

**МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ И НАУКИ КБР**  
**Государственное бюджетное учреждение**  
**«Центр сопровождения детей-сирот и детей,**  
**оставшихся без попечения родителей»**  
**(ГБУ «Центр сопровождения детей» Минпросвещения КБР)**

---

**ПРИНЯТО:**

Решением Общего собрания работников  
Протокол № 1 от «15» декабря 2025 г.

Председатель \_\_\_\_\_ А.А. Алишанов

**УТВЕРЖДЁН:**

Приказом  
от «15» декабря 2025 г. № 309-ОД

Директор \_\_\_\_\_ А.А. Алишанов

**Положение**  
**о службе экстренной психологической помощи**  
**«Детский телефон доверия с единым общероссийским телефонным номером»**  
**в ГБУ «Центр сопровождения детей» Минпросвещения КБР**

**1. Общие положения.**

1.1. Настоящее Положение о службе экстренной психологической помощи «Детский телефон доверия с единым общероссийским телефонным номером» (далее - Служба) государственного бюджетного учреждения «Центр сопровождения детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей» Министерства просвещения и науки Кабардино-Балкарской Республики (далее – Положение) принимаются педагогическими советами Государственного бюджетного учреждения «Центр сопровождения детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей» Министерства просвещения и науки Кабардино-Балкарской Республики (далее – Центр) и утверждается директором Центра.

1.3. Служба в своей деятельности руководствуется соответствующими нормативными правовыми актами Российской Федерации и Кабардино-Балкарской Республики, Уставом и локальными актами Центра.

1.4. Служба осуществляет свою деятельность во взаимодействии с заинтересованными исполнительными органами государственной власти, органами системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, Министерством просвещения и науки КБР (далее – Минпросвещения КБР).

1.5. Служба размещается в специально оборудованном помещении - кабинетах педагога-психолога и дежурной медицинской сестры, расположенных на первом этаже спального корпуса № 1 Центра и отвечающем требованиям правил по устройству, эксплуатации и технике безопасности.

1.6. Прием звонков осуществляется по единому общероссийскому телефонному номеру 8-800-2000-122, а также по номеру 8(4742) 28-40-45.

**2. Организационная структура и кадровый состав Службы.**

2.1. Служба является структурным подразделением Центра и подчиняется директору Центра.

2.2. Служба создается приказом директора Центра.

2.3. В состав Службы входят: педагог-психолог, социальный педагог, врач-педиатр, медицинская сестра.

2.4. Общая численность Службы составляет до 4 человека.

2.5. Руководителем Службы является педагог-психолог Центра.

2.3. Руководитель Службы:

- руководит, планирует, организует и анализирует работу Службы;
- принимает решения по усовершенствованию оказания профилактической консультативной помощи по телефону несовершеннолетним;

- ежемесячно отчитывается перед руководителем Центра и Минпросвещения КБР по показателям работы Службы по установленной форме.

- вносит на рассмотрение директору Центра предложения по подбору кадров, о поощрении либо о наложении дисциплинарных взысканий на сотрудников Службы, осуществляет иные функции;

- ведет Журнал обращений по «Детскому телефону доверия».

2.4. Указания руководителя Службы обязательны для исполнения сотрудниками Службы.

2.5. К работе в Службе привлекаются работники, прошедшие обучение на курсах повышения квалификации для специалистов служб детского телефона доверия.

### **3. Основные цели и задачи Службы**

Основными целями и задачами Службы являются:

3.1. Снижение психологического дискомфорта, уровня агрессии у детей и подростков (включая аутоагрессию и суицид).

3.2. Формирование психологической культуры у детей, подростков и их родителей;

3.3. Укрепление их психологического здоровья и создания атмосферы психологической защищенности.

3.4. Оказание экстренной консультативно-психологической помощи детям и их родителям (законным представителям) по телефону, в том числе в случаях жестокого обращения и насилия в отношении детей.

3.5. Обеспечение доступности и своевременности психологической помощи по телефону детям, подросткам и их родителям (законным представителям) независимо от их социального статуса и места жительства.

3.6. Обеспечение каждому обратившемуся возможности доверительного диалога.

3.7. Помощь абонентам в мобилизации их творческих, интеллектуальных, личностных, духовных и физических ресурсов для выхода из кризисного состояния.

3.8. Расширение у абонентов диапазона социально и лично приемлемых средств для самостоятельного решения возникших проблем и преодоления имеющихся трудностей, формирование уверенности в себе.

### **4. Функции Службы**

В соответствии с целями и задачами Служба осуществляет:

4.1. Обеспечение доступной, своевременной и квалифицированной психологической помощи несовершеннолетним.

4.2. Помощь детям в разрешении конфликтов и психотравмирующих ситуаций, в том числе в случае нарушения прав и законных интересов несовершеннолетних.

4.3. Проведение информационного консультирования детей с целью установления их связи с другими службами и специалистами.

- 4.4. Выявление и анализ проблем среди несовершеннолетних.
- 4.5. Создание необходимых условий для консультативной деятельности специалистов.
- 4.6. Предоставление аналитических и отчетных материалов.
- 4.7. Своевременное принятие мер по защите прав и законных интересов детей через передачу сигнала о детском неблагополучии мобильной бригаде или в орган опеки и попечительства.

## **5. Порядок оказания услуг**

- 5.1. Сотрудники Службы оказывают услуги в соответствии с целями, задачами и функциями Службы, определенные в настоящем Положении, без непосредственного контакта с обращающимся гражданином, ежедневно, круглосуточно, безвозмездно, в рамках рабочего времени по утвержденному директором Центра графику сменности.
- 5.2. Адрес Службы не указывается в адресных справочниках. Сотрудники Службы представляются только как «Детский телефон доверия» или под псевдонимом, не называя иных сведений, позволяющих их идентифицировать.
- 5.3. Пребывание посторонних лиц в помещении службы и использование принадлежащих ей линий связи для личных разговоров исключается.
- 5.4. Продолжительность одной беседы с абонентом определяется сотрудником-консультантом индивидуально, в зависимости от содержания обращения.
- 5.5. В тех случаях, когда в ходе беседы возникает предположение о наличии у абонента психического расстройства, которое обуславливает его непосредственную опасность для себя или окружающих, или абонент находится в остром психотическом состоянии, при котором оставление его без психиатрической помощи может существенно ухудшить его состояние и при этом установление контакта с окружающими абонента лицами невозможно, сотрудник Службы принимает меры к установлению места пребывания абонента и немедленно сообщает о его состоянии в службу психиатрической помощи, службу спасения, полицию.
- 5.6. В остальных случаях сотрудники Службы, сохраняя тайну беседы, не устанавливают место пребывания абонента.
- 5.7. Сотрудники Службы могут дать совет абоненту обратиться в психоневрологический диспансер (отделение, кабинет), в психотерапевтический кабинет поликлиники, в отделение психолого-педагогической помощи учреждения социального обслуживания КБР, в юридическую консультацию и иные учреждения.
- 5.8. Обращение абонентов в Службу регистрируется в журнале обращений по «Детскому телефону доверия», где кратко описывается содержание беседы, указываются принятые меры (совет и его содержание, переадресация в иные учреждения и т.п.).
- 5.9. На протяжении всей смены сотрудники Службы находятся в кабинете, являющемся их рабочим местом, покидать которое разрешено в интервалах между звонками для бытовых потребностей.
- 5.10. Информация о содержании конкретных бесед сотрудников Службы с абонентами может быть передана без согласия абонентов только в случаях, установленных действующим законодательством.
- 5.11. При информировании общественности о конкретных случаях обращений граждан запрещается конкретизировать детали, которые могут раскрыть личность абонента.

## **6. Взаимоотношения с другими подразделениями (информационные связи)**

Для выполнения функций и реализации прав Служба взаимодействует:

- 6.1. С государственными, муниципальными, общественными службами психологической помощи, кризисными службами, службами социальной помощи.
- 6.2. Со специалистами по вопросам профессионального взаимодействия и обмена информацией.
- 6.3. С государственными, общественными, религиозными учреждениями, движениями, ассоциациями, фондами и т.п. с целью установления деловых контактов, сотрудничества, информационного обмена.

## **7. Обязанности Службы**

В соответствии с целями и функциями Службы в ее обязанности входят:

- 7.1. Качественное психологическое консультирование абонентов.
- 7.2. Своевременное и качественное выполнение должностных обязанностей специалистами службы.
- 7.3. Аккуратность, своевременность и точность оформления отчетной и иной рабочей документации специалистами службы.
- 7.4. Применение современных методик психологического консультирования специалистами службы.

## **8. Права Службы**

Служба имеет право:

- 8.1. Осуществлять статистический и тематический учет обращений в Службу с целью выявления и анализа наиболее актуальных проблем в области психологического консультирования.
- 8.2. Проводить совещания и участвовать в совещаниях, проводимых в Центре по вопросам, касающимся деятельности Службы.
- 8.3. Организовывать и проводить семинары, конференции и др. в области оказания экстренной психологической помощи по телефону.
- 8.4. Осуществлять исследовательскую деятельность в области оказания экстренной психологической помощи по телефону.
- 8.5. Проводить научно-практические мероприятия в соответствии с задачами Службы.
- 8.6. Свободно распространять информацию в средствах массовой информации о своей деятельности, за исключением сведений конфиденциального характера, распространение которых ограничено.

## **9. Ответственность**

- 9.1. Ответственность за надлежащее и своевременное выполнение Службой функций, предусмотренных настоящим положением, несет руководитель Службы. Учреждения.
- 9.2. Сотрудники Службы несут персональную ответственность за незаконное распространение сведений, составляющих служебную тайну (в соответствии с нормами Федерального законодательства), а также ответственность, предусмотренную должностными инструкциями сотрудников Службы.