Утверждено
Приказ от 16.07.2025 № 118-09/2

ПОЛОЖЕНИЕ
о телефоне доверия
государственного бюджетного учреждения дополнительного образования Ростовской области
«Региональный центр выявления и поддержки одаренных детей «Ступени успеха»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок организации и функционирования телефона доверия в государственном бюджетном учреждении дополнительного образования Ростовской области «Региональный центр выявления и поддержки одаренных детей «Ступени успеха» (далее – Учреждение).
1.2. Телефон доверия является одним из инструментов обеспечения психологической безопасности, профилактики правонарушений, коррупционных проявлений, буллинга (травли), а также защиты прав и законных интересов обучающихся, их родителей (законных представителей) и работников Учреждения.
1.3. Деятельность телефона доверия строится на принципах конфиденциальности, доступности, анонимности (по желанию обратившегося) и оперативности реагирования.
1.4. Правовой основой деятельности телефона доверия являются:

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Устав ГБУ ДО РО «Ступени успеха»;
- Локальные нормативные акты Учреждения (Кодекс этики, Положение о конфликте интересов, Порядок уведомления о склонении к коррупционным нарушениям).
-

2. Цели и задачи телефона доверия

2.1. Основными целями функционирования телефона доверия являются:

- Создание безопасной образовательной среды в Учреждении.
- Своевременное выявление и предотвращение фактов физического и психологического насилия, буллинга, дискриминации.

- Профилактика суицидального поведения, употребления психоактивных веществ и иных девиантных форм поведения среди обучающихся.
- Прием сигналов о фактах коррупционных правонарушений, нарушениях трудовой дисциплины и служебной этики работниками Учреждения.
- Оказание первичной психологической поддержки и консультационной помощи.

2.2. Задачи телефона доверия:

- Обеспечение круглосуточной или в часы работы Учреждения возможности для обращения за помощью.
- Регистрация и классификация поступающих обращений.
- Передача информации по существу обращения ответственным специалистам (психологу, социальному педагогу, ответственному за профилактику коррупции, директору).
- Контроль за принятием мер по фактам, сообщенным через телефон доверия.

3. Организация работы телефона доверия

3.1. В Учреждении устанавливается специальный номер телефона доверия: 8 (863) 2 40 70 02 (внутренний номер 109, 115)

3.2. График работы линии телефона доверия:

В рабочие дни: с 09:00 до 18:00 (в часы работы Учреждения).

В выходные и праздничные дни, а также в нерабочее время: линия телефона доверия не функционирует.

3.3. Ответственными за прием звонков в рабочее время назначаются:

- Педагог-психолог Учреждения (по вопросам психологического благополучия, конфликтов, буллинга);
- Лицо, ответственное за профилактику коррупционных и иных правонарушений (по вопросам коррупции, нарушений служебной этики).

3.4. В случае отсутствия ответственного сотрудника на рабочем месте (болезнь, отпуск, командировка) обязанности по приему звонков временно возлагаются на заместителя директора по воспитательной работе или иного сотрудника, определенного приказом директора.

3.5. Информация о номере телефона доверия и графике его работы размещается:

- На официальном сайте Учреждения в разделах «Психологическая служба», «Сведения об образовательной организации», «Противодействие коррупции»;
- На информационных стендах в холле Учреждения.

3.6. Для обращения в экстренных случаях (угроза жизни, здоровью, насилию) в нерабочее время, выходные и праздничные дни, обучающимся, родителям и работникам рекомендуется использовать следующие круглосуточные службы:

Единый номер экстренных служб: 112

Телефон полиции: 102

Круглосуточный телефон доверия для детей и подростков (МЧС России / Минпросвещения): 8-800-200-01-22
Телефон доверия психологической помощи в Ростовской области: 8-863-267-93-04

4. Порядок приема и обработки обращений

4.1. Обратиться по телефону доверия может любой участник образовательных отношений: обучающийся, родитель (законный представитель), работник Учреждения, а также иные лица.
4.2. При приеме звонка специалист обязан:

- Представиться (назвать должность, не называя фамилию, если обратившийся желает сохранить анонимность).
- Выслушать обратившегося внимательно, без перебивания, проявляя эмпатию и нейтралитет.
- Зафиксировать суть обращения в Журнале регистрации обращений на телефон доверия (Приложение № 1).
- В случае угрозы жизни или здоровью немедленно сообщить директору Учреждения и/или в правоохранительные органы.

4.3. Анонимные обращения принимаются к рассмотрению в том случае, если они содержат конкретные факты нарушений, которые можно проверить. Если анонимное обращение не содержит достаточных данных для проверки, оно принимается к сведению.
4.4. Конфиденциальность сведений, полученных через телефон доверия, гарантируется. Разглашение информации об обратившемся допускается только с его письменного согласия или в случаях, предусмотренных федеральным законом (например, при сообщении о готовящемся преступлении).

5. Порядок рассмотрения и реагирования

5.1. По фактам, связанным с психологическим состоянием обучающихся, конфликтами или буллингом:

- Педагог-психолог проводит диагностику ситуации, оказывает экстренную психологическую помощь.
- При необходимости привлекается социальный педагог и классный руководитель/куратор группы.
- Родители информируются о ситуации (за исключением случаев, когда это может ухудшить положение ребенка, согласно рекомендациям психолога).

5.2. По фактам коррупционных правонарушений, нарушений служебной этики:

- Информация незамедлительно передается лицу, ответственному за профилактику коррупции.

- Проводится проверка в соответствии с «Порядком уведомления о склонении к совершению коррупционных нарушений» и «Положением о конфликте интересов».
- При наличии признаков преступления материалы направляются в правоохранительные органы.

5.3. Срок рассмотрения обращения составляет не более 10 рабочих дней со дня регистрации. В сложных случаях срок может быть продлен директором Учреждения, но не более чем на 10 дней, с обязательным уведомлением обратившегося (если контакт был установлен).
5.4. Результаты рассмотрения доводятся до сведения обратившегося по телефону или иным удобным способом, если обратившийся оставил контактные данные и выразил желание получить ответ.

6. Контроль и отчетность

6.1. Контроль за работой телефона доверия осуществляет директор Учреждения.
6.2. Лицо, ответственное за работу телефона доверия, ежеквартально представляет директору аналитическую справку о количестве и характере поступивших обращений, принятых мерах (без указания имен обратившихся, если они хотели остаться анонимными).
6.3. Данные телефона доверия используются для корректировки Планов мероприятий по профилактике правонарушений и антикоррупционной политике Учреждения.

7. Заключительные положения

7.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента его утверждения директором Учреждения.
7.2. Изменения и дополнения в Положение вносятся приказом директора Учреждения.

Приложение № 1
к Положению о телефоне доверия
ГБУ ДО РО «Ступени успеха»

ЖУРНАЛ
регистрации обращений на телефон доверия

№ п/п	Дата и время звонка	Категория обратившегося (обучающийся/родитель/сотрудник/аноним)	Краткое содержание обращения	Принятые меры (кто оповещен, какие действия предприняты)	Срок исполнения	Отметка об исполнении	Подпись ответственного
1							
2							

(Листы журнала должны быть пронумерованы, прошнурованы и скреплены печатью Учреждения)