

Муниципальное казённое учреждение  
«Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи»  
663282, Красноярский край, гп. Северо-Енисейский, ул. Ленина, 7  
Тел. 8 (391-60) 21-0-14 E-mail: centr.2025-se@yandex.ru



УТВЕРЖДАЮ:

Директор МКУ «Центр ППМиСП»

*О.А. Погодаева* О.А. Погодаева

Приказ № 16 от 06.04.2026.

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о телефоне доверия**  
**Муниципального казенного учреждения**  
**«Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение регулирует деятельность телефона доверия (далее – Телефон доверия) Муниципального казенного учреждения «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» (далее – Центр).

1.2. Телефон доверия является направлением деятельности Службы экстренной помощи Центра (далее – Служба).

1.3. Телефон доверия создан в целях обеспечения доступности экстренной психологической помощи и поддержки для детей, подростков, их родителей (законных представителей), а также иных граждан, оказавшихся в трудной жизненной или кризисной ситуации.

1.4. В своей деятельности Телефон доверия руководствуется Конституцией РФ, Федеральным законом от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в РФ», Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в РФ», Положением о Службе, настоящим Положением, а также этическими принципами и нормами работы телефонов доверия.

1.5. Работа Телефона доверия строится на принципах:

- анонимности (абонент имеет право не называть свое имя);
- конфиденциальности (информация о звонке не разглашается);
- доступности (бесплатность, фиксированный режим работы);

- уважения к личности и принятия абонента таким, какой он есть;
- профессиональной компетентности консультантов.

## **2. Организация деятельности Телефона доверия**

2.1. Телефон доверия функционирует на базе Центра. Для работы Телефона доверия выделяется отдельный телефонный номер.

2.2. Консультирование абонентов осуществляется специалистами Службы, имеющими соответствующую подготовку и опыт работы в направлении телефонного консультирования.

2.3. Режим работы Телефона доверия устанавливается директором Центра. Режим работы доводится до сведения населения через официальный сайт Центра и информационные стенды.

2.4. Непосредственное руководство работой Телефона доверия осуществляет руководитель Службы, который:

- организует составление графика дежурств специалистов;
- обеспечивает методическую поддержку консультантов;
- проводит супервизии и анализ сложных случаев;
- контролирует ведение документации.

## **3. Права и обязанности специалистов Телефона доверия**

3.1. Специалист, работающий на Телефоне доверия, имеет право:

- применять различные методы и техники телефонного консультирования в рамках своей компетенции;
- обращаться к руководителю Службы за методической и супервизорской помощью;
- при необходимости и с согласия абонента, рекомендовать обращение за очной помощью к другим специалистам Центра или иных организаций.

3.2. Специалист, работающий на Телефоне доверия, обязан:

- соблюдать принципы анонимности и конфиденциальности;
- проявлять уважение, терпимость и принятие к любому абоненту;
- осуществлять психологическое консультирование в пределах своей профессиональной компетенции;

- в случае поступления звонка, содержащего угрозу жизни и здоровью абонента или иных лиц, действовать в соответствии с утвержденным алгоритмом;
- вести запись в Журнале учета обращений на Телефон доверия.

#### **4. Порядок учета обращений и отчетность**

4.1. Учет обращений на Телефон доверия ведется в Журнале учета обращений на Телефон доверия. Запись производится после завершения консультации.

4.2. В Журнале фиксируются:

- дата и время звонка;
- категория абонента (ребенок, подросток, родитель, педагог — без указания персональных данных);
- краткое содержание проблемы (тема обращения);
- характер оказанной помощи (информирование, поддержка, кризисное вмешательство, переадресация).

4.3. Заполнение граф, позволяющих идентифицировать личность абонента (ФИО, адрес), категорически запрещено, за исключением случаев, требующих экстренного реагирования с привлечением спецслужб.

4.4. Руководитель Службы ежеквартально анализирует данные Журнала и представляет директору Центра и ответственному специалисту Управления образования данные о количестве и характере обращений.

#### **5. Взаимодействие**

5.1. Специалисты Телефона доверия взаимодействуют с другими структурными подразделениями Центра, а также (при необходимости) с органами системы профилактики, МЧС, МВД в рамках утвержденных алгоритмов действий при угрозе жизни и здоровью абонента.

#### **6. Заключительные положения**

6.1. Изменения и дополнения в настоящее Положение вносятся приказом директора Центра.

6.2. Контроль за соблюдением настоящего Положения возлагается на руководителя Службы.