

**ФОРМЫ СТАТИСТИЧЕСКОГО УЧЕТА ОБРАЩЕНИЙ
В СЛУЖБУ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ,
РАБОТАЮЩУЮ ПОД ЕДИНЫМ ОБЩЕРОССИЙСКИМ НОМЕРОМ**

Пять форм статистического учета обращений (за смену, за месяц, за квартал, за полугодие и за год) позволяют зафиксировать количественные показатели работы Службы ДТД.

Форма учета обращений за смену заполняется дежурным консультантом после окончания смены. В ней проставляются дата и фамилия консультанта. Далее указывается общее число звонков. Звонками считаются все случаи, когда дежурный консультант отвечал по телефону доверия, за исключением ошибочных соединений. В звонки входят звонки-отбои и звонки-молчания.

Далее указывается число обращений за смену. Обращениями считаются все звонки, кроме звонков-отбоев и звонков-молчаний. Таким образом, если из числа звонков вычесть число обращений, получится число звонков-отбоев и звонков-молчаний за смену. Поэтому отдельной строки учета этих звонков в форме нет.

Далее фиксируется число обращений. Учитывается пол и возраст звонящих. Возрастные диапазоны выделены в соответствии с международной формой учета статистических данных (до 18 лет и после), а также в соответствии с целевыми группами в информационно-рекламной деятельности (до 12 лет, с 13 до 18 лет, с 19 до 34 лет, с 35 лет и старше, родители, прародители). Такой учет обращений дает возможность подсчитать число позвонивших в той или иной возрастной категории и, соответственно, получить данные об эффективности ведущейся информационной и рекламной деятельности. Дополнительно можно выделить категорию детей до 7 лет и с 7 до 12, если это требуется.

Отдельно проставляется число обращений от родителей и прародителей, звонивших по поводу ребенка. Важно понимать, насколько активно Служба ДТД работает с этими категориями звонящих. Соответственно, значение в графе «возраст обратившихся» по численности будет совпадать с общим числом обращений, зафиксированных по возрастным группам. Занесенные в графы

«родители» и «прародители» считаются дважды: по возрастным категориям и по отношению к ребенку.

Далее следует таблица для подсчета острых обращений в Службу ДТД. Сюда отнесены кризисные, суицидальные, требующие защиты прав ребенка обращения. В таблице фиксируются обращения по поводу ухода ребенка из дома и по поводу преступления. Эту таблицу в первую очередь просматривает супервизор (методист) Службы ДТД, осуществляя контроль качества помощи. Такой механизм подсчета удобен для быстрого получения числа острых обращений за смену.

В последней таблице фиксируются обращения с кодами от 2 до 14 (кодификатор приведен в Приложении №19).

Часто общее количество обращений за смену оказывается меньшим, чем сумма всех обращений, зафиксированных с тем или иным кодом. Это связано с тем, что собеседник может обсудить в течение разговора не одну, а несколько проблем, которые дежурный занесет в таблицу подсчетов обращений по кодам.

Остальные формы статистического учета построены по тому же принципу. Вместо графы «дежурный» введена графа «статистик» и вместо указания «за смену» поставлен временной период, за который осуществлен подсчет.

Удобно организовать заполнение форм за месяц, квартал, полугодие и год в электронном виде, потому что это позволяет строить графики изменения параметров статистического учета. Благодаря им можно проводить мониторинг и оценку эффективности информационно-рекламной деятельности и корректировать ее с целью достижения постоянного фона звонков и присутствия всех типов обращений.

Формы документов

Форма «Журнал статистического учета обращений»

Горизонтальными линиями подчеркивается начало и конец смены, проставляется ФИО, дата и личная подпись консультанта, принимающего дежурство на линии.

№ п/п ¹	Время начала разговора	Длительность разговора (ч/мин ^{b1} .)	Возраст собеседника	Пол	Код(ы) обращения	Запись об обращении ²

Форма «Журнал учета супервизорских сессий»³

№ п/п ⁴	Дата проведения	Участники	Тема сессии	Краткие выводы по результатам

Форма «Отчет о супервизорской сессии»

Сессия

☐

Индивидуальная с консультантом

☐

Групповая, присутствуют

¹ Порядковый номер звонка на смене.

² Широкая графа; в свободной форме делается запись содержания разговора. В эту же графу записываются данные собеседника в той форме, в которой он их предоставляет, или отказ их предоставить при обращениях, требующих защиты прав ребенка, или организации помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования.

³ Журнал заполняется супервизором одновременно с отчетом о супервизорской сессии. В случае, когда отчет составляется по индивидуальной сессии, его подписывают супервизор и консультант, в случае отчета по групповой сессии – супервизор и консультант, чей случай разбирался на сессии.

⁴ Порядковый номер супервизорской сессии.

Сессию проводит супервизор

На сессии обсуждалось следующее:

Результаты обсуждения:

Рабочий план действий был принят

Подпись консультанта (консультантов)

Подпись супервизора

**Формы статистического учета обращений
в службу детского телефона доверия,
работающую под единым общероссийским номером**

Форма «Статистический учет обращений в службу детского телефона доверия, работающую под единым общероссийским номером, за смену»

Дата ____ . ____ . Дежурный

20 ____ г.

ФИО., подпись

За смену

звонков _____ обращений* _____

**Обращениями считаются все звонки, кроме звонков-отбоев и звонков-молчаний.*

Обращения

Всего	Жен.	Муж.
Возраст обратившихся		
До 12 лет		
13–18 лет		
19–34 года		
35 лет и старше		
Родители		
Прародители		

Случаи обращений

Кризисные	
Требующие защиты прав ребенка	
Уход ребенка из дома	
Суицидентов	
Преступление	

С кодом 2		С кодом 9	
С кодом 3		С кодом 10	
С кодом 4		С кодом 11	
С кодом 5		С кодом 12	
С кодом 6		С кодом 13	
С кодом 7		С кодом 14	
С кодом 8		Постоянный собеседник	
Информационные запросы		Благодарности	

Форма «Статистический учет обращений в службу детского телефона доверия, работающую под единым общероссийским номером, за месяц»

Период обсчета _____. Статистик
_____. 20__ г.

Ф.И.О., подпись

За месяц
звонков _____ обращений* _____

* «Обращениями» считаются все звонки, кроме звонков-отбоев и звонков-молчаний.

Обращения

Всего	Жен.	Муж.
Возраст обратившихся		
До 12 лет		
13–18 лет		
19–34 года		
35 лет и старше		
Родители		
Прародители		

Случаи обращений

Кризисные	
Требующие защиты прав ребенка	
Уход ребенка из дома	
Суицидентов	
Преступление	

С кодом 2		С кодом 9	
С кодом 3		С кодом 10	
С кодом 4		С кодом 11	
С кодом 5		С кодом 12	
С кодом 6		С кодом 13	

С кодом 7		С кодом 14	
С кодом 8		Постоянный собеседник	
Информационные запросы		Благодарности	

Форма «Статистический учет обращений в службу детского телефона доверия, работающую под единым общероссийским номером, за квартал»

Период обсчета _____. Статистик
_____. 20__ г.

Ф.И.О., подпись

За квартал
звонков _____ обращений* _____

**Обращениями считаются все звонки, кроме звонков-отбоев и звонков-молчаний.*

Обращения

Всего	Жен.	Муж.
Возраст обратившихся		
До 12 лет		
13–18 лет		
19–34 года		
35 лет и старше		
Родители		
Прародители		

Случаи обращений

Кризисные	
Требующие защиты прав ребенка	
Уход ребенка из дома	
Суицидентов	
Преступление	

С кодом 2		С кодом 9	
С кодом 3		С кодом 10	
С кодом 4		С кодом 11	
С кодом 5		С кодом 12	
С кодом 6		С кодом 13	
С кодом 7		С кодом 14	
С кодом 8		Постоянный собеседник	
Информацион- ные запросы		Благодарности	

Форма «Статистический учет обращений в службу детского телефона доверия, работающую под единым общероссийским номером, за полугодие»

Период обсчета _____. Статистик
_____. 20__ г.

Ф.И.О., подпись

За полугодие

звонков _____ обращений* _____

* Обращениями считаются все звонки, кроме звонков-отбоев и звонков-молчаний.

Обращения

Всего	Жен.	Муж.
Возраст обратившихся		
До 12 лет		
13–18 лет		
19–34 года		
35 лет и старше		
Родители		
Прародители		

Случаи обращений

Кризисные	
Требующие защиты прав ребенка	
Уход ребенка из дома	
Суицидентов	
Преступление	

С кодом 2		С кодом 9	
С кодом 3		С кодом 10	
С кодом 4		С кодом 11	
С кодом 5		С кодом 12	
С кодом 6		С кодом 13	
С кодом 7		С кодом 14	
С кодом 8		Постоянный	
Информационные запросы		Благодарности	

Форма «Статистический учет обращений в службу детского телефона доверия, работающую под единым общероссийским номером, за год»

Период обсчета _____. Статистик
_____. 20__ г.

Ф.И.О., подпись

За год
звонков _____ обращений* _____

* Обращениями считаются все звонки, кроме звонков-отбоев и звонков-молчаний.

Обращения

Всего	Жен.	Муж.
Возраст обратившихся		

До 12 лет		
13–18 лет		
19–34 года		
35 лет и старше		
Родители		
Прародители		

Случаи обращений

Кризисные	
Требующие защиты прав ребенка	
Уход ребенка из дома	
Суицидентов	
Преступление	

С кодом 2		С кодом 9	
С кодом 3		С кодом 10	
С кодом 4		С кодом 11	
С кодом 5		С кодом 12	
С кодом 6		С кодом 13	
С кодом 7		С кодом 14	
С кодом 8		Постоянный собеседник	
Информационные запросы		Благодарности	

Форма «Согласие на соблюдение конфиденциальности сведений»⁵

Наименование органа управления

Наименование учреждения (организации)

Служба ДТД

Обязательство о соблюдении конфиденциальности гостя Службы ДТД

⁵ Форма для посетителей, которые могут быть допущены руководителем для ознакомления с работой службы

Благодарим Вас за интерес и внимание к Службе ДТД. Просим Вас в знак согласия с нашими правилами анонимности подписать следующее обязательство. Я,

_____,
обязуюсь соблюдать анонимность, как ее понимают в службе ДТД, и принимаю правила соблюдения конфиденциальности Службы ДТД

(имя собственное служба ДТД)

Обязуюсь не разглашать местонахождение и адрес Службы ДТД, внутренние правила работы Службы и информацию о ее сотрудниках (их имена, возраст, пол, время работы) в целях их безопасности

Дата _____ Ваше имя _____
Ваша подпись _____

Форма «Согласие на соблюдение конфиденциальности сведений»⁶

Наименование органа управления

Наименование учреждения (организации)

Наименование Службы ДТД

*Обязательство о соблюдении конфиденциальности Службы ДТД
сотрудника*

Я, _____,
обязуюсь соблюдать анонимность, как ее понимают в службе ДТД, и принимаю правила соблюдения конфиденциальности службы ДТД

(имя собственное службы ДТД)

Обязуюсь не разглашать местонахождение и адрес Службы ДТД, внутренние правила работы Службы и информацию о ее сотрудниках (их имена, возраст, пол, время работы) в целях их безопасности.

Подпись _____ ()

Дата _____

⁶ Форма для сотрудников учреждения (организации), в составе которого работает Служба ДТД