

ПРИЛОЖЕНИЕ №15

КОНТРОЛЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ, РАБОТАЮЩЕЙ ПОД ЕДИНЫМ ОБЩЕРОССИЙСКИМ НОМЕРОМ

Критерии качества работы Службы ДТД

№	Критерий	Соблюдение
1	Осуществление руководства	У Службы ДТД есть руководитель с опытом работы в области оказания психологической помощи не менее трех лет, и супервизор (методист), имеющий опыт работы в качестве супервизора на телефоне доверия не менее трех лет. Эти функции не совмещаются.
2	Ведение документации	Разработаны и нормативно закреплены положение о Службе ДТД, концептуальные основы работы Службы ДТД; должностные инструкции руководителя, супервизора, телефонного консультанта, консультанта-стажера; порядок действий в особых случаях. Регулярно составляется график работы консультантов на линии, ведется журнал статистического учета обращений и формы «Статистический учет обращений» за смену, за месяц, за квартал, за полугодие, за год; ежегодно составляется аналитический отчет о деятельности службы ДТД. Обращения кодируются и затем обрабатываются по Международной форме учета статистических данных.
3	Наличие названия Службы ДТД	В название службы, которое используется в рекламе, входят слова «телефон доверия для детей и подростков/детский телефон доверия». Также у службы есть название – имя собственное.
4	Режим работы	Не менее 24 часов ежедневно 7 дней в неделю (без выходных и праздников, без перерыва на каникулярное время)
5	Степень защищенности	Помещение, в котором расположена Служба ДТД, изолировано, имеет повышенную защиту от внешних источников шума. Реализуется комплекс мер по безопасности сотрудников. В работе службы соблюдается принцип анонимности. Консультанты работают под псевдонимами. Внешние контакты осуществляет только руководитель службы.
6	Организация	Сотрудники и руководитель службы проходят регулярное

	обучения и повышения квалификации	<p>повышение квалификации (супервизии, тренинги, семинары). Руководитель – не менее 32 часов, супервизор (методист) – не менее 32 часов, консультанты – не менее 72 часов ежегодно.</p> <p>Все консультанты проходят обучение по программе «Телефонное консультирование детей и подростков»¹ и стажировку. Не менее 50% консультантов Службы ДТД имеют опыт телефонного консультирования от двух лет.</p> <p>В Службе ДТД под руководством супервизора ведется методическая работа и обмен опытом со службами ДТД Российской Федерации и с зарубежными партнерами.</p>
7	Организация профессиональной поддержки	<p>В Службе ДТД действует система профессиональной поддержки: проводятся как групповые, так и индивидуальные супервизии, мероприятия по командообразованию.</p> <p>В обязанности супервизора (методиста) входит его круглосуточная доступность в экстренных случаях.</p>
8	Организация рекламы и информирования целевой группы	<p>В Службе ДТД реализуется стратегия информационно-рекламной деятельности для целевой аудитории. Адресная реклама в образовательных учреждениях охватывает все детское население территории, специалистов, а также родителей и лиц, их заменяющих</p>
9	Развитость профессиональной коммуникации	<p>Служба ДТД имеет электронный адрес, сайт, использует скайп в коммуникации.</p> <p>Сотрудники службы регулярно участвуют в региональных семинарах по телефонному консультированию, во всероссийских мероприятиях, вебинарах, а также принимают активное участие в выпусках электронных бюллетеней и других изданий.</p>

¹ Программа «Телефонное консультирование детей и подростков» лицензирована Национальным фондом защиты детей от жестокого обращения. Обучение по программе ведет Российская ассоциация детских телефонов доверия.