

ПРИЛОЖЕНИЕ №17

ДОКУМЕНТООБОРОТ СЛУЖБЫ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ, РАБОТАЮЩЕЙ ПОД ЕДИНЫМ ОБЩЕРОССИЙСКИМ НОМЕРОМ

В Службе ДТД должны быть следующие документы:

1. Положение о Службе ДТД, работающей под единым общероссийским номером.
2. Устав учреждения, в составе которого работает Служба ДТД.
3. Папка приказов.
4. Папка с нормативно-правовой документацией, регулирующей деятельность Службы ДТД.
5. Папка с должностными и рабочими инструкциями руководителя, супервизора (методиста), телефонного консультанта и консультанта-стажера.
6. График работы консультантов на линии(ях).
7. График индивидуальных и групповых супервизорских сессий.
8. Журнал статистического учета обращений.
9. Форма «Статистический учет обращений» за смену, за месяц, за квартал, за полугодие, за год.
10. Форма «Согласие на соблюдение конфиденциальности сведений» (для посетителей, которые могут быть допущены руководителем для ознакомления с работой Службы ДТД).
11. Форма «Сбор данных о ребенке, пострадавшем от жестокого обращения, для передачи в орган опеки и попечительства».
12. Форма «Отчет о супервизорской сессии».
13. Журнал учета супервизорских сессий.
14. Кодификатор обращений.
15. Международная форма учета статистических данных.
16. Папка с данными организаций, работающих с семьей и ребенком, других организаций, а также служб экстренной помощи в регионе.
17. Борт-журнал для неформального общения консультантов.

Отчетность

1. Учет обращений в Службу ДТД за смену по форме «Статистический учет обращений за смену».

2. Учет обращений в Службу ДТД по форме «Статистический учет обращений за месяц».
3. Ежеквартальный учет обращений в Службу ДТД по форме «Статистический учет обращений за квартал».
4. Полугодовой учет обращений в Службу ДТД по форме «Статистический учет обращений за полугодие».
5. Годовой учет обращений в Службу ДТД по форме «Статистический учет обращений за год».
6. Аналитический отчет о деятельности Службы ДТД за год.
7. Журнал статистического учета обращений (фиксация каждого обращения).
8. Форма «Сбор данных о ребенке, пострадавшем от жестокого обращения, для передачи в орган опеки и попечительства» (фиксация каждого сообщения о жестоком обращении с ребенком).
9. Журнал супервизорских сессий (фиксация каждой супервизорской сессии).
10. Анализ результатов просветительской и информационно-рекламной деятельности Службы ДТД за полугодие.
11. Анализ результатов просветительской и информационно-рекламной деятельности за год.
12. Анализ качества работы Службы ДТД за полугодие, в том числе:
 - анализ отработки кризисных обращений;
 - анализ отработки суицидальных обращений;
 - анализ отработки сообщений о жестоком обращении с ребенком;
 - анализ отработки консультантами трудных случаев;
 - анализ работы с постоянными собеседниками;
 - анализ эффективности организации помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования;
 - анализ состояния команды консультантов Службы;
 - анализ образовательных потребностей телефонных консультантов.

Планирование

1. Перспективный план работы Службы ДТД на год.
2. План повышения квалификации специалистов Службы ДТД на год.
3. Просветительская работа с детскими учреждениями обслуживаемой территории на полугодие.
4. План информационно-рекламной работы с детьми школьного возраста, с учащимися учреждений начального и среднего звена профессионального

образования, с детьми, оставшимися без попечения, проживающими в интернатных учреждениях, на полугодие.

5. План просветительской и информационно-рекламной кампании Службы ДТД как службы по защите детей в обществе, ежегодно.

6. План мероприятий в регионе к Международному дню детского телефона доверия 17 мая, к Дню защиты детей 1 июня, к Дню открытия Службы ДТД, ежегодно.

7. Составление графика работы консультантов на линии(ях), ежемесячно.

8. Составление графика индивидуальных и групповых супервизорских сессий, ежемесячно.

9. Составление графика общих собраний сотрудников Службы ДТД, на квартал.

10. План методической работы Службы ДТД.