

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ОГКУ СО Центра  
социально-психологической  
помощи семье и детям «Семья»  
в г. Ульяновске

*Миронова* Л. А. Миронова  
“ 17 ” *сентября* 2012 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
о Службе экстренной психологической помощи («Телефон доверия»)

1.	<u>Общие положения.</u>
1.1.	Служба экстренной психологической помощи является службой экстренной анонимной психологической помощи населению по телефону.
1.2.	Служба экстренной психологической помощи является структурным подразделением «Центра социально-психологической помощи семье и детям «Семья» в г. Ульяновске».
1.3.	Служба экстренной психологической помощи осуществляет свою деятельность в составе республиканской Службы экстренной психологической помощи по телефону в системе социальной защиты населения, а также входит в Российскую ассоциацию телефонов экстренной психологической помощи (РАТЭПП).
1.4.	Содержание деятельности Службы - оказание заочных (по телефону) психолого-социальных услуг обратившимся гражданам. Служба оказывает услуги всем обратившимся гражданам. Экстренность предоставляемой помощи обеспечивается круглосуточной работой службы, поддержанием в непрерывном рабочем состоянии технических средств и оборудования, постоянной готовностью сотрудников к выполнению своих должностных обязанностей.
1.5.	Экстренная психологическая помощь по телефону представляется бесплатно. Сотрудники службы обязаны не разглашать полученные во время работы сведения, которые могут нанести ущерб чести, репутации, правам и интересам граждан.
1.6.	Деятельность Службы экстренной психологической помощи строится в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, настоящим Положением и Уставом «Центра социально-психологической помощи семье и детям «Семья» в г. Ульяновске».
1.7.	Помещение Службы должно отвечать санитарным и гигиеническим нормам, противопожарным требованиям, располагать всеми видами коммунально-бытового благоустройства (отопление, водопровод, канализация, электричество, телефон).
1/8	В рамках деятельности ТЭПП в Центре действует Единый детский телефон доверия с единым федеральным номером.
2.	<u>Цели и задачи службы экстренной психологической помощи</u>
2.1.	Служба экстренной психологической помощи создается с целью снижения психологического дискомфорта, уровня агрессии у людей, включая аутоагрессию и суицид, формирования психологической культуры и укрепления психического здоровья и атмосферы психологической защищенности населения, в т.ч. несовершеннолетних.
2.2.	Основными задачами Службы экстренной психологической помощи являются:
	- обеспечение доступности и своевременности психологической помощи по телефону для граждан независимо от их социального статуса и места жительства;
	- обеспечение каждому гражданину, обратившемуся за советом и помощью, возможности доверительного диалога;
	- психологическое консультирование;

	- помощь абонентам в мобилизации их творческих, интеллектуальных, личностных, духовных и физических ресурсов для выхода из кризисного состояния;
	- расширение у абонентов диапазона социально и лично приемлемых средств для самостоятельного решения возникших проблем и преодоления имеющихся трудностей, укрепление уверенности в себе;
	- направление абонентов в соответствующие организации, учреждения, где их запросы могут быть удовлетворены более полно и квалифицированно;
	- разработка и распространение рекламных материалов по информированию населения о деятельности и предоставленных услуг службы;
	- анализ причин и источников повышенного психического напряжения различных возрастных и социальных групп населения и доведение результатов до сведения органов социальной защиты населения и заинтересованных учреждений и организаций.
2.3.	В рамках Единого детского телефона задачами службы являются:
	- обеспечение максимальной доступности и своевременности психологической помощи несовершеннолетним
	- профилактика жестокого обращения с детьми
	- профилактика нарушений детско-родительских отношений
3.	<u>Организация работы Службы экстренной психологической помощи</u>
3.1.	Служба экстренной психологической помощи является структурным подразделением психолого-педагогического отделения «Центра социально-психологической помощи семье и детям «Семья» в г. Ульяновске».
3.2.	Персонал Службы экстренной психологической помощи включает в себя:
	- руководителя - заведующего отделением психолого-педагогической помощи «Центра социально-психологической помощи семье и детям «Семья» в г. Ульяновске». Руководитель Службы экстренной психологической помощи назначается на должность и освобождается от должности приказом Директора «Центра социально-психологической помощи семье и детям «Семья» в г. Ульяновске».
	- телефонных консультантов - педагогов-психологов. Телефонные консультанты назначаются на должность и освобождаются от нее директором «Центра социально-психологической помощи семье и детям «Семья» в г. Ульяновске
3.3.	Руководитель Службы экстренной психологической помощи
	- определяет потребности службы в финансовых, материально-технических и иных ресурсах;
	- разрабатывает инструкции и другие служебные документы Телефона экстренной психологической помощи;
	- устанавливает режим и другие условия работы службы с целью достижения максимальной эффективности его функционирования;
	- осуществляет отбор и расстановку кадров, в том числе привлекает к работе внештатных сотрудников (добровольцев), при этом руководитель обязан организовать отбор и предварительное обучение добровольцев (волонтеров);
	- при необходимости выполняет обязанности телефонного консультанта и супервизора;
	- проводит анализ процесса и результатов работы службы экстренной психологической помощи;
	- выходит с предложениями о мерах по снижению психологического дискомфорта населения.
3.4.	Права и обязанности телефонного консультанта определяется настоящим Положением и заключенным с ним контрактом.
3.5.	К работе на Службы экстренной психологической помощи, в том числе в качестве телефонных консультантов, могут привлекаться добровольцы (волонтеры), работающие бесплатно. Добровольцы должны пройти отбор и необходимое обучение.