

Государственное казённое учреждение  
социального обслуживания Ярославской области  
социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних  
**«МЕДВЕЖОНОК»**

УТВЕРЖДЕНО

Директор

Е. М. Драгушан

приказ № 33 от «30» июня 2022 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ  
о порядке работы службы детского телефона доверия с единым общероссийским  
номером на территории Ярославской области**

**I. Общие положения**

1.1. Порядок работы службы детского телефона доверия с единым общероссийским номером на территории Ярославской области (далее – Порядок) регулирует деятельность детского телефона доверия с единым общероссийским телефонным номером (службы экстренной психологической помощи) (далее – детский телефон доверия) в Ярославской области, организованную на основании Соглашения от 24.08.2010 № 14/03 об обеспечении деятельности на территории Ярославской области детского телефона доверия (службы экстренной психологической помощи) с единым общероссийским телефонным номером между Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, и Правительством Ярославской области (далее – Соглашение от 24.08.2010 № 14/03).

1.2. Порядок разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Семейным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних», Соглашением от 24.08.2010 № 14/03, Примерным порядком действий специалистов, работающих на детском телефоне доверия, при получении сообщения о нарушении прав и законных интересов несовершеннолетних (в том числе о фактах жестокого обращения с детьми, суициальных намерениях несовершеннолетних, других противоправных действиях в отношении детей), в случае получения соответствующего согласия обратившегося, утвержденным протоколом межведомственного совещания от 02.06.2016, и в целях обеспечения на территории Ярославской области единого подхода к предоставлению экстренной психологической помощи службами детского телефона доверия несовершеннолетним и родителям (иным законным представителям), выявления и предотвращения ситуаций, угрожающих жизни и здоровью ребенка в семье, вне семьи и в случае нарушения его прав и законных интересов.

1.3. Порядок определяет содержание психологической помощи абоненту детского телефона доверия, алгоритм действий специалистов при получении сообщений о нарушении прав и законных интересов несовершеннолетних (в том числе о фактах жестокого обращения с детьми, суициальных намерениях несовершеннолетних, других противоправных действиях в отношении детей), межведомственное взаимодействие в случаях поступления на детский телефон доверия тревожных звонков.

1.4. Порядок учитывает основные принципы работы детского телефона доверия, декларируемые Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации:

- бесплатность – звонок любой продолжительности на детский телефон доверия бесплатный с любого мобильного или стационарного телефона;

- анонимность – общение с консультантом (психологом) детского телефона доверия полностью анонимно: отсутствует определитель номера, можно представиться вымышленным именем, консультанты детского телефона доверия работают под псевдонимами;

- доступность – позвонить на детский телефон доверия можно из любого населенного пункта Ярославской области с любого мобильного или стационарного телефона;

- конфиденциальность – содержание разговора остается тайной, информация об обратившемся за помощью на детский телефон доверия и тематике его обращения не может быть раскрыта;

- профессионализм – на детском телефоне доверия работают квалифицированные специалисты – психологи-консультанты, прошедшие специальную подготовку.

1.5. Ответственным за координацию деятельности детского телефона доверия на территории Ярославской области является Правительство Ярославской области в лице управления по социальной и демографической политике Правительства области.

## **II. Основные понятия, используемые в Порядке**

В Порядке используются следующие понятия:

- абонент – лицо, позвонившее на детский телефон доверия (несовершеннолетний, родитель (иной законный представитель), специалисты органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, иные граждане);

- жестокое обращение с ребенком (детьми) – физическое, сексуальное, психологическое (эмоциональное) насилие или пренебрежение основными потребностями ребенка (детей) со стороны их родителей (иных законных представителей), воспитателей и других лиц, наносящее ущерб физическому или психическому здоровью ребенка (детей);

- несовершеннолетний – лицо, не достигшее возраста 18 лет;

- тревожный звонок – сообщение о нарушении прав и законных интересов несовершеннолетних (в том числе о фактах жестокого обращения с детьми, суицидальных намерениях несовершеннолетних, других противоправных действиях в отношении детей), требующее дополнительного вмешательства органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних.

## **III. Цели и направления работы детского телефона доверия**

3.1. Работа детского телефона доверия осуществляется в целях оказания несовершеннолетним и родителям (иным законным представителям) несовершеннолетних в экстренной консультационно-психологической помощи по телефону, в том числе в случаях жестокого обращения с ребенком (детьми).

3.2. Работа служб детского телефона доверия осуществляется по следующим направлениям:

- оказание экстренной психологической помощи абоненту неотложно, в момент обращения;

- выявление ситуаций социального неблагополучия, нарушения права и законных интересов несовершеннолетних (в том числе фактов жестокого обращения с детьми, суицидальных намерений несовершеннолетних, других противоправных действий в отношении детей);

- мотивирование абонента на получение очной социальной, психологической и иной помощи;

- информирование абонента об экстренных, социальных, медицинских службах, оказывающих помощь населению, других службах, организациях, учреждениях, где запросы могут быть удовлетворены более полно и квалифицированно;

- расширение у абонентов диапазона социального и личностного потенциала для самостоятельного решения возникших проблем и преодоления имеющихся трудностей, укрепление уверенности в себе;

- проведение информационно-рекламной и просветительской деятельности, направленной на популяризацию деятельности детского телефона доверия на территории Ярославской области, формирование у детей мотивации на осуществление звонков на детский телефон доверия в трудных жизненных ситуациях, повышение уровня психологической культуры и грамотности несовершеннолетних, родителей (иных законных представителей) несовершеннолетних, иных граждан в вопросах профилактики правонарушений, суициdalного поведения, других социально негативных явлений.

3.3. В рамках функционирования детского телефона доверия может осуществляться сбор информации о нарушении прав и законных интересов детей и передача ее в органы и учреждения, осуществляющие деятельность по их защите.

#### **IV. Организация работы детского телефона доверия**

4.1. Для обеспечения функционирования детского телефона доверия на территории Ярославской области осуществляется подключение учреждений различной ведомственной принадлежности, указанных в Соглашении от 24.08.2010 № 14/03, к единому общероссийскому номеру.

4.2. Управление по социальной и демографической политике Правительства Ярославской области:

- обеспечивает контроль за качеством услуг, предоставляемых детским телефоном доверия;

- обеспечивает содействие в прохождении обучения специалистов детского телефона доверия;

- организует проведение информационно-рекламной кампании по противодействию жестокому обращению с детьми, продвижению детского телефона доверия;

- собирает и обобщает отчеты о работе детского телефона доверия, направляет их в Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, ежеквартально, до 15 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, по форме, представленной в рамках Соглашения № 14/03.

от 24.08.2010

№ 14/03.

4.3. Учреждения, на базе которых создана служба детского телефона доверия:

- оказывают абоненту экстренную консультационно-психологическую помощь по телефону;

- обеспечивают укомплектованность детского телефона доверия квалифицированными специалистами;

- обеспечивают ведение достоверного статистического учета деятельности детского телефона доверия;

- предоставляют в адрес управления по социальной и демографической политике Правительства Ярославской области отчет о работе детского телефона доверия ежеквартально, до 5 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, по форме, представленной в рамках Соглашения от 24.08.2010 № 14/03.

4.4. Работа службы детского телефона доверия обеспечивается следующими специалистами: руководителем, супервизором, телефонным консультантом.

4.5. Во главе службы детского телефона доверия в учреждении стоит руководитель, который осуществляет управление работой по всем направлениям.

4.6. Супервизор отвечает за качество работы службы детского телефона доверия, профессиональную поддержку сотрудников, отбор и подготовку телефонных консультантов.

4.7. Телефонный консультант отвечает за непосредственную работу с абонентом и мотивирование его на получение очной помощи, участвует в информационно-рекламной и просветительской работе службы.

4.8. Деятельность службы детского телефона доверия, права и обязанности руководителя, супервизора, телефонного консультанта регламентируются локальными актами учреждений: приказами руководителя, Положением о работе службы детского телефона доверия, должностными и рабочими инструкциями, правилами внутреннего распорядка.

4.9. В учреждениях ведутся:

- журнал статистического учета обращений, поступивших на детский телефон доверия (форма представлена в приложении 1 к Порядку);
- журнал учета сообщений о нарушении прав и законных интересов несовершеннолетних (форма представлена в приложении 2 к Порядку).

## **V. Работа телефонного консультанта с абонентом детского телефона доверия**

5.1. В работе с абонентом телефонный консультант наряду с основными принципами, указанными в пункте 1.4 раздела 1, руководствуется принципами уважения и выслушивания собеседника, принципом следования общей линии работы службы детского телефона доверия.

Учитывая основные принципы детского телефона доверия, информация, составляющая содержание тревожных звонков, может быть передана специалистом, работающим на детском телефоне доверия, в органы и учреждения системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних только по просьбе абонента и с его личного согласия при установлении персональных данных абонента, позволяющих идентифицировать его или его местонахождение.

5.2. В работе с абонентом телефонный консультант оказывает ему психологическую помощь:

- проводит кризисную интервенцию, ведет психологическое консультирование: собирает информацию о проблеме, формулирует запрос, работает с чувствами абонента, оказывает психологическую поддержку, актуализирует ресурсы абонента;
- в случае кризисного обращения оказывает экстренную психологическую помощь;
- информирует абонента, отвечая на его вопросы.

5.3. Если абоненту в рамках телефонного консультирования требуется дополнительная специализированная помощь, телефонный консультант информирует абонента о возможности обращения в органы и учреждения системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних и иные органы и учреждения для получения соответствующей помощи.

## **VI. Алгоритм работы специалистов детского телефона доверия с тревожными звонками**

6.1. Если звонок, поступивший на детский телефон доверия, идентифицируется телефонным консультантом как тревожный, он предлагает абоненту снять конфиденциальность личных данных, раскрыть свои персональные данные: фамилию, имя, отчество, место проживания (нахождения), возраст.

6.2. В случае отказа абонента снять конфиденциальность личных данных, раскрыть свои персональные данные телефонный консультант:

- оказывает психологическую помощь по телефону;

- мотивирует абонента на обращение за помощью в органы и учреждения системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, иные органы и учреждения, снятие конфиденциальности личных данных, раскрытие персональных данных, позволяющих идентифицировать его или его местонахождение;

- информирует абонента о возможности получения различных видов помощи.

6.3. При получении согласия абонента на снятие конфиденциальности личных данных, раскрытие персональных данных, позволяющих идентифицировать его или его местонахождение, телефонный консультант определяет степень остроты ситуации и принимает меры по обеспечению безопасности ребенка, о котором идет речь в ходе тревожного звонка.

6.4. Если тревожный звонок содержит информацию о происходящем в момент обращения или непосредственно перед ним жестоком обращении с ребенком (детьми), суицидальных намерениях несовершеннолетних и других противоправных деяниях в отношении детей, телефонный консультант, получив соответствующее согласие абонента:

- незамедлительно сообщает об этом в органы внутренних дел по телефону «02»;
- вносит соответствующую запись в журнал учета сообщений о нарушении прав и законных интересов несовершеннолетних;

- готовит служебную записку в адрес руководителя учреждения, на базе которого работает детский телефон доверия, в котором указывает дату и время получения сообщения, сведения об абоненте, полученном согласии абонента на снятие конфиденциальности личных данных, раскрытие персональных данных, позволяющих идентифицировать его или его местонахождение, установленные обстоятельства нарушения прав и законных интересов несовершеннолетних и принятых мерах по обеспечению безопасности ребенка.

6.5. Руководитель службы детского телефона доверия на основании служебной записи телефонного консультанта:

- определяет органы и учреждения, которые необходимо информировать с целью обеспечения защиты прав и законных интересов несовершеннолетних;

- направляет информационные письма в:

орган прокуратуры – о нарушении прав и свобод несовершеннолетних;  
комиссию по делам несовершеннолетних и защите их прав – о выявленных случаях нарушения прав несовершеннолетних на образование, труд, отдых, жилище и других прав, а также о недостатках в деятельности органов и учреждений, препятствующих предупреждению безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних;

орган опеки и попечительства – о выявлении несовершеннолетних, оставшихся без попечения родителей или иных законных представителей либо находящихся в обстановке, представляющей угрозу их жизни, здоровью или препятствующей их воспитанию;

орган внутренних дел – о выявлении родителей несовершеннолетних или иных законных представителей и иных лиц, жестоко обращающихся с несовершеннолетними (или) вовлекающих их в совершение преступления или антиобщественных действий или совершающих по отношению к ним другие противоправные действия, а также о несовершеннолетних, совершивших правонарушение или антиобщественные действия.

6.6. Копию информационного письма, указанного в пункте 6.5, руководитель службы детского телефона доверия направляет посредством факсимильной связи в управление по социальной и демографической политике Правительства Ярославской области для сведения.

6.7. Экземпляр информационного письма, зарегистрированного в установленном порядке, и сообщения, поступившие из органов, указанных в пункте 6.5, о результатах проверок, проведенных по фактам, указанным в сообщениях о нарушении прав и законных интересов несовершеннолетних, и принятых мерах хранятся в папке «Сообщения о нарушении прав и законных интересов несовершеннолетних».

6.8. Действия сотрудников органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних при поступлении информационного письма службы детского телефона доверия, указанного в разделе 6.5 Порядка, осуществляются в соответствии с:

- Методическими рекомендациями по осуществлению деятельности органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних Ярославской области при выявлении признаков жестокого обращения с несовершеннолетними и оказании помощи детям, подвергшимся жестокому обращению, утвержденными постановлением комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав при Правительстве Ярославской области от 18.12.2015 № 5/5;

- Методическими рекомендациями для органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних Ярославской области о порядке межведомственного взаимодействия и обмена информацией по предупреждению суициdalного поведения детей и при выявлении суицидов несовершеннолетних, утвержденными постановлением комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав при Правительстве Ярославской области от 15.10.2021 № 8/5.

7

## Приложение 1 к Порядку

Форма журнала статистического учета обращений, поступивших на детский телефон доверия

ФИО телефона и номер телефона			ФИО телефона и номер телефона																																																																																								
БПМН			БПМН																																																																																								
Латынь			Латынь																																																																																								
№ II/II			№ II/II																																																																																								
Информация об абоненте			<table border="1"> <tr> <td>Пол (МЖК)</td> <td>Возраст</td> </tr> </table>			Пол (МЖК)	Возраст																																																																																				
Пол (МЖК)	Возраст																																																																																										
<table border="1"> <tr> <td rowspan="10">ТЕМАТИКА ОБРАЩЕНИЯ</td> <td colspan="5"> <table border="1"> <tr> <td colspan="2">Неквалифицируемые звонки</td> <td colspan="3"></td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td colspan="3">Звонок-запрос</td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td colspan="3">Звонок-реклама</td> </tr> </table> </td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td colspan="3">10. Уведомление о приеме</td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td colspan="3">11.1. Соглашение о приеме</td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td colspan="3">11.2. Техническое согласие</td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td colspan="3">11.3. Соглашение о приеме</td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td colspan="3">11.4. Упрощенное согласие</td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td colspan="3">12. Иное согласие</td> </tr> </table>						ТЕМАТИКА ОБРАЩЕНИЯ	<table border="1"> <tr> <td colspan="2">Неквалифицируемые звонки</td> <td colspan="3"></td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td colspan="3">Звонок-запрос</td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td colspan="3">Звонок-реклама</td> </tr> </table>					Неквалифицируемые звонки							Звонок-запрос					Звонок-реклама					10. Уведомление о приеме					11.1. Соглашение о приеме					11.2. Техническое согласие					11.3. Соглашение о приеме					11.4. Упрощенное согласие					12. Иное согласие																																					
ТЕМАТИКА ОБРАЩЕНИЯ	<table border="1"> <tr> <td colspan="2">Неквалифицируемые звонки</td> <td colspan="3"></td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td colspan="3">Звонок-запрос</td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td colspan="3">Звонок-реклама</td> </tr> </table>						Неквалифицируемые звонки							Звонок-запрос					Звонок-реклама																																																																								
	Неквалифицируемые звонки																																																																																										
			Звонок-запрос																																																																																								
			Звонок-реклама																																																																																								
			Звонок-реклама																																																																																								
			Звонок-реклама																																																																																								
			Звонок-реклама																																																																																								
			Звонок-реклама																																																																																								
			Звонок-реклама																																																																																								
			Звонок-реклама																																																																																								
		Звонок-реклама																																																																																									
		10. Уведомление о приеме																																																																																									
		11.1. Соглашение о приеме																																																																																									
		11.2. Техническое согласие																																																																																									
		11.3. Соглашение о приеме																																																																																									
		11.4. Упрощенное согласие																																																																																									
		12. Иное согласие																																																																																									

**Приложение 2**  
к Порядку

**Форма журнала учета сообщений о нарушении прав и законных интересов несовершеннолетних**

№ п/п	Информация о поступившем тревожном звонке			Информация об абоненте			Информация о телефонном консультанте			Заполняется руководителем службы Детского телефона доверия			Передача информации о поступившем тревожном звонке		
	Дата	Время	Краткое содержание звонка	Пол (М/Ж)	Возраст	ФИО	Подпись	ФИО	Подпись	Дата/время	Куда передана				