**Отчет**

**о работе детского «телефона доверия»**

**(службы экстренной психологической помощи)**

апрель 2018

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. **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.**

В период работы детского «телефона доверия» за апрель 2018 года поступило 173 звонка. 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 телефоны. Для оперативного реагирования на звонки, поступающие на «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 апреле 2018 года поступило 3 звонка.

20.04.2018 г. на «телефон доверия» поступила анонимная информация о семье, в которой родители не выполняют обязанности по воспитанию и содержанию двоих несовершеннолетних детей.

С целью выяснения факта нарушения прав несовершеннолетних детей специалистами по социальной работе Симферопольского городского центра социальных служб для семьи, детей и молодежи осуществлен выход по месту проживания семьи.

Условия проживания семьи удовлетворительные. Санитарно-гигиенические нормы и потребности детей соблюдены в полной мере. Родители уделяют должное внимание развитию и воспитанию детей. Дети опрятные, веселые, охотно идут на контакт; обстановка в семье спокойная. У детей и взрослых членов семьи имеются все необходимые документы, регистрация, подтвержденное гражданство. Звонок на детский «телефон доверия» мать пояснила конфликтной ситуацией с соседями, что подтвердила письменно.

Специалистом по социальной работе была проведена профилактическая беседа по пропаганде здорового образа жизни, профилактике негативных явлений, вреде алкоголизма, наркомании, курения; разъяснены права детей и обязанности родителей, предложен вариант разрешения конфликтной ситуации с соседями.

В случае обращения членов семьи в СГЦСССДМ будет рассмотрен вопрос об оказании социальных услуг в соответствии с потребностями.

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 ребенка. Так, за указанный период, на «телефон доверия» поступило 173 звонка. Из них 43 звонка - это звонки-отбои. 21 человек позвонил на «телефон доверия» с целью получения информации по различным вопросам. Классификация обращений позвонивших:

Код 2. Семейная проблематика - 15 обращений;

Код 3. Обращения, требующие защиты прав ребёнка - 10 обращений;

Код 4. Отношения со сверстниками - 4 обращения;

Код 5. Проблемы взаимоотношения полов – 5 обращений;

Код 8. Здоровье детей и подростков - 11 обращений;

Код 9. Переживание травмы – 2 обращения;

Код 10. Учебные проблемы и проблемы профессионализации – 15 обращений;

Код 12. Проблемы принятия себя - 4 обращения;

Код 13. Юридические вопросы защиты детей - 16 обращений;

Код 14. Взаимоотношения со службой ДТД - 91 обращение.