

«Утверждаю» \_\_\_\_\_  
Директор ГКУ «Санаторный  
детский дом №12»  
А.И. Остроухова, к.п.н.



## **ПОЛОЖЕНИЕ**

### **об организации деятельности Службы «Детский телефон доверия»**

**краевого кризисного консультативно-методического центра по вопросам  
повышения психолого-педагогической и правовой грамотности  
замещающих родителей «Поддержка»**

Положение о деятельности Службы «Детский телефон доверия» разработано в соответствии с положениями Конституции Российской Федерации, Семейного кодекса Российской Федерации, Федеральных законов «Об образовании», «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних», Конвенцией о правах ребенка».

Настоящее положение об организации деятельности Службы «Детский телефон доверия», определяет структуру, направления, функции и порядок управления Службой.

#### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.**

1.1. Служба «Детский телефон доверия» входит в структуру краевого кризисного консультативно-методического центра по вопросам повышения психолого-педагогической и правовой грамотности замещающих родителей «Поддержка» (далее- кризисный центр) государственного казенного учреждения для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, «Санаторный детский дом для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, №12» (далее - детский дом).

1.2. Служба «Детский телефон доверия» осуществляет свою деятельность на основании и в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Ставропольского края, Конвенцией о правах ребенка, Положением о краевом кризисном центре, настоящим Положением.

1.3. Деятельность Службы предполагает оказание разносторонней, в том числе экстренной помощи приемным детям, попавшим в тяжелую жизненную ситуацию.

1.4. При оказании помощи и поддержки, осуществлении кризисного консультирования специалисты независимы в своих решениях, стратегий работы, действуют в рамках своей компетенции, руководствуются интересами детей, а также профессиональным долгом и законом.

## 2. ЦЕЛЬ, ЗАДАЧИ И ПРИНЦИПЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ

2.1. Целью создания Службы «Детский телефон доверия» является: оказание разносторонней, в том числе экстренной помощи детям, попавшим в тяжелую жизненную ситуацию или социально- опасное положение.

2.2. Основные задачи деятельности Службы:

- оказание неотложной психолого-социальной, социально-правовой помощи бывшим воспитанникам детских домов, помещенным в приемные, опекунские, а также в семьи усыновителей;
- реализация мероприятий экстренной помощи детям в ситуациях угрожающих жизни и здоровью приемного ребенка, членов его замещающей семьи;
- экстренная психологическая помощь детям, воспитывающимся в замещающих семьях, в случае панических реакций и угрозы суицида, жестокого обращения и ближайшего насилия.

2.3. Основные принципы работы Службы:

- анонимность абонента и консультанта;
- конфиденциальность;
- толерантность;
- управление разговором;
- уважение личности;
- доступность;
- своевременное оказание помощи;
- профессиональный подход в зависимости от ситуации;
- межведомственное взаимодействие служб сопровождения, обеспечивающих реализацию прав и законных интересов несовершеннолетних.

## 3. СОДЕРЖАНИЕ, ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ И ФУНКЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ

3.1. Содержание работы Службы определяется:

- необходимостью действовать в интересах детей;
- важностью лично- ориентированного подхода к каждому обратившемуся ребенку и его жизненной ситуации;

- профилактикой социального сиротства, жестокого обращения, насилия в семье;
- необходимостью раннего выявления семей «группы риска».

### 3.2. Направления деятельности Службы:

- Кризисное консультирование- оказание скорой психологической помощи и поддержки детям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации или социально- опасном положении.
- Психологическое просвещение- мероприятия, направленные на повышение грамотности специалистов службы и абонента.
- Реабилитационная работа – система психолого- педагогических мер, направленных на поддержку детей, находящихся в сложной жизненной ситуации, проводимых в условиях кризисного центра (по желанию обратившегося).
- Межведомственное взаимодействие – система мероприятий, направленных на сотрудничество между учреждениями, для осуществления помощи и поддержки в тех ситуациях, которые не входят в компетенцию консультантов.

### 3.3. Функции Службы:

- Проведение информационных кампаний, направленных на ознакомление детей, подростков, родителей, опекунов с деятельностью службы «Детский телефон доверия».
- Оказание детям, подросткам и их родителям (лицам их заменяющим) 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.
- Сбор и анализ информации о нарушении прав и законных интересов детей, и ее передача в органы и учреждения, осуществляющие деятельность по защите несовершеннолетних.
- Направление абонентов к иным службам, организациям, учреждениям, где их запросы будут удовлетворены, в том случае если они вне компетенции консультантов.

### 3.4. Повышение профессиональной компетентности специалистов и родителей через:

- ✓ ознакомление с информацией на сайтах детского дома и кризисного центра;
- ✓ издание учебно- методической литературы по вопросам психологии детско- родительских отношений;

- ✓ обучение специалистов в системе образования по различным программам, проведение обучающих и консультативных занятий;
- ✓ сотрудничество со СМИ;
- ✓ осуществление рекламной кампании.

#### 4. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ «ДЕТСКИЙ ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ»

- 4.1. Деятельность Службы осуществляется специалистами, имеющими высшее профессиональное образование.
- 4.2. Обращения, поступающие на Телефон Доверия, фиксируются специалистами в «Журнале работы детского телефона доверия».
- 4.5. Специалисты Службы ежемесячно проводят качественный и количественный анализ звонков, поступивших на Телефон Доверия.
- 4.6. Отчетная документация о деятельности службы предоставляется руководителю Кризисного Центра.
- 4.7. Руководство по управлению Службой «Детский телефон доверия» осуществляет руководитель кризисного центра.