**Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение**

**«Начальная школа – детский сад№66»**

**Положение**

**о детском телефоне доверия**

**социально - психологической службы учреждения**

1.     Общие положения

1.1.   Служба детского телефона доверия (далее - Телефон доверия) - одна из форм социальной - психологической работы учреждения (далее - учреждения), осуществляется на основании Устава учреждения, настоящего положения.

1.2. Организация работы Телефона доверия осуществляется в соответствии с приказом руководителя учреждения.

1.3.    Телефон доверия является службой экстренной анонимной психологической помощи по телефону.

1.4.    Телефон доверия работает в тесном сотрудничестве с другими субъектами системы профилактики безнадзорности несовершеннолетних - учреждениями и органами общего и профессионального образования, здравоохранения, КДН и ЗП, ОДН ОВД ГУВД по городу Махачкале, другими заинтересованными государственными и общественными организациями.

1.5.   Основными принципами работы Телефона доверия являются: доступность, добровольность обращения, невмешательство в личную жизнь, гарантированность анонимности обращений.

2.     Цель и задачи Телефона доверия

2.1 Телефон доверия создается с целью снижения психологического дискомфорта, уровня агрессии у несовершеннолетних, включая аутоагрессию и суицид, формирования психологической культуры и укрепления психического здоровья и атмосферы психологической защищенности детей, подростков и молодёжи.

2.2. Задачи  Телефона доверия:

-   обеспечение доступности и своевременности психологической помощи по телефону для детей и их родителей независимо от их социального статуса и места жительства;

обеспечение каждому обратившемуся за советом и помощью возможности доверительного диалога;

- психологическое консультирование по телефону;

- помощь абонентам в мобилизации их творческих, интеллектуальных, личностных, духовных и физических ресурсов для выхода из кризисного состояния;

- расширение у абонентов диапазона социально и личностно приемлемых средств для самостоятельного решения возникших проблем и преодоления имеющихся трудностей, укрепление уверенности в себе;

- направление абонентов к иным службам, организациям, учреждениям, где их запросы могут быть удовлетворены более полно и квалифицированно, содействие обращениям за помощью к более профессиональным психологам;

- разработка и распространение рекламных материалов по информированию населения о деятельности и предоставляемых услугах службы;

- анализ причин и источников повышенного психического напряжения различных возрастных и социальных групп населения и доведение результатов до сведения органов и заинтересованных учреждений социальной защиты населения.

2.3. Реализация целей и задач Телефона доверия обеспечивается созданием оптимальных условий для профессиональной деятельности специалистов Телефона доверия.

3.     Деятельность Телефона доверия

3.1. Деятельность  Телефона доверия направлена на:

- координацию совместных действий с органами местного самоуправления, органами и учреждениями образования, социальной защиты и здравоохранения, внутренних дел, в отношении выявления детей, пострадавших от жестокого обращения и остро нуждающихся в незамедлительной социальной защите и помощи;

- предоставление несовершеннолетним и членам их семей необходимых социальных услуг разового или постоянного характера;

- социальное патронирование детей и их семей, нуждающихся в социально – психологической помощи различного вида, реабилитации и поддержке; предоставление временного приюта;

- повышение стрессоустойчивости и психологической культуры, особенно в сфере межличностного, семейного, родительского общения;

- поддержку несовершеннолетних и членов их семей в решении проблем, мобилизации их собственных возможностей и внутренних ресурсов по преодолению сложных жизненных ситуаций;

- помощь семьям с несовершеннолетними детьми в создании атмосферы взаимопонимания и взаимного уважения, благоприятного микроклимата, преодолении конфликтов и иных нарушений внутрисемейных отношений;

- рекламно-просветительскую работу в СМИ о деятельности Телефона доверия.

3.2. Экстренность предоставляемой помощи обеспечивается круглосуточной работой Телефона доверия, поддержанием в непрерывном рабочем состоянии технических средств и оборудования постоянной готовностью сотрудников к выполнению своих должностных обязанностей.

3.3. Экстренная психологическая помощь по телефону предоставляется бесплатно.

3.4. Помещение Телефона доверия должно отвечать санитарным и гигиеническим нормам, противопожарным требованиям, располагать всеми видами коммунальных услуг (отопление, водопровод, канализация, электричество, газ, радио, телефон).

4. Условия и сроки предоставления экстренной социальной помощи по Телефону доверия.

4.1. По Телефону доверия принимаются все обращения по собственной инициативе несовершеннолетних детей и подростков, а также членов их семей, должностных лиц и граждан города.

4.2. Консультант Телефона доверия фиксирует все поступившие обращения в журнале обращений по форме приложения 1 к положению.

4.3. При угрозе жизни и здоровью несовершеннолетнего, консультант сообщает в соответствующие службы, согласно Руководству по оказанию экстренной помощи в кризисных ситуациях.

4.4. Итогом получения экстренной помощи могут быть следующие действия:

* совместное решение консультанта и клиента о достижения намеченного результата (выполнение плана по выходу из кризисной ситуации, улучшение эмоционального состояния, жизненной ситуации и т.д.);
* зачисление клиента на обслуживание в другие отделения учреждения;
* содействие в получении дальнейшей помощи/услуг в других учреждениях, службах.

1. Кадровое обеспечение Телефона доверия

5.1. Предоставление экстренной психологической помощи всем обратившимся по детскому телефону доверия осуществляется консультантами.

5.2. Консультантами детского телефона доверия являются граждане Российской Федерации, имеющие среднее специальное или высшее образование по специальности «Психология» или «Педагогика», опыт работы по психологическому консультированию несовершеннолетних не менее 1 года.

5.3. Все консультанты перед началом работы в службе детского телефона доверия проходят повышение квалификации по консультационной работе с получением сертификата государственного образца.

5.4. Консультанты ведут учет обращений, поступивших по детскому телефону доверия. Отвечают на все обращения, требующие экстренного реагирования, предоставляют консультации по электронной почте службы детского телефона доверия.

6. Обеспечение прав клиента и конфиденциальность

6.1. Ответственность за соблюдение конфиденциальности, прав и свобод детей, обратившихся в Службу, несет как руководитель учреждения социального обслуживания,

6.2. Консультанты Телефона доверия обязаны не разглашать полученные во время работы сведения, которые могут нанести ущерб чести, репутации, правам и интересам граждан.

6.3. Информация о клиенте хранится таким образом, что не допускает ее использование посторонними лицами, распространение частичной или полной информации осуществляется только в интересах клиента и с его согласия (если это не связано с преступлением или угрозой жизни и здоровью самому клиенту или другим лицам). Оказание услуги проводится на основе конфиденциальности процедуры.

Приложение 1

Форма журнала учета обращений по детскому телефону доверия

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Дата,  время | Вид обращения | | Возраст  обратив-шегося | Тема  обращения | Принятые меры | Примечание |
| тел.  звонок | эл. сообщ |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |