**СМОЛЕНСКОЕ ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ**

Вяземский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних

***«ГАРМОНИЯ»***

🖂 215110, Смоленская обл., г. Вязьма, ул. 25 Октября, д.1- а Т/ф (48131) 2 – 38 – 27; 4 – 21-35

[centr\_garmonia@mail.ru](mailto:centr_garmonia@mail.ru)

|  |  |
| --- | --- |
| 01-13 | УТВЕРЖДЕНО  приказом СОГБУ СРЦН  «Гармония»  от 04.05.2016 № 57 |

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о службе «Детский телефон доверия»**

**СОГБУ СРЦН «Гармония»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение регламентирует деятельность службы «Детский телефон доверия» СОГБУ СРЦН «Гармония» (далее – ДТД, учреждение), которая создаётся на базе отделения диагностики и социальной реабилитации учреждения.

1.2. Деятельность ДТД организуется с целью оказания экстренной консультативно-психологической помощи детям и их родителям (лицам, их замещающим) по телефону, в том числе в случаях жестокого обращения и насилия в отношении детей, включая случаи сексуального насилия, как в семье, так и вне ее, а также формирования психологической культуры у детей, подростков и их родителей; укрепления их психологического здоровья и создания атмосферы психологической защищенности.

1.3. В своей деятельности ДТД руководствуется законодательством РФ, нормативно-правовыми документами Департамента Смоленской области по социальному развитию, нормативно-правовыми и методическими материалами Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, Уставом и другими локальными актами учреждения, настоящим Положением.

1.4. ДТД в своей деятельности подконтролен заведующему отделением диагностики и социальной реабилитации учреждения.

**2.** **Задачи  ДТД**

2.1.Обеспечение доступности и своевременности психологической помощи по телефону детям, подросткам и их родителям (законным представителям) независимо от их социального статуса и места жительства.

2.2. Консультирование клиентов (детей, родителей и др.), обратившихся за психологической помощью в ДТД.

2.3. Информирование абонента об иных социальных службах, оказывающих профильную (психологическую, медицинскую, правовую, социальную) помощь для более полного и квалифицированного удовлетворения запроса.

2.4. Сбор и анализ информации о нарушении прав и законных интересов детей и ее  передача в органы и учреждения, осуществляющие деятельность по защите прав и интересов несовершеннолетних.

2.5. Участие в информационно-рекламных кампаниях, направленных на ознакомление детей, подростков и их родителей с деятельностью ДТД на территории г. Вязьмы и Вяземского района.

**3.** **Основные принципы деятельности ДТД**

3.1. ДТД в своей деятельности руководствуется следующими принципами, которые позволяют более эффективно оказывать помощь детям, подросткам и их родителям (законным представителям):

* доступность – экстренная психологическая помощь по телефону доступна в любое удобное для абонентов время; ДТД работает бесперебойно в соответствии с четко заявленным графиком; все нуждающиеся в экстренной психологической помощи должны иметь возможность воспользоваться услугами телефона доверия и получить доступную информацию о его деятельности;
* бесплатность – ДТД не может получать экономической выгоды в процессе работы: все звонки на телефон доверия от детей, подростков и их родителей бесплатны, независимо от места положения звонящего;
* анонимность и конфиденциальность – ДТД 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, или лиц их заменяющих.  Исключение составляют факты жестокого обращения с ребёнком. В этом случае информация по желанию самого ребёнка или же лиц, обратившихся за помощью (без согласия ребёнка), 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.** **Организация деятельности ДТД**

4.1. Деятельность ДТД является одним из направлений работы отделения диагностики и социальной реабилитации СОГБУ СРЦН «Гармония».

4.2. Основное содержание деятельности ДТД заключается в оказании заочной (по телефону) экстренной консультативно-психологической  помощи  детям, подросткам и их родителям (лицам их заменяющим) 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.

4.3. Предоставляемая помощь обеспечивается пятидневной работой ДТД (понедельник-пятница) с 9.00 до 17.30 часов, поддержанием в непрерывном рабочем состоянии технических средств и постоянной готовностью сотрудников к выполнению своих должностных обязанностей.

4.4. Прием звонков на ДТД осуществляется по единому общероссийскому телефонному номеру 8-800-2000-122.

4.5. Обращения родителей (лиц их заменяющих) и детей, поступающие на ДТД, фиксируются специалистами в «Журнале статистического учёта обращений детского телефона доверия» (Приложение 1).

4.6. Заведующий отделением диагностики и социальной реабилитации 1 раз в квартал проводит качественный и количественный анализ звонков, поступивших на ДТД, и формирует отчет, направляемый в Департамент Смоленской области по социальному развитию.

4.7. Информация о деятельности ДТД доводится до сведения детей, подростков и родителей (лиц их заменяющих) посредством региональных и местных средств  массовой информации, официального веб-сайта СОГБУ СРЦН «Гармония», размещения и распространения рекламных материалов в общеобразовательных учреждениях г. Вязьмы и Вяземского района.

4.8. Работа специалистов на ДТД осуществляется по графику, утвержденному директором СОГБУ СРЦН «Гармония».

**5.** **Кадры ДТД**

5.1. На  ДТД работают педагоги-психологи учреждения, возможно приглашение специалистов из других учреждений по согласованию.

5.2. Должностные обязанности специалистов ДТД утверждаются директором СОГБУ СРЦН «Гармония».

5.3. Директор учреждения и заведующий отделением диагностики и социальной реабилитации обеспечивают систематическое обучение специалистов, задействованных в работе ДТД в Фонде поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации.

**6.** **Права специалистов ДТД**

Специалисты ДТД имеют право:

6.1. Получать необходимые нормативно-правовые документы, учебно-методическую и психолого-педагогическую литературу.

6.2.  Привлекать специалистов других структурных подразделений для решения вопросов, входящих в компетенцию ДТД, а также для участия в проведении рекламных мероприятий о деятельности ДТД.

6.3. Получать для ознакомления и использования в работе, поступающие в СОГБУ СРЦН «Гармония» нормативные акты и документы.

6.4. Запрашивать и получать от других структурных подразделений сведения, информационно-справочные материалы, необходимые для решения вопросов, входящих в  компетенцию ДТД.