

УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ АЛАПАЕВСКОЕ

ПРИКАЗ

02.10.2018 г.

г. Алапаевск

№111

Об утверждении положения о деятельности Детского телефона доверия

Руководствуясь Законами 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 Свердловской области, в целях оказания экстренной психологической помощи по телефону детям и подросткам, переживающим трудную жизненную ситуацию, руководствуясь Уставом муниципального образования Алапаевское

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить положение о деятельности «Детского телефона доверия» (приложение №1).
2. Организовать деятельность «Детского телефона доверия» (далее Телефон доверия) на базе МОУ ДО «Центр психолого-педагогической и медико-социальной помощи МО Алапаевское» (И.М.Мамаева).
3. Информацию о деятельности Телефона доверия разместить на официальном сайте Управления образования Администрации МО Алапаевское.
4. Руководителям образовательных организаций муниципального образования Алапаевское:
 - 4.1. Информировать население о деятельности Телефона доверия.
 - 4.2. Информацию разместить на официальных сайтах и стендах образовательных организаций.
5. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник Управления образования
Администрации МО Алапаевское



А.Ю.Леонтьев

Утверждено приказом
Управления образования
Администрации МО Алапаевского
от 02 ноября 2018г. № 111

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; Законами 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 Свердловской области, решениями Администрации муниципального образования Алапаевское, настоящим положением.

1.3. Телефон доверия в своей деятельности подконтролен начальнику Управления образования Администрации МО Алапаевское.

1.4. Телефон доверия в реализации своих задач взаимодействует с муниципальной службой психолого-педагогического сопровождения МОУ ДО «Центр психолого-педагогической и медико-социальной помощи МО Алапаевское» (И.М.Мамаева).

2. Задачи Телефона доверия

2.1. Обеспечение доступности и своевременности психологической помощи по телефону детям и подросткам 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 Телефона доверия

3.1. Телефон доверия в своей деятельности руководствуется следующими принципами, которые позволяют более эффективно оказывать помощь детям и подросткам:

- **доступность**. Экстренная психологическая помощь по телефону доступна для абонентов с **10.00 до 01.00 часов**. 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. 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 и подросткам 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 прав 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 службы психолого-педагогического сопровождения.

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

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 др.

5.4. Экстренность предоставляемой помощи обеспечивается **семидневной пятнадцатичасовой работой** Телефона доверия, поддержанием в непрерывном рабочем состоянии технических средств, постоянной готовностью сотрудников к оказанию экстренной консультативно-психологической помощи детям,

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 **8-800-302-72-73 (бесплатно с мобильного или стационарного телефона)**.

5.7. Обращения 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 Управления образования Администрации МО Алапаевское 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 МО Алапаевское 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 МО Алапаевское сведения, информационно-справочные материалы, необходимые для решения вопросов, входящих в его компетенцию.