



УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБОУ «Краевой
психологический центр»

Е.В. Заика

2022г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о структурном подразделении «Детский телефон доверия» ГБОУ «Краевой психологический центр»

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение определяет цели и задачи, организацию и основные направления деятельности структурного подразделения «Детский телефон доверия» (далее – ДТД) в государственном бюджетном образовательном учреждении «Краевой центр психолого–педагогической реабилитации и коррекции» (далее – Учреждение).

1.2. ДТД входит в состав Учреждения. ДТД создан в целях обеспечения доступности экстренной консультативно-психологической помощи по телефону детям до 18 лет и их родителям (законным представителям) и работает под единым общероссийским телефонным номером 88002000122.

1.3. ДТД создается, реорганизуется и ликвидируется Учреждением самостоятельно.

1.4. ДТД действует на основании соответствующего Положения, которое утверждается приказом директора Учреждения. Положение не должно противоречить действующему законодательству Российской Федерации и Уставу Учреждения.

1.5. ДТД в своей деятельности руководствуется международными актами в области защиты прав и законных интересов ребенка, стандартами профессионального объединения «Российская ассоциация детских телефонов доверия», Законом Российской Федерации «Об образовании», Уставом Учреждения, нормами профессиональной этики, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Ставропольского края, Губернатора Ставропольского края, настоящим Положением.

1.6. ДТД не является юридическим лицом, финансируется в рамках выполнения государственного задания, не имеет своего расчетного счета в финансовых учреждениях и самостоятельного баланса, не имеет права заключать договоры от своего имени или имени Учреждения.

1.7. Штатное расписание ДТД определяется администрацией Учреждения.

1.8. Услуги ДТД предоставляются населению бесплатно.

2. Основные задачи

2.1. Оказание экстренной консультативно-психологической помощи по телефону, в том числе в случаях жестокого обращения и насилия, детям до 18 лет и их родителям (законным представителям).

2.2. Обеспечение каждому обратившемуся за помощью возможности доверительного диалога с соблюдением принципов анонимности и конфиденциальности.

2.3. Оказание содействия в поддержке и укреплении семьи, повышение ее воспитательного потенциала.

2.4. Оказание содействия полноценному личностному развитию детей на каждом возрастном этапе в реализации их собственных возможностей по преодолению трудной жизненной ситуации.

2.5. Оказание психологической помощи по телефону детям и их родителям (законным представителям), находящимся в кризисной ситуации.

2.6. Организация помощи детям за рамками телефонного консультирования в ситуациях критического инцидента (жестокое обращение, насилие, текущий суицид и т.д.).

2.7. Профилактика конфликтов детско-родительских отношений в семье.

2.8. Снижение психологического дискомфорта, уровня агрессии, включая аутоагрессию и суицид у детей.

2.9. Информирование населения о видах и формах психологической и социальной помощи семье и детям на территории Ставропольского края.

2.10. Повышение уровня психологической культуры населения Ставропольского края.

2.11. Формирование информационной базы данных об учреждениях и организациях, в компетенцию которых входит оказание помощи семье и детям.

2.12. Формирование статистических данных обращений на ДТД и их анализ с целью выявления наиболее актуальных психологических проблем детского населения Ставропольского края.

3. Направления работы

3.1. Непосредственная работа по оказанию экстренной психологической помощи лицам, позвонившим на ДТД.

3.2. Организация лицам, позвонившим на ДТД помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования, в ситуациях насилия и жестокого обращения, а также текущего суицида.

3.3. Организация, планирование и анализ деятельности ДТД.

3.4. Отбор и подготовка телефонных консультантов.

3.5. Методическая работа и супервизорское сопровождение сотрудников ДТД.

3.6. Просветительская и рекламная деятельность.

4. Организация и порядок работы

4.1. Общее руководство ДТД осуществляется заведующим ДТД в соответствии с должностной инструкцией.

4.2. В состав структурного подразделения входят педагоги –психологи (консультанты) и педагоги-психологи (супервизоры). Также принимать участие в деятельности ДТД могут консультанты-волонтеры на добровольной, безвозмездной основе.

4.3. Педагог-психолог (супервизор) отвечает за качество работы службы, за профессиональное сопровождение сотрудников, за отбор и подготовку педагогов-психологов (консультантов). Права и обязанности педагога-психолога (супервизора) определяются должностной инструкцией и заключенным договором.

4.4. Педагог-психолог (консультант) отвечает за непосредственную работу с лицами, позвонившими на ДТД, согласно алгоритмам работы, используемым Детским телефоном доверия. Права и обязанности педагога-психолога (консультанта) определяются должностной инструкцией и заключенным договором.

4.5. Волонтер (консультант), прошедший специальный отбор обучение, стажировку, принимает участие в деятельности ДТД на безвозмездной основе. Отвечает за непосредственную работу с лицами, позвонившими на ДТД. Права и обязанности волонтера (консультанта) определяются рабочей инструкцией.

4.6. Работа педагогов-психологов (консультантов) ДТД строится на основе графика сменности, разрабатываемого заведующим ДТД, а так же индивидуального ежемесячного графика работы, разрабатываемого каждым специалистом самостоятельно. График сменности консультационной работы на линии ДТД и индивидуальные ежемесячные графики работы педагогов-психологов (консультантов) утверждаются заместителем директора по организационной работе.

4.7. При ответе на обращение абонента педагоги-психологи (консультанты) позиционируют себя, представляясь консультантами Детского телефона доверия.

4.8. ДТД работает в круглосуточном режиме.

4.9. Для работников ДТД устанавливается сменный режим работы:

- первая (дневная «Д») с 8.00 до 14.00;
- вторая (вечерняя «В») с 14.00 до 20.00;
- третья (ночная «Н») с 20.00 до 8.00.

4.10. Работа ДТД осуществляется в здании Учреждения, в помещении с повышенной защищенностью от посторонних источников шума, оборудованном специальными техническими средствами и мебелью, необходимыми для продуктивной работы.

4.11. Работникам ДТД, работающих по графику сменности, устанавливается оплата труда за фактически отработанное время и суммированный учет рабочего времени продолжительностью «полугодие».

5. Принципы телефонного консультирования

5.1. Принцип анонимности консультанта. Сведения о личности педагога-психолога (консультанта) (фамилия, имя, отчество, возраст, место проживания, семейное положение и информация, позволяющая идентифицировать его личность) не подлежат разглашению в разговоре с обратившимися или сторонними лицами. Консультанты работают под принятыми в службе псевдонимами. Место нахождения ДТД и данные о педагогах-психологах (консультантах) не разглашаются.

5.2. Принцип анонимности абонента. Сотрудники ДТД не требуют информации от обратившихся, которая могла бы идентифицировать их личность. Информация разглашается только с информированного согласия обратившегося, в случаях критического инцидента и ситуациях жестокого обращения, при непосредственной угрозе жизни и здоровью лица, обратившегося на ДТД.

5.3. Принцип конфиденциальности. Информация о содержании разговора педагога-психолога (консультанта) с лицами, позвонившими на ДТД, и о самом факте обращения могут быть переданы только правоохранительным органам и только по запросу суда.

5.4. Принцип доступности. Возможность получить экстренную консультативно-психологическую помощь по телефону детям и их родителям (законным представителям) на всей территории Ставропольского края в круглосуточном режиме.

5.5. Принцип безвозмездности. Возможность получить экстренную консультативно-психологическую помощь бесплатно со всех стационарных и мобильных телефонов.

5.6. Принцип уважения собеседника. Проявление безоценочного отношения к собеседнику и его взглядам.

6. Оказание помощи за рамками телефонного консультирования

6.1. Помощь за рамками телефонного консультирования оказывается несовершеннолетним в ситуациях насилия и жестокого обращения, а также текущего суицида.

6.2. Оказание помощи возможно только при информированном согласии лица, позвонившего на ДТД. В этом случае сведения о нем могут быть сообщены третьим лицам, участвующим в оказании помощи ребенку.

6.3. Организация помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования, осуществляется согласно следующим алгоритмам, принятым в службе:

- алгоритму работы с сообщением по поводу жестокого обращения с ребенком;
- алгоритму работы консультанта с обращением по поводу инцеста;
- алгоритму осуществления действий по защите прав ребенка;
- алгоритму работы с обращением по поводу текущего суицида;
- алгоритму действий при кризисных обращениях несовершеннолетних в ходе информационно-просветительской деятельности сотрудников Детского телефона доверия (выходов в образовательные организации).

7. Документация ДТД

7.1. Положение о структурном подразделении «Детский телефон доверия».

7.2. Годовой план работы структурного подразделения «Детский телефон доверия».

7.3. Должностные инструкции работников ДТД: заведующего ДТД, педагога-психолога (супервизора), педагога-психолога (консультанта), рабочая инструкция волонтера (консультанта).

7.4. Графики сменности сотрудников ДТД.

7.5. Журнал учета звонков ДТД. В целях соблюдения принципов анонимности и конфиденциальности информация в Журнале учета звонков ДТД кодируется.

7.6. Журнал регистрации звонков ДТД о случаях жестокого обращения с детьми.

7.7. Журнал учета методической работы ДТД.

7.8. Алгоритмы работы педагога-психолога структурного подразделения «Детский телефон доверия».

8. Порядок внесения изменений и дополнений в Положение

8.1. Изменения и дополнения в настоящее Положение вносятся по мере необходимости и утверждаются приказом директора Учреждения.