

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ РУКОВОДИТЕЛЯ СЛУЖБЫ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ, РАБОТАЮЩЕЙ ПОД ЕДИНЫМ ОБЩЕРОССИЙСКИМ НОМЕРОМ

1. Общие положения

1.1. Руководителем Службы ДТД является специалист в области психологической помощи, имеющий опыт работы в качестве телефонного консультанта на телефоне доверия не менее трех лет. Руководитель должен принимать концептуальные основы работы Службы ДТД.

1.2. Руководитель службы осуществляет управление в соответствии с действующим законодательством РФ, уставом учреждения (организации), положением о Службе ДТД и концептуальными основами работы Службы ДТД, своими функциональными обязанностями, тарифно-квалификационными характеристиками и трудовым договором.

1.3. Руководитель Службы ДТД имеет право действовать от имени службы, представляя ее интересы в органах и организациях.

1.4. В случае когда Служба ДТД является структурным подразделением учреждения (организации), руководитель Службы ДТД по всем хозяйственным и другим вопросам непосредственно подчинен руководителю учреждения (организации), чьим подразделением является Служба ДТД, за исключением вопросов, относящихся непосредственно к выполнению Службой ДТД своих прямых задач и к содержанию работы консультантов и супервизора (методиста). В области непосредственной деятельности Службы ДТД руководитель является полностью независимым лицом, несущим ответственность за всю деятельность Службы ДТД в соответствии с положением и концептуальными основами работы Службы ДТД.

1.5. В случае когда Служба ДТД является самостоятельным учреждением, ее руководитель исполняет свои обязанности в соответствии с положением и концептуальными основами работы службы и своими функциональными обязанностями.

1.6. Руководитель соблюдает все правила анонимности и принцип конфиденциальности, которые приняты в Службе ДТД.

2. Режим работы

2.1. Руководитель работает ежедневно в режиме работы учреждений, работающих с семьей и детьми на данной территории.

2.2. Телефон руководителя доступен круглосуточно для консультантов, дежурящих на линии Службы ДТД.

3. Функциональные обязанности

3.1. Руководитель Службы ДТД:

- определяет идеологию работы Службы ДТД;
- разрабатывает и утверждает нормативные документы;
- представляет Службу ДТД в различных органах и организациях;
- определяет потребности в кадровых, финансовых, материально-технических и иных ресурсах, на основании которых осуществляется финансирование Службы ДТД;
- устанавливает режим и другие условия работы Службы ДТД;
- утверждает планы работы Службы ДТД по направлениям;
- утверждает планы методической работы и профессиональной поддержки консультантов;
- организует непосредственную работу с обратившимися за помощью;
- организует помощь позвонившим, выходящую за рамки телефонного консультирования;
- участвует в отборе претендентов на должность телефонного консультанта;
- организует просветительскую и информационно-рекламную деятельность;
- выполняет обязанности телефонного консультанта в случае необходимости;
- проводит количественный и качественный анализ процесса и результатов работы Службы ДТД.

3.2. Руководитель утверждает функциональные обязанности руководителя, супервизора (методиста), телефонного консультанта, консультанта-стажера в случае когда Служба ДТД является самостоятельным учреждением.

3.3. В случае когда Служба ДТД является подразделением учреждения (организации), функциональные обязанности руководителя утверждает вышестоящий руководитель. Функциональные обязанности супервизора (методиста), телефонного консультанта, консультанта-стажера утверждает руководитель Службы ДТД.

3.4. *Кадровые вопросы.* В случае когда Служба ДТД является самостоятельным учреждением (организацией), руководитель принимает на работу и освобождает от

работы сотрудников Службы ДТД в соответствии с Трудовым кодексом РФ и утвержденным штатным расписанием. Руководитель принимает и освобождает от работы телефонных консультантов по представлению супервизора (методиста).

3.5. В случае когда Служба ДТД является структурным подразделением учреждения (организации), вышестоящий руководитель принимает и увольняет сотрудников Службы ДТД по представлению ее руководителя.

3.6. Руководитель курирует отбор, подготовку и стажировку претендентов на должность телефонного консультанта, которые проводит супервизор (методист).

3.7. Определение режима и условий работы. Руководитель определяет режим и график работы консультантов на линии(ях), режим работы линии, режим супервизий, тренингов, собраний и другие условия работы Службы ДТД.

3.8. *Представительство.* Во всех внешних контактах руководитель действует от имени Службы ДТД. Руководитель «открыт», т. е. выступает под своим собственным именем. Представляя Службу ДТД, руководитель:

- налаживает и поддерживает рабочие связи с другими Службами ДТД, социально-психологическими, медицинскими, психолого-педагогическими и иными учреждениями, организациями и органами на своей территории;
- выступает в средствах массовой информации;
- отвечает на запросы правоохранительных органов;
- выступает от имени Службы ДТД в конфликтных ситуациях.

3.9. *Просветительская и информационно-рекламная деятельность.* Руководитель определяет направления просветительской и информационно-рекламной деятельности Службы ДТД, руководит работой сотрудников, а также сам участвует в этой работе. Организуя просветительскую деятельность, руководитель договаривается об условиях участия в радио- и телепередачах и программах, ведет деловые переговоры с журналистами. Руководитель организует информирование работников сферы социально-психологической помощи населению и руководства заинтересованных организаций о работе Службы ДТД, издание литературы по телефонному консультированию, а также публикацию рекламных материалов (листовок, плакатов, публицистических материалов о Службе ДТД). Руководитель организует проведение школьных рекламно-информационных кампаний не менее трех раз в год. Анализируя результативность информационно-рекламной деятельности, руководитель использует статистические данные Службы ДТД за 6 месяцев после кампании.

3.10. Организация непосредственной работы с обратившимся на ДТД.

Руководитель:

- составляет и следит за соблюдением графика работы консультантов на линии(ях);
- курирует работу дежурного консультанта;
- при необходимости оказывает дежурному консультанту помощь в чрезвычайных обстоятельствах и трудных случаях (например, телефонный консультант извещает руководителя Службы ДТД о получении от звонящего информации о преступлении для обращения в правоохранительные органы).

3.11. Организация помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования.

Руководитель обязан участвовать в организации такой помощи, а именно:

- совместно с дежурным консультантом принимать решение о ее необходимости;
- вести переговоры с руководителями других служб по проблеме обратившегося за помощью;
- обращаться от имени Службы ДТД за помощью для звонящих в другие организации и учреждения;
- координировать работу Службы ДТД и других служб, в случае если ребенок или подросток получает помощь их специалистов;
- собирать данные и анализировать результаты работы по оказанию помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования.

3.12. Опыт работы показал, что наиболее эффективно помощь звонящим оказывается в случае постоянного сотрудничества специалистов других служб со Службой ДТД. Руководитель находит и организует работу других служб, постоянно сотрудничающих со Службой ДТД, следит за выполнением мер по соблюдению анонимности при оказании помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования.

3.13. *Методическая работа.* Руководитель утверждает перспективный план работы службы и методической работы, способствует обмену опытом между телефонными консультантами Службы ДТД и другими службами, предоставляет сотрудникам возможность участвовать в научно-практических конференциях и семинарах, проводит анализ процесса и результатов работы Службы ДТД и может привлекать к этой работе сотрудников.

3.14. *Повышение квалификации.* Руководитель обязан проходить повышение квалификации не менее 32 часов в год.

3.15. *Контроль деятельности Службы ДТД.* Руководитель контролирует соблюдение принципов телефонного консультирования, соблюдение положения о Службе ДТД и устава учреждения (организации), выполнение должностных и рабочих инструкций сотрудниками. Руководитель осуществляет планирование деятельности службы по всем направлениям и контролирует выполнение планов. Ежегодно в январе руководитель формирует аналитический отчет о деятельности Службы ДТД по результатам количественного (обработанные результаты статистического учета обращений) и качественного анализа обращений за год.

3.16. *Руководитель как телефонный консультант и супервизор.* При необходимости, в целях сохранения и совершенствования профессиональных умений и навыков руководитель Службы ДТД выполняет обязанности телефонного консультанта, не менее трех смен в месяц. В случае производственной необходимости руководитель дежурит на линии в качестве консультанта. В особых условиях, при обстоятельствах, когда в Службе ДТД временно не введена ставка супервизора (методиста), руководитель обязан на этот период осуществлять функции супервизора (методиста).

4. Права руководителя

4.1. Руководитель имеет право на помощь сотрудников при организации информационно-рекламной, просветительской деятельности, а также помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования.

4.2. Руководитель имеет право на обращение к сотрудникам за поддержкой при синдроме выгорания.

4.3. Руководитель имеет право на повышение квалификации.

5. Прием и освобождение от должности

5.1. В случае когда Служба ДТД является структурным подразделением учреждения (организации), руководитель назначается и освобождается от должности вышестоящим руководителем.

5.2. В случае когда Служба ДТД является самостоятельным учреждением, руководитель назначается и освобождается от должности учредителем(ями).