Додаток 1

до наказу Департаменту освіти

Харківської міської ради

від 15.12. 2014 р. № 220

**Положення про Телефон довіри**

**управлінь освіти адміністрації районів**

**Харківської міської ради**

(зі змінами та доповненнями відповідно до чинного законодавства)

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Положення створене відповідно до нормативно-правових документів психологічної служби системи освіти України з урахуванням вимог Положення про психологічну службу у системі освіти України (наказ Міністерства освіти і науки України від 22 травня 2018 року № 509, зареєстрований в Міністерстві юстиції України 31 липня 2018 року за № 885/32337), відповідно до пункту 2.6 наказу Міністерства освіти і науки України від 08 серпня 2017 року № 1127 «Про затвердження Плану заходів Міністерства освіти і науки України щодо розвитку психологічної служби системи освіти України на період до 2020 року», Типового положення про центри практичної психології і соціальної роботи (наказ Міністерства освіти і науки України від 14.08.2000 за № 385), Положення про психологічний кабінет дошкільних, загальноосвітніх та інших навчальних закладів (наказ Міністерства освіти і науки України від 19.10. 2001 № 691, розділ 4, п.4.5.), Етичного кодексу психолога.

1.2. Положення визначає порядок організації роботи Телефону довіри управлінь освіти адміністрації районів Харківської міської ради (далі «Телефон довіри»)

1.3. Телефон довіри – це інформаційна, соціально-психологічна, консультативна служба, що створюється при управліннях освіти адміністрацій районів Харківської міської ради і призначена для надання інформаційної та психолого-педагогічної допомоги учасникам освітнього процесу.

1.4. Головною метою Телефону довіри є надання безкоштовної інформаційної та психолого-педагогічної допомоги всім суб’єктам освітнього процесу, які звертаються з метою одержання консультативної допомоги.

2. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ТЕЛЕФОНУ ДОВІРИ

* 1. До роботи в межах Телефону довіри залучаються фахівці (далі консультанти), які мають психологічну або педагогічну освіту.
  2. Робота консультантів координується відповідальними управлінь освіти адміністрацій районів Харківської міської ради (районними координаторами) та координатором Департаменту освіти Харківської міської ради – методистом, який відповідає за роботу психологічної служби.
  3. Координатор Департаменту освіти Харківської міської ради, з метою організації роботи Телефону довіри на поточний рік, складає графік чергування управлінь освіти адміністрацій районів Харківської міської ради, який затверджується відповідним наказом Департаменту освіти Харківської міської ради.
  4. Координатори управлінь освіти адміністрацій районів Харківської міської ради складають графіки роботи консультантів та надають звіти, згідно з цими графіками, координатору Департаменту освіти Харківської міської ради.
  5. Прийом звернень суб’єктів навчального процесу здійснюється консультантами з 8.00 до 22.00 години щоденно.
  6. З метою організації системи звітності щодо роботи Телефону довіри районними консультантами ведеться Журнал реєстрації звернень, у якому черговий консультант визначає код проблеми та коротко фіксує зміст бесіди з абонентом.
  7. Адреса Телефону довіри не вказується в адресних довідниках.
  8. Консультант представляється: «Телефон довіри», не називаючи своїх паспортних даних.
  9. Тривалість однієї бесіди з абонентом визначається індивідуально в залежності від реалізації поставлених цілей, але не більше, ніж 15 хвилин.
  10. Консультант зберігає таємницю бесіди (за вимогою абонента) і не наполягає на отриманні інформації щодо місця перебування та персональних даних абонента.

3. ОБОВ'ЯЗКИ КОНСУЛЬТАНТА

3.1. Консультант зобов'язаний:

- зберігати професійну таємницю й не поширювати відомості, отримані в результаті консультативної роботи, якщо вони не є небезпечними для оточуючих;

- використовувати у своїй роботі психологічні та педагогічні методи; які використовуються в індивідуальному консультуванні;

- не застосовувати методи, що вимагають медичної кваліфікації (гіпнозу, кодування, методики нейро-лінгвістичного програмування);

- розглядати питання, приймати рішення тільки в межах своєї професійної компетенції;

- не здійснювати види діяльності, що перебувають у компетенції представників інших спеціальностей (медичних працівників, працівників міліції, юридичних фахівців).

3.2. Консультант повинен підвищувати свій професійний рівень, слідкувати за розвитком практичної та прикладної психології.

3.3. Черговий консультант несе персональну відповідальність за збереження телефонного апарату й передає його наступному за графіком консультанту.

4. ПРАВА КОНСУЛЬТАНТА

4.1. Консультант має право вносити пропозиції щодо підвищення ефективності своєї діяльності та діяльності служби Телефону довіри.

4.2. Консультант має право на участь у супервізорській роботі.

Директор Департаменту освіти О.І. Деменко

Полякова І.В., 725 25 11