**УТВЕРЖДАЮ**

**Директор ГУО «СПЦ**

**Кореличского района»**

**Л.В. Соколова**

**03.01.2017 г.**

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о деятельности «Телефона доверия» в ГУО «Социально-педагогический центр Кореличского района»**

**1. Общие положения**

1.1. «Телефон доверия» с номером **25-8-80** в ГУО «Социально-педагогический центр Кореличского района» создан в целях снижения психологического дискомфорта, уровня агрессии у детей и подростков (включая аутоагрессию и суицид); укрепления их психологического здоровья и создания атмосферы психологической защищенности.

1.2. В своей деятельности Телефон доверия руководствуется законодательством РБ, законом РБ «Об оказании психологической помощи», нормативно правовыми документами по вопросам защиты прав и законных интересов несовершеннолетних.

1.3. Телефон доверия в своей деятельности подконтролен директору ГУО «Социально-педагогический центр Кореличского района».

**2. Задачи  Телефона доверия**

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

2.2. Обеспечение каждому обратившемуся возможности доверительного диалога.

2.3. Расширение у абонентов диапазона социальных и личностных возможностей 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, подросткам и их родителям:

- доступность. Экстренная психологическая помощь по телефону доступна для абонентов. Телефон доверия работает бесперебойно в соответствии с четко заявленным графиком на сайте ГУО «Социально-педагогический центр Кореличского района». 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: все звонки на Телефон доверия от детей, подростков и их родителей бесплатны, не зависимо от места положения звонящего;

- 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 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. Функции Телефона доверия**

4.1. 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 её.

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

4.3. 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 по профилактике социального сиротства.

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

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.

5.4. Экстренность предоставляемой помощи обеспечивается пятидневной восьмичасовой работой Телефона доверия, постоянной готовностью сотрудников к выполнению своих должностных обязанностей.

5.5. Для сбора и обработки информации, сведений, поступающих на Телефон доверия, используется телефонный аппарат.

5.6. Прием звонков на Телефон доверия осуществляется по телефонному номеру 25-8-80.

5.7. Обращения родителей (лиц их заменяющих) и детей, поступающие на Телефон доверия, фиксируются специалистами в «Журнале учёта 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 предоставляется директору ГУО «Социально-педагогический центр Кореличского района» (ежемесячно) и в отдел образования, спорта и туризма Кореличского райисполкома (по запросу).

5.9. Информация о деятельности Телефона доверия доводится до сведения детей и родителей (лиц их заменяющих) посредством сайта ГУО «Социально-педагогический центр Кореличского района», распространения рекламных материалов в учреждениях образования Кореличского района.

5.10. Работа специалистов осуществляется по графику, утвержденному директором ГУО «Социально-педагогический центр Кореличского района».

**6. Кадры Телефона доверия**

6.1.  Персонал  состоит из специалистов СППС ГУО «Социально-педагогический центр Кореличского района» (педагог-психолог, педагог социальный).

6.2. Численность сотрудников определяется штатным расписанием ГУО «Социально-педагогический центр Кореличского района».

**7. Права Телефона доверия**

7.1. На обеспечение необходимыми нормативными правовыми документами, учебно-методической, психолого-педагогической литературой.

7.2. Привлекать специалистов других структурных подразделений для участия в проведении мероприятий и в решении вопросов, входящих в компетенцию ГУО «Социально-педагогический центр Кореличского района».

7.3. Получать для ознакомления и использования в работе, поступающие в ГУО «Социально-педагогический центр Кореличского района» нормативные акты и документы.

7.4. Запрашивать и получать от других структурных подразделений сведения, информационно-справочные материалы, необходимые для решения вопросов, входящих в компетенцию ГУО «Социально-педагогический центр Кореличского района».