|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| **УКРАЇНА****ХАРКІВСЬКА МІСЬКА****РАДА****ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ****ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ****АДМІНІСТРАЦІЯ ОСНОВ’ЯНСЬКОГО** **РАЙОНУ****УПРАВЛІННЯ ОСВІТИ** | **УКРАИНА****ХАРЬКОВСКИЙ ГОРОДСКОЙ СОВЕТ****ХАРЬКОВСКОЙ ОБЛАСТИ****ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ КОМИТЕТ****АДМИНИСТРАЦИЯ****ОСНОВЯНСКОГО****РАЙОНА****УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ** |

 |  |
|  |  |  |

**Н А К А З**

05.01.2018 № 27

Про організацію роботи

Телефону довіри у

Основ’янському районі

міста Харкова

Відповідно до Типового положення про психологічну службу системи освіти України, затвердженого наказом Міністерства освіти України від 03.05.1999 № 127 в редакції наказу Міністерства освіти і науки України від 02.07.2009 № 616, Типового положення про центри практичної психології і соціальної роботи, затвердженого наказом Міністерства освіти і науки України від 14.08.2000 за № 385, з метою надання інформаційної та психолого-педагогічної допомоги учасникам навчально-виховного процесу

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити графік чергування консультантів Основ’янського району на Телефоні довіри (додаток 1).
2. Призначити координатором роботи Телефону довіри методиста методичного центру управління освіти адміністрації Основ’янського району Харківської міської ради Гонську С.О.
3. Методисту Гонській С.О.:
	1. Організувати чергування спеціалістів психологічної служби (практичних психологів і соціальних педагогів навчальних закладів) на Телефоні довіри згідно з графіком чергування.

З 01.08.2018 по 04.09.2018

* 1. Забезпечувати надання консультативної допомоги районним координаторам Телефону довіри

Постійно

1. Консультантам Телефону довіри Основ’янського району:
	* 1. Під час чергування на Телефоні довіри керуватись Положенням про Телефон довіри у новій редакції (додаток 2).
	1. Реєструвати звернення до консультантів Телефону довіри у відповідному журналі за встановленою формою (додаток 3).
2. Керівникам навчальних закладів:
	1. Надавати дні відпочинку консультантам Телефону довіри у канікулярний час за роботу у вихідні, неробочі та святкові дні.
	2. На період роботи консультантів на Телефоні довіри, які працюють з понеділка по п’ятницю (з 17.00 до 22.00), внести зміни до їх робочого графіку, враховуючи роботу у вечірній час.
3. Завідувачу ЛКТО Остапчук С.П., розмістити цей наказ на сайті управління освіти.
4. Контроль за виконанням даного наказу залишаю за собою.

Начальник Управління освіти  О.С.Нижник

З наказом ознайомлені:

Гонська С.О.

Остапчук С.П.

Гонська С.О.

Додаток 2

до наказу управління освіти

 від 03.01.2017 № 25

**Положення про Телефон довіри**

**управлінь освіти адміністрації районів**

**Харківської міської ради**

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Положення створене відповідно до Типового положення про психологічну службу системи освіти України (наказ Міністерства освіти України від 03.05.1999 № 127) зі змінами та доповненнями (наказ Міністерства освіти і науки України від 02.07.2009 № 616), 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 навчально-виховного процесу.

1.4. Головною метою Телефону довіри є надання безкоштовної інформаційної та психолого-педагогічної допомоги всім суб’єктам навчального-виховного 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 1 раз на тиждень, 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 й паспортних 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.

Додаток 3

до наказу управління освіти

 від 03.01.2017 № 25

*ФОРМА ВЕДЕННЯ*

журналу реєстрації звернень до Телефону довіри

|  |
| --- |
| *Ж у р н а л**Реєстрації звернень до Телефону довіри* |

**Сторінки журналу повинні бути пронумеровані, журнал прошито та скріплено печаткою.**

**ФОРМА**

заповнення консультантами сторінки журналу Телефону довіри

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | Дата прийняття дзвінку | Час прийняття дзвінку(початок та кінець розмови) | Відомості про суб’єкта, який звертається за допомогою  | Примітки | ПІБ консультанта |
| Стать  | Вік  | Анонім ність  | Група  |  Кодпроблеми |
|  |  |  |  |  |  |

Гонська С.О.