

**Государственное бюджетное учреждение «Республиканский центр психолого-медико-социального сопровождения «Сайзырал»**

**ПОЛОЖЕНИЕ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОТДЕЛА ЭКСТРЕННОЙ  
ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ ПО ЛИНИИ СИСТЕМЫ  
ОБРАЗОВАНИЯ**

Утвержден приказом  
от 8 сентября 2020 г.  
№ 32-д

# **ПОЛОЖЕНИЕ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОТДЕЛА ЭКСТРЕННОЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ ПО ЛИНИИ СИСТЕМЫ ОБРАЗОВАНИЯ**

## **1. Общие положения**

Отдел экстренной психологической помощи по линии системы образования (далее – Отдел ЭПП) создается в целях снижения психологического дискомфорта, уровня агрессии у детей и подростков (включая аутоагрессию и суицид), формирования психологической культуры у детей, подростков и их родителей, укреплению их психологического здоровья и создания атмосферы психологической защищенности через дистанционное консультирование.

1.1. Отдел экстренной психологической помощи по линии системы образования (далее – Отдел ЭПП) – экстренная психологическая служба, оказывающая помощь позвонившему неотложно, в момент обращения. Отдел ЭПП – социально-психологическая служба, деятельность которой направлена на реализацию прав ребенка, в том числе, на защиту и помощь со стороны обществ а и государства.

1.2. Работа отдела ЭПП строится в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Отдел ЭПП является структурным подразделением ГБУ РЦПМСС «Сайзырал» (центр), работающего с семьей и детьми.

1.3. Услуги отдела ЭПП предоставляются населению бесплатно.

1.4. Отдел ЭПП в реализации своих задач взаимодействует со службами психолого-педагогического сопровождения в рамках деятельности, выходящей за рамки телефонного консультирования (направлять письма от имени ГБУ РЦПМСС Сайзырал» и запрашивать любую информацию по развитию своего направления работы, помощи конкретному ребенку и профилактики негативных явлений в обществе.

## **2. Задачи отдела**

Обеспечение доступности и своевременности психологической помощи в дистанционном режиме детям, подросткам и их родителям независимо от их социального статуса и места жительства.

Обеспечение каждому обратившемуся возможности доверительного диалога.

## **3. Основные принципы деятельности отдела**

Отдел ЭПП в своей деятельности руководствуется следующими принципами, которые позволяют более эффективно оказывать помощь детям, подросткам и их родителям:

- Доступность. Экстренная психологическая помощь по телефону доступна в любое удобное для абонентов время. Отдел ЭПП работает круглосуточно. Все

нуждающиеся в экстренной психологической помощи должны иметь возможность воспользоваться услугами и получить доступную информацию о его деятельности;

- Бесплатность. Телефон доверия не может получать экономической выгоды в процессе работы;

- Анонимность и конфиденциальность. Работникам отдела категорически запрещается разглашать полученные во время работы сведения, которые могут нанести ущерб чести, репутации, правам и интересам детей и их родителей (законных представителей). Исключения составляют факты жестокого обращения с ребенком. В этом случае информация по желанию самого ребенка или же лиц, обратившихся за помощью (без согласия ребенка) 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 отдела**

Проведение информационных кампаний, направленных на ознакомление детей, подростков и их родителей с деятельностью отдела ЭПП.

Оказание детям, подросткам и их родителям (законным представителям) 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 могут быть удовлетворены более полно и квалифицированно.

Мониторинг социальных сетей для информирования о работе Детского телефона доверия – 8-800-2000-122.

#### **5. Организация деятельности Телефона доверия.**

Деятельность отдела ЭПП является одним из направлений психолого-педагогического сопровождения.

Основное содержание деятельности отдела ЭПП заключается в оказании заочной (по телефону) экстренной консультативно-психологической помощи детям, подросткам и их родителям (законным представителям) и фиксации звонков в соответствующем журнале.

Экстренность предоставляемой помощи обеспечивается семидневной круглосуточной работой, поддержанием в непрерывном рабочем состоянии технических средств, постоянной готовностью работников к оказанию экстренной консультативно-психологической помощи детям, подросткам и их родителям (законным представителям)

Для сбора и обработки информации, сведений, поступающих через отдел ЭПП, используется журнал учета звонков.

Еженедельно педагоги-психологи ТД должны проводить информационно-просветительские акции со взрослым и детским населением.

По плану и особому распоряжению проводить конкурсы, просоциальные мероприятия о работе Всероссийского детского телефона доверия.

Мониторить сайты образовательных организаций о размещении электронного баннера, наличия информации о проведенной работе по популяризации Всероссийского детского телефона доверия, производить запрос, сбор информации по своему направлению работы.

Взаимодействовать между консультантами, проводить раз в квартал супервизии, встречи с консультантами других служб телефона доверия по линии здравоохранения и социального развития.

Прием звонков на телефон доверия осуществляется по телефонным номерам 4-88-22 или единой линии Всероссийского детского телефона доверия – 8-800-2000-122.

Обращение родителей (законных представителей) и детей, поступающие на телефон доверия, фиксируются специалистами в «Журнале учета звонков, поступивших на телефон Доверия» (в бумажном и электронном виде).

Специалисты отдела еженедельно проводят качественный и количественный анализ звонков, поступивших на телефон доверия, и формируют отчет. Отчетная документация представляется заместителю директора еженедельно, ежемесячно, ежеквартально, с полугодовой и годовой периодичностью и по требованию по особой форме и за указанный период.

## **6. Права и обязанности**

6.1. В соответствии с целью деятельности, задачами и функциями отдел обязан:

- Осуществлять работу на основе планов ГБУ РЦПМСС «Сайзырал».
- Соблюдать в работе принцип конфиденциальности.
- Честно, добросовестно и творчески выполнять обязанности, предусмотренные должностной инструкцией.
- Соблюдать Устав, правила внутреннего трудового распорядка положение об отделе, правила техники безопасности
- Участвовать в общественных мероприятиях.

6.2. Отдел в соответствии с целью, задачами, функциями и возложенными на него обязанностями, имеет право:

- Своевременно информировать отчет о деятельности отдела;
- Запрашивать от имени Центра и бесплатно получать от структурных подразделений, других предприятий, служб города, общественных организаций данные по направлению деятельности.

## **7. Ответственность отдела**

Работники отдела несут ответственность:

- За невыполнение или ненадлежащее выполнение возложенных на них служебных обязанностей в соответствии с действующим законодательством;
- За правонарушения, совершенные в период осуществления своей деятельности, в соответствии с действующим законодательством;
- за причинение материального ущерба в соответствии с действующим законодательством;
- За качество и своевременность выполнения возложенных на них обязанностей, согласно должностной инструкции.