**Отчет**

**о работе детского «телефона доверия»**

**(службы экстренной психологической помощи)**

июль 2019

В соответствии с постановлением Республиканской комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав от 27 марта 2015 года Государственному казенному учреждению Республики Крым «Крымский республиканский центр социальных служб для семьи, детей и молодежи» поручено обеспечить деятельность Службы детского «телефона доверия» на территории Республики Крым штатными сотрудниками учреждения.

Начиная с 25 мая 2015 года, в Республике Крым работает круглосуточный детский «телефон доверия» с номером: +79780000738. С апреля 2019 года детский «телефон доверия» подключен к единому общероссийскому номеру детского телефона доверия **8 800 2000 122.** **При звонке на этот номер дети, подростки и их родители, иные граждане могут получить экстренную психологическую помощь, которая оказывается специалистами Крымского республиканского центра социальных служб для семьи, детей и молодежи. Цель такой помощи–способствовать профилактике семейного неблагополучия, стрессовых и суицидальных настроений детей и подростков, защите их прав и укреплению семьи.**

В период работы детского «телефона доверия» за **июль 2019 года** поступило **385** звонков. Большее количество звонков, поступивших на ДТД, связано с вопросами обучения детей (принадлежность к школе, перевод в другую школу, экзамены). Небольшая часть обратившихся на детский «телефон доверия», высказывали проблемы личного характера, связанные с одиночеством, обидой, болью, переживаниями. Ряд вопросов связан с проблемами в семейной жизни, школьными конфликтами, оформлением пособия на детей, использованием материнского капитала и т. д.

Небольшая часть звонков связана с нарушением прав детей. В этом случае предоставляется информация об органах власти, учреждениях и организациях, занимающихся защитой прав детей, сообщаются контактные номера телефонов. В рамках оперативного реагирования на звонки, поступающие на детский «телефон доверия», постановлением Республиканской комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав от 02.06.2015 № 2/1 на базе городских и районных центров социальных служб для семьи, детей и молодежи из числа специалистов профилактической работы с несовершеннолетними созданы межведомственные рабочие группы по урегулированию прав и интересов детей Республики Крым. В июле 2019 года с целью оперативного реагирования для защиты прав несовершеннолетних отработано **8** звонков.

Так как проблемы, с которыми обращаются дети и взрослые на «телефон доверия» достаточно разнообразны, то для удобства ведения учета существует определенная классификация по принципу значимости проблемы с целью защиты прав и интересов ребенка. Так, за указанный период на «телефон доверия» поступило 385 звонков. Из них 26 - это молчащие и 110 - звонки-отбои. 31 человек позвонил на «телефон доверия» с целью получения информации по различным вопросам; обратились 124 женщины и 97 мужчин. Классификация обращений позвонивших:

Код 2. Семейная проблематика - 43 обращения;

Код 3. Обращения, требующие защиты прав ребёнка - 21 обращение;

Код 4. Отношения со сверстниками - 27 обращений;

Код 5. Проблемы взаимоотношения полов - 8 обращений;

Код 8. Здоровье детей и подростков - 6 обращений;

Код 9. Переживание травмы - 7 обращений;

Код 10. Учебные проблемы и проблемы профессионализации - 12 обращений;

Код 11. Проблемы социальной адаптации – 9 обращений;

Код 12. Проблемы принятия себя - 38 обращений;

Код 13. Юридические вопросы защиты детей - 28 обращений;

Код 14. Взаимоотношения со службой ДТД - 186 обращений.