

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГАУ НСО «ЦСПСД «Семья»



Майоров А.В.

2025г.

Положение

о региональной службе «Телефон доверия»

1. Общие положения

1.1. Региональная служба «Телефон доверия», подключенная к единому региональному номеру (далее - служба ТД) - экстренная психологическая служба, оказывающая помощь абоненту неотложно, в момент обращения. Служба ТД - социально-психологическая служба, деятельность которой направлена на реализацию прав населения, в том числе на защиту и помощь со стороны общества и государства.

1.2. Служба ТД создана на базе государственного автономного учреждения Новосибирской области «Центр социальной помощи семье и детям «Семья» (далее - ГАУ НСО «ЦСПСД «Семья», Учреждение), входит в состав отделения психологической помощи. Целью создания службы ТД являются: повышение качества и доступности предоставления услуг по снижению психологического дискомфорта, психологической помощи абоненту в сложных жизненных ситуациях; формирование психологической культуры у детей, подростков и их родителей; укрепление их психологического здоровья и создание атмосферы психологической защищенности.

1.3. Деятельность службы ТД строится в соответствии с действующим законодательством РФ. В работе служба ТД придерживается принципов Международной федерации телефонной экстренной помощи (IFOTES) и принципов Международного объединения детских телефонов доверия (СНД).

1.4. Способ предоставления услуг: по телефону.

1.5. Основное назначение деятельности службы ТД – оказание экстренной психологической помощи.

1.6. Основные задачи службы ТД:

- оказание экстренной психологической помощи детям в кризисных ситуациях, в том числе в случаях угрозы суицида;
- выявление ситуаций социального неблагополучия, случаев жестокого обращения и насилия над абонентом;
- профилактика девиантного поведения несовершеннолетних;
- оказание экстренной психологической помощи по вопросам 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 и т.д.;
- предоставление абонентам информации о других видах социально

психологической помощи, социальных службах;

1.7. Деятельность службы ТД осуществляется на территории Новосибирской области.

1.8. Управление работой службы ТД, контроль над деятельностью лиц, оказывающих услуги в рамках работы службы ТД осуществляется, заведующим отделением психологической помощи (далее – руководитель службы ТД), заместителем директора по воспитательной и реабилитационной работе, директором Учреждения.

2. Организация и порядок работы службы ТД

2.1. Деятельность службы ТД является составляющей государственной услуги по оказанию социально-психологических услуг и реализуется в соответствии с государственным заданием № 16, утвержденным государственному автономному учреждению Новосибирской области «Центр социальной помощи семье и детям «Семья» на 2025 год и на плановый период 2026 и 2027 годов приказом министерства труда и социального развития Новосибирской области №2812 от 26.12.2024г.

2.2. Основное содержание деятельности службы ТД заключается в оказании заочной (по телефону) экстренной консультативно - психологической помощи населению.

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

2.4. Некоторым позвонившим помимо помощи в рамках телефонного консультирования требуется дополнительная специализированная помощь. При такой необходимости педагог-психолог службы ТД может направить обратившегося к специалистам других социальных служб.

2.5. Для сбора и обработки информации, сведений, поступающих на Телефон службы ТД, используется телефонный аппарат, оснащенный автоматическим номером.

2.6. Прием звонков в службу ТД осуществляется по телефону 8 800 200 09 85.

2.7. Обращения, поступающие на Телефон службы ТД, фиксируются в «Журнале оказанных услуг», где кратко описываются:

- дата и время обращения;
- продолжительность контакта;
- пол, возраст, семейное и социальное положение обратившегося;
- характеристика проблемы, с которой обращается позвонивший;
- эмоциональное состояние абонента и его динамика;
- предоставленная помощь;
- периодичность обращения;

2.8. Продолжительность одной беседы с абонентом определяется индивидуально в зависимости от реализации целей социально-психологической помощи и должна составлять не менее 3-х минут.

2.9. Информация о деятельности Телефона службы ТД подлежит

распространению посредством средств массовой информации, визиток, листовок.

2.10. Педагог-психолог службы ТД отвечает за непосредственную работу с абонентом, участвует в информационно-рекламной и просветительской работе службы ТД.

2.11. Права и обязанности руководителя службы ТД, педагога-психолога службы ТД определяются настоящим положением, должностной инструкцией.

3. Принципы деятельности службы ТД

3.1. Служба ТД в своей деятельности руководствуется следующими принципами:

- доступность (экстренная психологическая помощь по телефону доступна в любое удобное для абонента время в круглосуточном режиме).
- бесплатность (служба ТД не может получать экономической выгоды в процессе работы: все звонки в службу ТД бесплатны, независимо от местонахождения абонента);
- анонимность и конфиденциальность (служба ТД гарантирует абоненту анонимность и конфиденциальность: лицам, оказывающим услуги в рамках работы службы ТД, категорически запрещается разглашать полученные во время работы сведения).

3.2. Непосредственная работа с абонентом включает в себя: выслушивание; проведение кризисной интервенции; оказание психологической поддержки; элементы психотерапии абонента с синдромом посттравматического стресса; работа с экзистенциональными запросами; повышение мотивации абонента, поиск внутреннего ресурса на принятие самостоятельного решения для выхода из кризисного состояния; работу по осознанию абонентом необходимости иметь активную жизненную позицию; в случае необходимости мотивирование абонента на обращение за очной психологической помощью; работу, направленную на повышение уровня психологической культуры абонента, и т.д.

3.3. Помощь, оказываемая абоненту посредством телефонного консультирования, не заменяется другими видами психологической помощи.

3.4. Работая с обращениями абонентов, педагог-психолог службы ТД, также оказывает помощь по информированию о службах и учреждениях, предоставляющих услуги различных видов (медицинские, психологические, юридические и т.д.).

3.5. Руководитель службы ТД должен знать:

- нормативные, инструктивные и методические материалы по организации супервизионной деятельности в службах психологической помощи населению по телефону;
- основные методы и методики, используемые в индивидуальном консультировании и работе с группой, обеспечивающие наиболее полное раскрытие потенциала лиц, оказывающих услуги;
- работы в области теоретической, практической и прикладной психологии, тенденции современной психологической науки;
- этический кодекс психолога.

Руководитель службы ТД должен выполнять обязанности:

- Планировать работу службы ТД, утверждать графики работы;
- Совершенствовать алгоритмы действий педагога-психолога службы ТД в экстренных ситуациях;
- Осваивать новые методы консультирования;
- В целях профилактики синдрома эмоционального выгорания организовывать и проводить консультации с лицами, оказывающими услуги в рамках работы службы ТД.
- Обрабатывать и анализировать статистические данные, осуществлять подготовку отчетов по итогам работы службы ТД (месяц, квартал, год) на основе сведений, имеющихся в журнале оказанных услуг и информации, содержащейся в личном кабинете Ростелеком.

3.6. Педагог-психолог службы ТД должен иметь: высшее профессиональное образование (психологическое) и стаж работы от года в сфере психологического консультирования.

Педагог-психолог службы ТД должен знать:

- нормативные документы, действующие в службе;
- основы общей психологии, социальной психологии, возрастной психологии, психологии труда, психологического консультирования, телефонного консультирования;
- методические материалы по оказанию экстренной психологической помощи по телефону;
- координаты государственных, социальных, специальных учреждений для направления обратившихся.

Должен владеть навыками, применяемыми при оказании услуг: активное слушание, обратная связь и др. Педагог-психолог службы ТД стремится к саморазвитию, расширению знаний и общего кругозора, совершенствует свои навыки и умения телефонного консультирования.

Педагог-психолог службы ТД руководствуется в своей деятельности:

- законодательными актами РФ;
- положением о службе ТД, другими нормативными актами службы;
- этическим кодексом психолога;

Педагог-психолог службы ТД обязан:

- Оказывать психологическую помощь по телефону абоненту, находящемуся в кризисной ситуации;
- Сообщать информацию в службу скорой помощи, в милицию в случаях, когда в ходе беседы возникает предположение о наличии опасности для жизни и здоровья абонента, приняв при этом меры к установлению его места пребывания;
- В случае если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии (преступлении), а также о лице его подготовившем, совершающем или совершившем, передавать такие обращения в органы прокуратуры или иные государственные органы в соответствии с их компетенцией;

- Фиксировать все обращения в журнале оказанных услуг;
- Регулярно повышать свою профессиональную квалификацию;
- Принимать участие в создании и распространении рекламных материалов службы;
- Не распространять информацию о местоположении службы ТД и его сотрудниках (в том числе и о себе);
- Сохранять дистанцию с абонентами;
- Не встречаться с абонентами.

4. Методическая работа и профессиональная поддержка лиц, оказывающих услуги в рамках работы службы ТД

4.1. Методическая работа службы ТД включает в себя:

- разработку методических, рекламных материалов, рекомендаций работы службы ТД по направлениям деятельности;
- совершенствование профессиональных навыков педагога-психолога, участие в научно-практических конференциях, семинарах, других формах обмена опытом в области телефонного консультирования;
- разработку рекламных материалов по информированию населения о деятельности и предоставляемых услугах службы ТД. Представление службы ТД при внешних контактах в средствах массовой информации.

5. Просветительская и информационно-рекламная деятельность

5.1. Просветительская деятельность включает в себя:

- деятельность, способствующую созданию в обществе благоприятного мнения о службе ТД;
- деятельность по формированию у населения мотивации для обращения за помощью в службу ТД;
- деятельность, способствующую освещению в средствах массовой информации статей, исследований, посвященных работе службы ТД, работающей под единым региональным номером.
- организацию информационно рекламных кампаний, разработку информационных обращения для населения по различной тематике.

6. Ответственность

6.1. Ответственность за работу службы несет, руководитель службы ТД, заместитель директора по воспитательной и реабилитационной работе, директор Учреждения в соответствии с законодательством РФ.

6.2. Ответственность лиц, оказывающих услуги в рамках работы службы ТД, определяется в соответствии с законодательством РФ.