**Отчет**

**о работе детского «телефона доверия»**

**(службы экстренной психологической помощи)**

март 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. **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 март 2019 года поступило 154 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 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 марте 2019 года поступило 3 звонка.

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 154 звонка. Из них 16 – это молчащие и 27 - звонки-отбои. 22 человека позвонили на «телефон доверия» с целью получения информации по различным вопросам; обратились 76 женщин и 28 мужчин. Классификация обращений позвонивших:

Код 2. Семейная проблематика - 8 обращений;

Код 3. Обращения, требующие защиты прав ребёнка - 11 обращений;

Код 4. Отношения со сверстниками – 2 обращения;

Код 5. Проблемы взаимоотношения полов – 2 обращения;

Код 8. Здоровье детей и подростков - 6 обращений;

Код 9. Переживание травмы – 2 обращения;

Код 10. Учебные проблемы и проблемы профессионализации – 18 обращений;

Код 11. Проблемы социальной адаптации – 1 обращение;

Код 12. Проблемы принятия себя –3 обращения;

Код 13. Юридические вопросы защиты детей - 10 обращений;

Код 14. Взаимоотношения со службой ДТД - 91 обращение.