологическая служба, деятельность которой направлена на реализацию прав ребенка, в том числе, на защиту и помощь со стороны общества и государства.

1.2. Настоящее положение регулирует деятельность службы ДТД для детей, подростков и их родителей, которая действует на базе областного государственного автономного учреждения дополнительного образования «Детско-юношеский центр «Солнечный» (далее – Учреждение).

1.3. Служба ДТД для детей, подростков и их родителей в своей деятельности руководствуется действующим законодательством Российской Федерации и Еврейской автономной области, международными актами в области защиты прав и законных интересов ребенка, уставом Учреждения и настоящим положением.

1.4. Услуги Службы ДТД предоставляются населению бесплатно.

1.5. Основное назначение деятельности Службы ДТД – способствовать созданию условий для нормального личностного развития детей и подростков, соблюдению их прав. Основные задачи Службы ДТД:

- оказание экстренной психологической помощи детям в кризисных ситуациях, в том числе в случаях, когда есть угроза суицида;
- выявление ситуаций социального неблагополучия, случаев жестокого обращения и насилия над детьми;
- профилактика девиантного поведения подростков;
- проведение психологического консультирования ребенка и членов его семьи;
- организация для позвонивших других видов социально-психологической помощи и информирование их о социальных службах, работающих на территории Еврейской автономной области;

- распространение рекламных и просветительских материалов по информированию населения о деятельности и предоставляемых услугах Службы ДТД для детей, подростков и их родителей;

- анализ причин и источников повышенного психического напряжения детей и подростков и доведение результатов до сведения заинтересованных органов и учреждений;

- регистрация в журнале обращений, поступивших в Службу ДТД для детей, подростков и их родителей;

- организация абонентам помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования.

1.6. Почтовый адрес Службы ДТД, ее местоположение не сообщаются посторонним юридическим и физическим лицам, журналистам и потенциальным клиентам службы.

2. Организационная структура и кадровый состав

2.1. Во главе Службы ДТД стоит руководитель, который осуществляет управление работой по всем направлениям.

2.2. Штатная численность сотрудников Службы ДТД определяется руководителем Учреждения и согласовывается исполнительным органом государственной власти Еврейской автономной области, курирующим учреждение - *департамент образования ЕАО*.

2.3. Супервизор (методист) отвечает за качество работы Службы ДТД, осуществляет контроль качества; отвечает за профессиональную поддержку сотрудников, за методическую работу, за отбор, подготовку и стажировку телефонных консультантов. Супервизор (методист) разрабатывает содержательный аспект информационно-рекламной и просветительской деятельности, ежемесячно отчитывается перед руководителем учреждения по показателям работы Службы ДТД.

2.4. Телефонный консультант отвечает за непосредственную работу с позвонившим и организацию помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования, участвует в информационно-рекламной и просветительской работе Службы ДТД.

2.5. К работе в Службе ДТД привлекаются специалисты (при наличии высшего психологического (педагогического) образования, а также прошедшие переподготовку и получившие соответствующую квалификацию в области детской, возрастной и педагогической психологии), имеющие стаж работы в учреждениях по данному направлению и прошедшие обучение на курсах повышения квалификации для специалистов Служб ДТД.

3. Организация и порядок работы службы

3.1. Служба ДТД для детей, подростков и их семей оказывает социально-психологические услуги детям, подросткам, членам их родителей.

3.2. Социально-психологическая помощь оказывается, по общероссийскому номеру телефона 8-800-2000-122 в круглосуточном режиме. Режим работы педагогов-психологов Службы ДТД согласуется с заместителем директора данного направления и утверждается директором Учреждения.

3.3. Служба ДТД размещается в специально оборудованном помещении, оснащеном высококачественной телефонной связью, компьютером и другими техническими средствами. Помещение должно отвечать санитарно-гигиеническим и противопожарным требованиям. Помещение должно быть защищено от источников шума, а также проникновения в него посторонних лиц.

3.4. При оказании социально-психологической помощи по телефону соблюдаются принципы: анонимности, уважения к личности, выслушивания, конфиденциальности, доступности, защиты прав человека, доверия.

3.5. Телефонный консультант обязан не разглашать полученные во время работы сведения, которые могут нанести ущерб чести, репутации, правам и законным интересам абонентов.

При согласии абонента сведения о нем могут быть сообщены другим специалистам, у которых он в дальнейшем будет получать помощь.

В тех случаях, когда в ходе беседы возникает предположение о наличии опасности для жизни и здоровья ребенка и при этом установление контакта с родителями (законными представителями), другими взрослыми или окружающими лицами невозможно, телефонный консультант принимает меры к установлению места пребывания ребенка и сообщает о его состоянии в иные службы: скорой помощи, в полицию.

3.6. Обращение абонентов в Службу ДТД регистрируется в журнале обращений, где кратко описываются:

- дата и время обращения;
- пол, возраст;
- населенный пункт (город/ муниципальные образования).

В тех случаях, когда обсуждение запроса идет в режиме кризисного консультирования в журнале регистрации обращений вносится отметка и прилагается подробное описание мер оперативного реагирования (служебная записка), в которой описывается:

- характеристика проблемы, с которой обращается позвонивший;
- эмоциональное состояние абонента и его динамика;
- кризисность ситуации для абонента;
- действия консультанта;
- результат и завершение разговора;
- предоставленная помощь.

3.7. Продолжительность одной беседы с абонентом определяется индивидуально в зависимости от реализации целей социально-психологической помощи, но не превышает 60 минут. При необходимости назначается время следующей консультации по телефону.

3.8. Устанавливается общее для всех телефонных консультантов начало беседы – «Здравствуйте! Я психолог (Имя). Слушаю вас».

3.9. Служба ДТД работает в тесном контакте с учреждениями образования, здравоохранения, органами опеки и попечительства, органами УМВД и прокуратуры.

3.10. Информация о деятельности Службы ДТД размещается в СМИ, образовательных учреждениях, а также на официальном сайте областного государственного автономного учреждения дополнительного образования «Детско-юношеский центр «Солнечный».