



Москва
2018

УДК 364.04
ББК 88.5+60.5
P17

Развитие деятельности детского телефона доверия. — М. Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации. 2018. — 85 с., ил.

P17 РАЗВИТИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ.
— Москва: Издательство «Перо», 2019. — 1 флеш накопитель.
— Системные требования: ПК с процессором 486+; оперативная память 256 Мб; внешняя память 15 Мб; Windows XP SP3 и выше, Linux при использовании Wine; PDF редактор.

ISBN 978-5-00122-943-8

В издании представлены результаты деятельности детского телефона доверия с общероссийским номером 8-800-2000-122, созданного Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, при взаимодействии с органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации. За восьмилетний период работы Фонд подтвердил необходимость такой службы: с 2010 по 2018 год на телефон доверия поступило более 8,7 миллионов обращений от детей и их родителей.

Указы Президента Российской Федерации от 7 мая 2018 г. № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года» и от 29 мая 2017 г. № 240 «Об объявлении в Российской Федерации Десятилетия детства» определяют новые задачи в сфере защиты детей, обеспечения их благополучия. Специалисты детского телефона доверия должны быть готовы помочь ребенку в любой сложной для него ситуации.

Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, выражает благодарность за участие в подготовке издания Ирине Васильевне Агальцовой, заведующей отделением экстренной психологической помощи КГБУ СО Алтайского края «Краевой кризисный центр для мужчин», доценту кафедры психологии и коррекционной педагогики АК ИПКРО, и Владиславу Генриховичу Залевскому, кандидату психологических наук, супервизору детского телефона доверия.

Издание предназначено для специалистов детского телефона доверия, преподавателей, ведущих подготовку специалистов детского телефона доверия, специалистов органов исполнительной государственной власти, учреждений и организаций, работающих в интересах детей.

УДК 364.04
ББК 88.5+60.5

ISBN 978-5-00122-943-8

© Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, 2018



РАЗВИТИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБЩЕРОССИЙСКОГО ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ

8-800-2000-122

Информационный сборник

Москва
2018

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	4
1. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ	6
Принципы оказания экстренной (дистантной) психологической помощи (детям, подросткам и их родителям)	6
Организация деятельности общероссийского детского телефона доверия	8
Обеспечение качества консультирования на детском телефоне доверия	12
Новые виды консультирования с применением интернет-технологий в службах экстренной психологической помощи	15
Оказание психологической помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования	18
Межведомственное взаимодействие в системе психологической помощи	19
2. ВОСТРЕБОВАННОСТЬ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ: АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПИВШИХ НА ДЕТСКИЙ ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ ЗА ПЕРИОД 2010–2018 гг.	24
Обращения по вопросам жестокого обращения с ребенком в семье	27
Обращения на детский телефон доверия по вопросам жестокого обращения с ребенком вне семьи	29
Обращения по вопросам жестокого обращения с ребенком в среде сверстников	32
Обращения по вопросу сексуального насилия в отношении ребенка	35
Обращения по вопросу детско-родительских отношений	37
Обращения по вопросу отношения ребенка со сверстниками	38
Обращения по проблеме суицида	40
3. СОВРЕМЕННЫЕ ВЫЗОВЫ И ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СЛУЖБ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ	44
Практики дистантного консультирования в ситуациях актуальных угроз	50
Проект Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, портал «Я – Родитель!»	51
КГБУ «Алтайский краевой центр психолого-педагогической и медико-социальной помощи»	52
Карта агрессивного контента в интернете	53
4. ПРИЛОЖЕНИЯ	55
Приложение 1	56
Приложение 2	66
Приложение 3	72
Приложение 4	80

ВВЕДЕНИЕ

Улучшение положения детей и семей с детьми – приоритетное направление государственной семейной политики Российской Федерации.

Указ Президента Российской Федерации от 29 мая 2017 года № 240 «Об объявлении в Российской Федерации Десятилетия детства» и Распоряжение Правительства Российской Федерации от 6 июля 2018 года № 1375-р «Об утверждении плана мероприятий до 2020 года, проводимых в рамках Десятилетия детства» определяют основные цели и задачи и обеспечивают продолжение работы по улучшению положения детей и семей с детьми, начатой в период реализации Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012–2017 годы.

Общероссийский детский телефон доверия с единым номером 8-800-2000-122 является одним из важнейших инфраструктурных компонентов системы защиты и поддержки детства. Основная задача детского телефона доверия – оказание экстренной консультативно-психологической помощи конфиденциально, анонимно и бесплатно детям и родителям (лицам, их заменяющим), а также специалистам, работающим с детьми.

Общероссийский детский телефон доверия начал свою работу в 2010 году по инициативе Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации (далее – Фонд). За время своей работы детский телефон доверия показал высокую востребованность как среди детей и подростков, так и у воспитывающих их взрослых. С 2010 по 2018 год на телефон поступило более 8,7 миллионов обращений.

24 мая 2018 года Фонд провел деловую встречу «Современные вызовы в деятельности детского телефона доверия», посвященную обсуждению перспектив дальнейшего развития деятельности общероссийского детского телефона доверия 8-800-2000-122 с учетом поставленных государством задач.

В деловой встрече приняли участие представитель Уполномоченного по правам ребенка при Президенте Российской Федерации, представители 23 субъектов Российской Федерации¹ – руководители служб детского телефона доверия и специалисты органов исполнительной власти

¹ Карачаево-Черкесская Республика, Республика Башкортостан, Республика Татарстан, Удмуртская Республика, Алтайский край, Краснодарский край, Пермский край, Ставропольский край, Хабаровский край, Архангельская область, Вологодская область, Воронежская область, Курганская область, Ленинградская область, Московская область, Мурманская область, Оренбургская область, Ростовская область, Саратовская область, Тамбовская область, Тюменская область, Ханты-Мансийский АО, г. Москва.

субъектов Российской Федерации, ответственные за деятельность служб детского телефона доверия в регионах, эксперты в области деятельности детского телефона доверия, представители социально ориентированных НКО, а также представители образовательных организаций, осуществляющих обучение специалистов служб детского телефона доверия.

Председатель правления Фонда М. В. Гордеева отметила, что анализ обращений на детский телефон доверия позволяет говорить о нем как об одной из форм реальной помощи ребенку, оказавшемуся в кризисной ситуации.

Одной из важных задач деятельности служб детского телефона доверия является популяризация среди населения принципов деятельности общероссийского детского телефона доверия и повышение информированности о возможности получения квалифицированной психологической помощи.

На решение этой задачи направлены проводимые Фондом информационно-рекламные кампании по продвижению детского телефона доверия, а также создание и ведение в популярных социальных сетях страниц детского телефона доверия.

В 2016 году Фондом создан специальный сайт «Детский телефон доверия» (www.telefon-doveria.ru), имеющий страницы в социальных сетях, а также формат мобильного приложения, что позволяет детям и их родителям более подробно узнать о деятельности службы и возможностях получения необходимой консультационной помощи.

Динамично меняющийся мир и развитие цифровых технологий требуют выработки эффективных форм противодействия факторам, негативно влияющим на детей, причиняющим вред психическому, физическому и нравственному благополучию ребенка. Детский телефон доверия, безусловно, должен своевременно реагировать на происходящие изменения: методология и методика оказания экстренной психологической помощи должны развиваться с учетом специфики современных угроз и опасностей для ребенка.

Деятельность детского телефона доверия полностью отвечает главной задаче, поставленной в рамках Десятилетия детства, – созданию безопасной среды для развития каждого ребенка. Благодаря работе детского телефона доверия каждый ребенок, независимо от места его проживания и финансовых возможностей, в случае необходимости может обратиться за получением экстренной квалифицированной психологической помощи.

1. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ

Принципы оказания экстренной (дистантной) психологической помощи (детям, подросткам и их родителям)

В сентябре 2010 года Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, совместно с субъектами Российской Федерации начал реализацию уникального масштабного проекта по созданию на территории Российской Федерации детского телефона доверия с единым общероссийским номером 8-800-2000-122.

С 2010 года и по настоящее время детский телефон доверия является единственной на территории Российской Федерации службой помощи детям, работающей на принципах анонимности, конфиденциальности, бесплатности для абонента и доступности с любого телефона.

Помощь специалистов детского телефона доверия направлена на профилактику детского и семейного неблагополучия, стрессовых и суицидальных настроений детей и подростков, защиту прав детей и укрепление семьи.

Обеспечение деятельности детского телефона доверия на территории Российской Федерации регулируется соглашениями между Фондом и субъектами Российской Федерации. В рамках таких соглашений Фонд обеспечивает на территории субъекта Российской Федерации бесплатный доступ к единому детскому телефону доверия для абонентов со стационарных, мобильных телефонов, IP-телефонии, оплачивая телефонный трафик, организует обучение специалистов региональных служб детского телефона доверия. Фонд осуществляет постоянный мониторинг деятельности служб детского телефона доверия в субъектах Российской Федерации, проводит информационно-рекламную кампанию по продвижению детского телефона доверия.

Правовой основой деятельности детского телефона доверия является Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», предусматривающий оказание психологической помощи анонимно с использованием телефона доверия (в составе социально-психологических услуг, ст. 20 «Виды социальных услуг»), а также Методические рекомендации по организации деятельности государственного (муниципального) учреждения «Центр экстренной психологической помощи по телефону», утвержденные Постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 19 июля 2000 г. № 54.

Базовыми принципами работы общероссийского детского телефона доверия являются доступность, анонимность и конфиденциальность.

Принцип доступности – возможность для абонента в любое время с любого телефонного номера, находясь в любом населенном пункте, набрать номер 8-800-2000-122 и бесплатно получить экстренную психологическую помощь.

Реализация принципа доступности экстренной психологической помощи обеспечивается инфраструктурой общероссийского детского телефона доверия, включающей сформированную сеть служб в регионах, необходимое количество линий телефона доверия, режим работы детского телефона доверия (преимущественно круглосуточный) и штат высокопрофессиональных специалистов.

Повышению доступности получения экстренной психологической помощи способствует просвещение граждан – в первую очередь детей – о возможности получения такой помощи, принципах работы детского телефона доверия. На эти цели направлена работа специального интернет-сайта «Детский телефон доверия» (создан Фондом в 2016 г.), а также поддержка тематических групп в социальных сетях: Facebook, Instagram, Twitter, «ВКонтакте», «Одноклассники».

Принцип анонимности деятельности детского телефона доверия работает как в отношении абонента, так и в отношении консультанта службы детского телефона доверия. У консультанта часто есть псевдоним, абонент может представиться любым именем или вообще не сообщать его, телефонный номер абонента службой не определяется и не фиксируется.

Принцип анонимности помогает абоненту, обратившемуся на детский телефон доверия, сохранить психологические границы, способствует созданию ощущения защищенности и психологической безопасности.

Сохранение анонимности консультантом обеспечивает его физическую безопасность. Например, при столкновении с агрессивными, неуравновешенными, психически нездоровыми абонентами или же с теми, для кого обращение в службу видится игрой, зачастую носящей деструктивный характер.

Тем не менее, в практике телефонного консультирования возникают ситуации, когда консультант с согласия абонента может отойти от принципа анонимности. Это случаи, когда ребенок находится в угрожающем его жизни и здоровью положении и он согласен на получение помощи.

Принцип конфиденциальности заключается в нераспространении без согласия абонента информации о звонке (факт звонка, содержание

разговора, возраст абонента, его социальное положение, место проживания, если абонент их сообщил).

При необходимости с согласия абонента полученная от него информация может передаваться в кризисные службы (МЧС, полиция, скорая медицинская помощь, социальные службы) или правоохранительным органам.

Особое внимание при этом уделяется передаче сведений о фактах грубого нарушения прав детей для дальнейшей работы по их устранению.

ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБЩЕРОССИЙСКОГО ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ 8-800-2000-122

В настоящее время работа общероссийского детского телефона доверия организована следующим образом:

- при наборе номера 8-800-2000-122 звонок абонента автоматически поступает в одну из служб, в случае, если линия этой службы занята, звонок автоматически переключается на следующую линию в списке;
- звонки поступают в службы экстренной психологической помощи, расположенные в регионе проживания абонента. Региональная сеть служб детского телефона доверия формируется органами власти субъекта Российской Федерации;
- звонки принимаются от абонентов стационарных, мобильных телефонов, IP-телефонии и др. (для абонента звонок бесплатный);
- услуги связи предоставляются ОАО «Ростелеком».

Правовую основу подключения к единому номеру составляют соглашения, заключенные между Фондом и органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации.

В соответствии с соглашениями Фонд:

- выполняет подключение к единому телефонному номеру организаций, предлагаемых субъектом Российской Федерации,
- оплачивает телефонный трафик по договору с ОАО «Ростелеком»;
- организует и финансирует обучение специалистов, работающих в службах, подключенных к единому номеру, оказывает им организационно-методическую помощь;
- размещает рекламу детского телефона доверия в федеральных средствах массовой информации и интернете.

Органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации обеспечивают:

- нормативное правовое регулирование деятельности по оказанию экстренной психологической помощи по телефону;
- оборудованные помещения для размещения специалистов и наличие необходимой материально-технической базы;
- укомплектованность детского телефона доверия квалифицированными кадрами;
- ведение достоверного статистического учета деятельности детского телефона доверия.

Доступность детского телефона доверия обеспечивается наличием необходимого количества служб на территории субъекта Российской Федерации, графиком их работы, информированностью населения, прежде всего детей, о возможности получения экстренной психологической помощи.

Службы детского телефона доверия работают во всех субъектах Российской Федерации за исключением Республики Крым, с которой ведутся переговоры о технических возможностях подключения к единому общероссийскому номеру.

По состоянию на 31 декабря 2018 года к единому общероссийскому номеру детского телефона доверия 8-800-2000-122 подключены 222 службы экстренной психологической помощи, работающие в субъектах Российской Федерации (рис. 1).

Рисунок 1.
Распределение служб детского телефона доверия по федеральным округам: 2018



В рамках соглашения об обеспечении деятельности в субъектах Российской Федерации детского телефона доверия (службы экстренной психологической помощи) к единому общероссийскому телефонному номеру детского телефона доверия может быть подключено не более 16 организаций, действующих на территории субъекта Российской Федерации.

В зависимости от потребностей и возможностей субъекта Российской Федерации количество служб детского телефона доверия варьируется от 1 до 12. В среднем по России в каждом регионе работают 2–3 службы детского телефона доверия. При этом в 25 субъектах Российской Федерации к детскому телефону доверия подключено по 1 службе, а максимальное количество служб (12) поддерживается только одним субъектом – Кемеровской областью.

В 67 субъектах Российской Федерации детский телефон доверия работает в круглосуточном режиме (табл. 1). Соответственно, в 17 регионах круглосуточный режим работы детского телефона доверия отсутствует, что ведет к снижению возможности получения необходимой помощи в экстренных случаях и снижению эффективности деятельности служб детского телефона доверия.

Таблица 1. Режим работы служб детского телефона доверия: 2018

	Общее количество служб	Режим работы (количество служб)		
		Дневной	Ночной	Круглосуточный
Всего по Российской Федерации	222	108	10	104
в том числе по федеральным округам:				
Центральный	42	22	3	17
Северо-Западный	27	15	1	11
Северо-Кавказский	14	4	–	10
Южный	15	8	–	7
Приволжский	41	27	–	14
Уральский	23	11	1	11
Сибирский	37	13	4	20
Дальневосточный	23	8	1	14

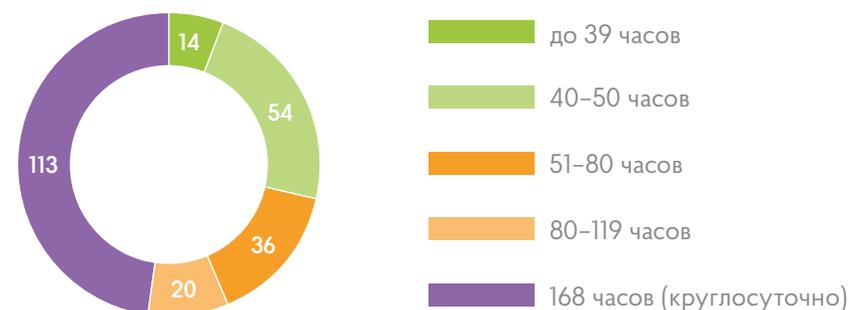
Источник: Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, 2018

Как показывает практика, у одной организации может быть несколько телефонных линий, подключенных к детскому телефону доверия.

В настоящее время в 222 службах детского телефона доверия работает 237 телефонных линий (рис. 2).

Например, в Москве специалисты трех служб детского телефона доверия проводят консультирование по 6 телефонным линиям: Московский государственный психолого-педагогический университет – 3 линии, ГБУ «Городской психолого-педагогический центр Департамента образования города Москвы» – 2 линии и ГБУ «Московская служба психологической помощи населению Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы» – 1 линия.

Рисунок 2. Продолжительность работы линий детского телефона доверия: 2018 (количество линий/часов в неделю)



Линии детского телефона доверия (далее – ДТД) имеют разный режим работы и разную продолжительность работы. Например, в Новосибирской области 5 служб ДТД подключены к 6 телефонным линиям, из которых одна линия работает в круглосуточном режиме, две – в ночном (с 14.00 до 07.00), три – только в дневном (одна из служб ДТД работает только в среду и четверг с 14.00 до 19.00, то есть 5 часов в день или 10 часов в неделю).

В 8 регионах детский телефон доверия имеет только одну телефонную линию, консультанты на ней работают в некруглосуточном режиме. Например, в Республике Ингушетия и Чеченской Республике специалисты детского телефона доверия принимают обращения абонентов только по рабочим дням с 09.00 до 18.00, в Магаданской области – по рабочим дням с 10.00 до 22.00 и по субботам с 12.00 до 20.00, в Ивановской и Тверской областях – ежедневно с 09.00 до 21.00.

Службы детского телефона доверия на территории одного субъекта Российской Федерации могут быть разной ведомственной принадлежности. Например, в Курганской области работают 4 службы детского телефона доверия, из них 2 службы входят в систему здравоохранения, и по 1 службе – в систему социальной защиты населения и систему образования.

В целом по Российской Федерации 139 служб ДТД (62,6% от общего количества служб, подключенных к единому детскому телефону доверия) находятся в ведении органов социальной защиты населения, 47 служб ДТД (21,2%) – в ведении органов образования, 16 служб ДТД (7,2%) – в ведении органов здравоохранения, 17 служб ДТД (7,7%) – в ведении органов молодежной политики, 3 службы ДТД (или 1,4%) имеют другую ведомственную принадлежность.

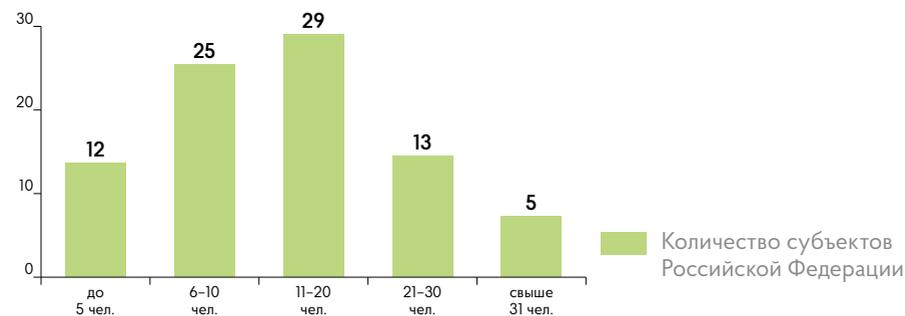
Различная ведомственная принадлежность служб детского телефона доверия оказывает позитивное влияние на развитие деятельности детского телефона доверия ввиду расширения спектра возможностей, включая возможности развития системы межведомственного взаимодействия.

ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАЧЕСТВА КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ НА ДЕТСКОМ ТЕЛЕФОНЕ ДОВЕРИЯ

Предоставление эффективной психологической помощи обеспечивается квалифицированными специалистами, работающими в службах детского телефона доверия.

По данным субъектов Российской Федерации по состоянию на 1 ноября 2018 года в службах ДТД работали 1,2 тыс. сотрудников (рис. 3).

Рисунок 3.
Численность сотрудников служб детского телефона доверия: 2018



Больше всего сотрудников служб детского телефона доверия в Кемеровской области, где в 12 службах – 7 из них круглосуточные – работают 70 сотрудников.

Самый малочисленный штат сотрудников отмечен в службе детского телефона доверия Чукотского автономного округа, в которой работает только 1 консультант по рабочим дням с 09.00 до 19.30.

Структура службы детского телефона доверия включает консультантов, супервизоров и руководителей.

Консультанты осуществляют непосредственную работу с абонентом, оказывают психологическую поддержку и при необходимости выступают инициатором помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования, что реализуется через обращение к супервизору и/или руководителю службы, которые, в свою очередь, действуют согласно утвержденным в регионе или учреждении алгоритмам передачи случая и межведомственного взаимодействия.

Супервизор (супервизоры) обязательно должен присутствовать в структуре служб детского телефона доверия. В обязанности супервизора входит:

- профессиональная поддержка консультантов и профилактика профессионально-личностных деформаций, эмоционального выгорания и хронической усталости;
- оперативное и плановое сопровождение деятельности консультантов в работе со сложными обращениями и выработке единых стратегий и тактики консультирования постоянных абонентов, зависимых, агрессивных, оказавшихся в экстремистских сообществах и т. д.;
- профессиональный рост и расширение профессиональных компетенций специалистов телефона доверия посредством организации и проведения различных обучающих мероприятий (семинаров, мастер-классов, кейсов и пр.);
- разработка, адаптация и коррекция должностных и рабочих инструкций специалистов, рабочих регламентов, положений, алгоритмов и иных документов, содержательно обеспечивающих бесперебойность и эффективность функционирования службы и консультантов.

Руководитель службы выполняет классические управленческие задачи по организации работы службы, управлению персоналом, осуществляет внешнее представительство интересов службы как внутри учреждения, в котором работает детский телефон доверия, так и в других учреждениях; осуществляет (как правило, совместно с супервизором) подбор специалистов, организацию их обучения, документарное обеспечение деятельности службы.

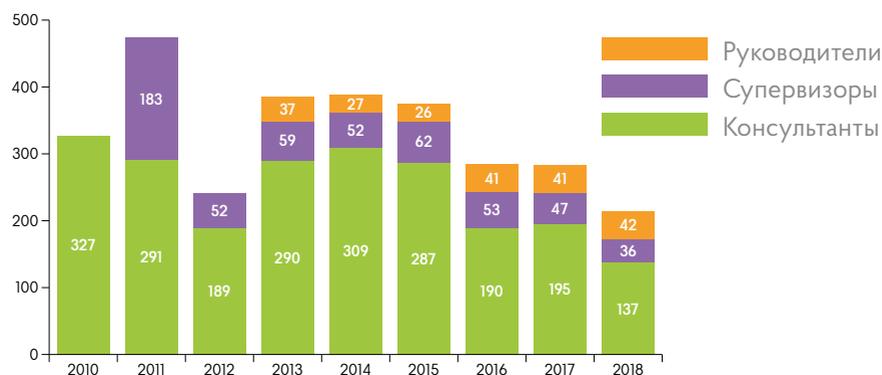
Типовые должностные инструкции, положения представлены в сборнике нормативных и методических материалов «Детский телефон доверия, работающий под единым общероссийским номером 8-800-2000-122»².

В соответствии с требованиями к специалистам служб экстренной психологической помощи по телефону, консультантами детского телефона доверия являются психологи, социальные педагоги со знаниями особенностей детской и подростковой психологии, имеющие высшее образование и владеющие техниками дистанционного консультирования в различных ситуациях.

Психологи «Детского телефона доверия» консультируют детей, подростков, родителей, педагогов по любым вопросам, касающимся развития, обучения, воспитания детей, оказывают психологическую поддержку и помощь в трудных жизненных ситуациях. Нередки запросы информационного и юридического характера, связанные с темой обращения.

Для повышения качества телефонного консультирования Фонд с 2010 года организует обучение специалистов, работающих в службах экстренной психологической помощи, подключенных к номеру 8-800-2000-122. Всего с 2010 по 2018 годы обучение прошли около 3 тыс. специалистов детского телефона доверия из всех регионов Российской Федерации, из них 2215 консультантов, 544 супервизора и 214 руководителей (рис. 4).

Рисунок 4.
Обучение специалистов детского телефона доверия: 2009–2018



² Сборник нормативных и методических материалов «Детский телефон доверия, работающий под единым общероссийским номером 8-800-2000-122». – М.: Издательство «Смысл», 2011. – 274 с.

Навыки и приемы телефонного консультирования требуют постоянного совершенствования: поиска новых методов консультирования, совершенствования алгоритмов деятельности консультантов в экстренных ситуациях, знания современных проблем детей.

Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, ставит задачу повысить профессиональные компетенции специалистов детского телефона доверия в консультировании по обращениям детей, родителей по вопросам современных угроз, возникающих при общении ребенка с информационной средой – киберугрозы, буллинг, троллинг, вовлечение детей в деструктивные группы, экстремизм.

НОВЫЕ ВИДЫ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ С ПРИМЕНЕНИЕМ ИНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГИЙ В СЛУЖБАХ ЭКСТРЕННОЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

В последние годы в ряде регионов наряду с консультированием по телефону начал применяться новый интерактивный формат оказания психологической помощи – онлайн-консультации в социальных сетях «ВКонтакте», «Одноклассники», Twitter и других. Стоит отметить, что данная тенденция не распространяется на социальную сеть Facebook, поскольку ее пользователи не могут иметь анонимные аккаунты, что приводит к противоречию с принципом анонимности оказания психологической помощи. Правила пользования программой Skype содержат запрет на оказание экстренной психологической помощи (нет шифрования данных).

Вопрос о применении такого формата оказания экстренной психологической помощи является дискуссионным. С одной стороны, онлайн-консультирование дает возможность детям и взрослым преодолеть страх, стеснение, мешающие обратиться к психологу. С другой стороны, появляются потенциальные риски, которые ставят под угрозу основной принцип детского телефона доверия – конфиденциальность. Например, риск хакерской атаки на интернет-страницу и иных действий, наносящих ущерб приватности онлайн-диалога.

К недостаткам онлайн-консультирования можно также отнести сложность оценки консультантом эмоционального состояния респондента, особенно если он выражает свои эмоции только смайликами.

Не каждая служба детского телефона доверия имеет достаточное число консультантов для непрерывного диалога, длительность которого превышает длительность разговора по телефону.

Еще одна очевидная проблема связана с тем, что онлайн-формат работы предъявляет новые требования к подготовке консультантов, поскольку они должны вести консультирование в письменной форме четко и понятно для абонента. Очевидно, что это требует специальной подготовки и дополнительных образовательных ресурсов.

В августе 2018 года Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, провел экспресс-опрос региональных служб детского телефона доверия, посвященный оказанию экстренной психологической помощи с использованием интернет-технологий.

В опросе приняли участие 59 субъектов Российской Федерации, в 29 из которых уже применяется практика оказания экстренной психологической помощи онлайн. Наибольшее количество онлайн-консультаций ведется в группах детских телефонов доверия в социальных сетях «ВКонтакте» и «Одноклассники», а также на иных площадках: – Skype, Telegram, ICQ, WhatsApp.

Некоторые службы экстренной психологической помощи, например, в Тульской, Мурманской и Сахалинской областях, при оказании профессиональной помощи дополнительно используют мобильные приложения Viber и WhatsApp.

Кроме того, даются консультации по вопросам, поступающим на сайты и электронную почту учреждений.

Специалисты детского телефона доверия провели 3,5 тысячи онлайн-консультаций. Большинство обращений, поступивших через интернет, охватывается разделом «Взаимоотношения собеседников со службой детского телефона доверия» Кодификатора обращений в службу детского телефона доверия, работающую под единым общероссийским номером. Это информационные запросы о службе и проявление к ней интереса; информационное сообщение для службы, советы, выражение претензий и благодарностей; обращение по поводу третьего лица и др.

Дистантное консультирование по электронной почте, указываемой на сайтах учреждений, подключенных к общероссийскому детскому телефону доверия, фактически не востребовано. Дети и подростки не воспринимают электронную почту как способ общения или получения помощи в силу неизбежно возникающего временного разрыва во взаимодействии с психологом. Ответ на электронное письмо обычно поступает в течение суток и более. Кроме того, в таком виде консультирования невозможно оперативно получить от респондента ответ на уточняющий вопрос психолога.

На сегодняшний день самым востребованным форматом консультирования является консультирование по телефону. Однако несмотря на то, что интернет-консультирование имеет значительный ряд ограничений в оказании дистантной психологической поддержки, было бы неправильно пренебречь тем фактом, что есть дети и взрослые, которым привычнее и безопаснее писать психологам, чем звонить.

По мнению опрошенных специалистов служб детского телефона доверия, в настоящее время онлайн-консультирование может существовать как дополнительный канал предоставления консультационных услуг. При этом наиболее перспективным является онлайн-консультирование в специальных чатах, что повышает доступность экстренной дистантной психологической помощи и развивает дальнейший интерес к службам детского телефона доверия. Особенно актуальна такая форма психологической помощи для лиц, которые по тем или иным причинам не могут воспользоваться телефонным консультированием, например, по состоянию здоровья, отсутствию возможности уединения, или же просто для тех, кто отдает предпочтение общению онлайн.

Наиболее перспективным направлением развития деятельности детского телефона доверия с применением интернет-технологий можно считать обеспечение технической возможности перевода респондента из режима онлайн-консультирования в режим телефонного консультирования (без прерывания связи, а следовательно, и прерывания оказания клиенту помощи).

Применение современных интернет-технологий в экстренном дистантном консультировании способствует повышению доступности этого вида психологической помощи и дальнейшему развитию интереса детей, подростков и родителей к службам детского телефона доверия.

К наиболее явным рискам онлайн-консультирования опрошенные специалисты отнесли невозможность достоверно оценить критичность ситуации, в которой находится абонент.

При проведении консультации в режиме онлайн, абонент зачастую требует от консультанта эффективный и конкретный алгоритм действия, так называемый «лайфхак».

Как правило, обращение ребенка после онлайн-консультирования на детский телефон доверия также носит характер «добора лайфхаков» – шаблонных рекомендаций в какой-либо ситуации, что снижает эффективность возможного телефонного консультирования вследствие «иллюзии решения проблемы» и, соответственно, нивелирования потребности обратившегося в получении экстренной психологической помощи.

ОКАЗАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ, ВЫХОДЯЩЕЙ ЗА РАМКИ ТЕЛЕФОННОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

Детский телефон доверия является неотъемлемой частью системы оказания комплексной помощи детям, подросткам и их родителям, а также лицам, их заменяющим, в преодолении кризисной ситуации.

В соответствии со статьей 21 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442–2 ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» оказание экстренной психологической помощи по телефону является срочной социальной услугой, то есть услугой, получаемой в экстренном порядке в момент возникновения потребности у гражданина в подобного рода услугах и/или помощи.

При этом экстренная психологическая помощь по телефону может быть только первым шагом к организации предоставления более широкого спектра социальных и иных услуг, которые выходят за рамки телефонного консультирования.

Таким образом, практика телефонного (дистантного) консультирования должна включать в себя технологии, алгоритмы оказания помощи, выходящие за рамки телефонного консультирования. Получателями такой помощи могут оказаться как несовершеннолетние, так и их родители/лица, их заменяющие, а также иные граждане (учителя, воспитатели, родственники и т. д.), действующие в интересах ребенка.

В ряде случаев консультант телефона доверия понимает, что для решения проблемы для абонента недостаточно только дистанционной консультационной психологической помощи и есть необходимость в социальном, медицинском, педагогическом, правовом или другом вмешательстве. В этом случае консультант в ходе телефонного консультирования ставит перед собой дополнительную задачу, заключающуюся в мотивировании абонента на обращение за получением помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования.

Под согласием абонента понимается добровольное раскрытие им своих персональных данных (фамилии, места учебы или жительства), контактной информации (телефона, адреса, где он чаще всего находится или где с ним может встретиться специалист социальной службы), а также иной информации, которая необходима для оказания помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования.

В случае раскрытия информации о себе абонент получает необходимую помощь со стороны службы. Служба детского телефона доверия получает обратную связь от учреждений о результатах их работы

с абонентом (по согласованию со звонящим), поскольку телефонные консультации, как правило, продолжают.

Алгоритм организации помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования, представлен в сборнике нормативных и методических материалов «Детский телефон доверия, работающий под единым общероссийским номером 8-800-2000-122»³.

МЕЖВЕДОМСТВЕННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ В СИСТЕМЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

Межведомственное взаимодействие является одним из важнейших ресурсов оказания помощи, когда информационная и психологическая поддержка является недостаточной, и ребенку или родителю, оказавшимся в трудной или критической ситуации, требуется комплексная помощь.

Служба детского телефона доверия позволяет оперативно структурировать информацию о ситуации, происходящей с ребенком, выявить и дифференцировать угрозы по степени их опасности, определить средства (способы) защиты и инициировать процесс межведомственного взаимодействия в интересах ребенка.

В системе защиты детей детский телефон доверия выступает своего рода «точкой доступа» для любого обратившегося ко всем государственным ресурсам социальной и любой другой помощи.

Схема межведомственного взаимодействия:

1. Абонент обращается в службу экстренной психологической помощи – детский телефон доверия.
2. Консультант принимает решение об организации помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования.
3. Уточняется проблема (запрос), разрабатывается индивидуальная программа помощи, определяются субъекты (организации, учреждения, специалисты) оказания непосредственной помощи.
4. Реализуется программа помощи в рамках межведомственного взаимодействия в интересах обратившегося.

Система межведомственного взаимодействия в интересах ребенка предполагает объединение усилий социальных служб, организаций и учреждений образования и здравоохранения, правоохранительных органов

³ Сборник нормативных и методических материалов «Детский телефон доверия, работающий под единым общероссийским номером 8-800-2000-122». – М.: Издательство «Смысл», 2011. – 274 с.

и иных, прежде всего государственных, а также общественных и коммерческих структур с целью оказания комплексной, эффективной помощи.

Приведем примеры из опыта работы служб общероссийского детского телефона доверия с единым номером 8-800-2000-122 в рамках комплексной помощи детям, подросткам и их родителям (лицам, их заменяющим).

Курская и Брянская области. В областях разработан порядок межведомственного взаимодействия органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в случаях обращений в службу экстренной психологической помощи по «Детскому телефону доверия» с единым общероссийским номером в ситуациях, требующих своевременного вмешательства для сохранения жизни и здоровья ребенка. В документах раскрываются основные понятия порядка взаимодействия, перечислены органы, учреждения и иные организации, участвующие в деятельности по раннему выявлению, предотвращению ситуации жестокого обращения с ребенком и нарушения его прав, определен алгоритм работы с «кризисными звонками», поступающими на детский телефон доверия (Приложения 1, 2).

Хабаровский край. В крае налажено взаимодействие с различными ведомственными службами. При поступлении на телефон доверия обращений по вопросам жестокого обращения с несовершеннолетним, о потерявшихся детях, консультанты по возможности уточняют информацию (что конкретно случилось, где произошло происшествие, имя обратившегося, если он его сообщает и пр.) и передают информацию дежурному по УВД. При поступлении звонка из мест заключения информация передается в УФСИН.

Налажено взаимодействие с Адвокатской палатой Хабаровского края, которое осуществляется в рамках судопроизводства и юридического сопровождения несовершеннолетних, подвергшихся жестокому обращению или насилию.

Служба детского телефона доверия взаимодействует с Уполномоченным по правам ребенка (ущемление прав ребенка: непосещение школьного учреждения, неоказание медицинской помощи, принуждение к физическому труду).

Осуществляется совместная деятельность с региональным Министерством социальной защиты – обратившиеся дети передаются на дальнейший патронаж.

Налажены контакты с Российским союзом спасателей, Министерством по чрезвычайным ситуациям.

Республика Татарстан. Специалисты телефона доверия Республики Татарстан участвуют в заседаниях комиссий по делам несовершеннолетних. Все 6 линий детского телефона доверия, работающие в республике, взаимодействуют со всеми 49 муниципальными образованиями, осуществляется оперативная связь в случаях возникновения кризисных ситуаций. Консультанты получают обратную связь по случаям, по которым ими было инициировано оказание комплексной помощи.

Тамбовская область. Заключены соглашения и установлены прямые контакты с Региональным управлением министерства по чрезвычайным ситуациям, а также со Следственным управлением Следственного комитета Российской Федерации по Тамбовской области.

В случае поступления обращения на детский телефон доверия, в работе с которым были выявлены признаки жестокого обращения с несовершеннолетним, служба оперативно направляет письмо-обращение в следственный комитет.

При поступлении звонков от родственников о пренебрежении нуждами ребенка, нарушениях его прав на место выезжает мобильная бригада учреждения, в которую входят специалисты различного профиля.

Тюменская область. Межведомственное взаимодействие органов исполнительной власти по вопросам оказания социальной поддержки несовершеннолетним осуществляется на основе рамочного документа, который, в свою очередь, является основой для разработки межведомственных социальных технологий. Данные технологии разрабатывает региональный центр.

В настоящее время в регионе применяется 11 технологий, которые условно можно разделить на 3 направления:

- реабилитационные технологии, применяемые в отношении несовершеннолетних и членов их семей, ставших жертвами преступных посягательств;
- межведомственные технологии, действующие в отношении детей, находящихся в конфликте с законом (совершивших преступления);
- профилактические технологии, в числе которых технология «Оказание экстренной психологической и правовой помощи несовершеннолетним детям и их семьям посредством телефона доверия и сети интернет». В данной технологии используются две классические схемы работы:

консультирование по детскому телефону доверия с соблюдением принципов анонимности, конфиденциальности и экстренное реагирование в случаях угрозы ребенку.

Департамент социального развития, Комиссия по делам несовершеннолетних, Департамент образования и науки и Департамент молодежной политики и спорта активно информируют население о службе детского телефона доверия посредством акций, мероприятий, публикаций в СМИ.

При наличии угрозы для жизни ребенка, когда снята анонимность, психологи используют технологию экстренного реагирования. В зависимости от ситуации и поставленной задачи формируется состав межведомственной команды из представителей органов опеки и попечительства, здравоохранения, социальной защиты населения, полиции и других ведомств. Социальная служба экстренного реагирования, как и детский телефон доверия, ведут работу в круглосуточном режиме.

Комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав стала инициатором привлечения к работе с суицидальными обращениями, с деструктивными группами в социальных сетях Управления внутренних дел и волонтерских объединений, в частности «Киберпатруля Тюменской области».

Мониторинг и реагирование на суицидальный контент осуществляется в режиме реального времени при взаимодействии с органами Роскомнадзора. В анализе ситуации и поиску выхода из нее участвуют также специалисты различных департаментов, в том числе учреждений здравоохранения – психиатры Центра суицидальных превенций.

В целях оперативного реагирования разработан соответствующий алгоритм действий, в который включены как специалисты «микрочастка» – определенной территории в регионе (школа, место проживания) – психологи, педагогические работники, так и родители несовершеннолетних, контакт с которыми происходит через смс-оповещение.

Координатором данной деятельности является региональная Комиссия по делам несовершеннолетних, которая утверждает порядок реагирования на конкретные вызовы.

Порядок межведомственного взаимодействия постоянно корректируется и дополняется в связи со вновь возникающими вызовами и угрозами.

В Приложении 3 представлено действующее соглашение о сотрудничестве и совместной деятельности по организации деятельности социальной службы экстренного реагирования «Ребенок и семья» в городе Тюмени.

Московская область. В соответствии с федеральным законом «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» в Клинском районе Московской области налажено взаимодействие со всеми субъектами профилактики, по необходимости привлекается МЧС.

Налажено активное взаимодействие с волонтерскими организациями, совместно с которыми ежегодно проводится акция «Синяя лента апреля» – международная акция, направленная на профилактику жестокого обращения с детьми, в которой участвуют специалисты службы детского телефона доверия, судебные приставы, участковые уполномоченные, уполномоченные по правам ребенка, представители организаций здравоохранения и образования.

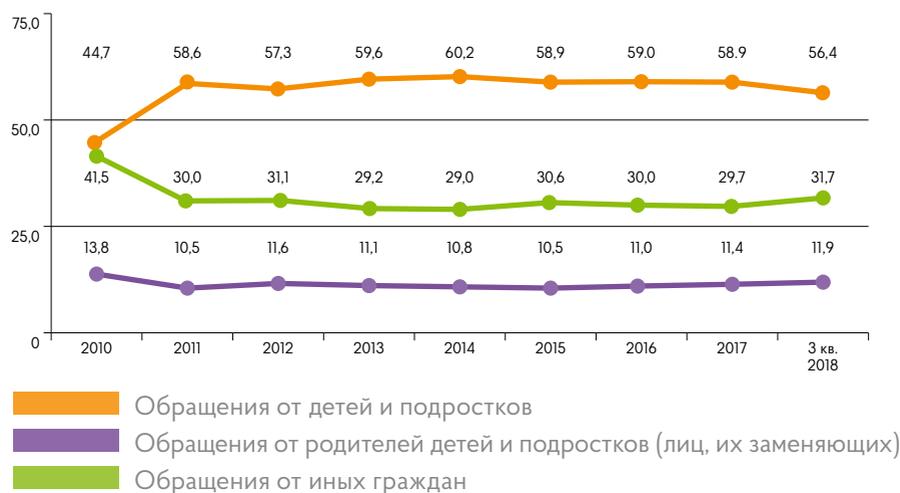
Служба детского телефона доверия, соблюдая принципы анонимности и конфиденциальности, информирует Комиссию по делам несовершеннолетних и защите их прав о звонках по жестокому обращению с детьми. В тех случаях, когда снимается анонимность, служба направляет соответствующее информационное письмо. В течение двух недель осуществляется обратная связь.

2. ВОСТРЕБОВАННОСТЬ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ: АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПИВШИХ НА ДЕТСКИЙ ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ ЗА ПЕРИОД 2010–2018 гг.

Ежегодно на детский телефон доверия поступает около 1 млн обращений. Всего за период работы детского телефона доверия (2010–2018 гг.) на него поступило более 8,7 млн звонков.

Структура абонентов и их численность сохраняется неизменной на протяжении всего периода работы детского телефона доверия: больше половины обращений на детский телефон доверия поступает от детей и подростков, примерно десятая часть – от родителей (лиц, их замещающих) и треть – от иных граждан (рис. 5).

Рисунок 5. Распределение обращений на детский телефон доверия, %: 2010–2018



Также сохраняются относительные показатели обращений: количество обращений от детей и подростков составляет 57–60% от общего количества обращений на детский телефон доверия, количество обращений от родителей или лиц, их замещающих, – 10–12%, что суммарно составляет около 70% от общего количества обращений, поступающих на детский телефон доверия (табл. 2).

Таблица 2. Количество обращений на детский телефон доверия от детей, подростков и родителей: 2010–2018

год	Количество обращений, поступивших на детский телефон доверия		Процентное соотношение от общего числа обращений (дети/родители)	
	Всего	в том числе		
		от детей и подростков	от родителей детей и подростков (лиц, их замещающих)	
2010	156272	69783	21613	45/14
2011	1111 279	650657	116135	59/11
2012	1087 174	623327	126043	57/12
2013	1132 227	675362	125816	60/11
2014	1137 022	684696	122327	59/11
2015	1092 496	643083	114565	59/10
2016	1101 585	650021	121149	59/11
2017	989940	583276	112640	59/11
2018 (за 3 квартала)	692276	390246	82503	57/12

Источник: Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации. Данные 2010 г. указаны за 4 месяца, данные 2018 г. – за 9 месяцев.

Сходная, но не идентичная картина наблюдается при рассмотрении поступивших обращений по федеральным округам (табл. 3, более подробная информация размещена на официальном сайте Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, www.fond-detyam.ru).

В 2017 году в Центральном, Приволжском, Уральском и Сибирском федеральных округах отмечается общая тенденция: количество обращений от детей и подростков составляет 59–69% от общего количества звонков, от родителей или лиц, их замещающих, – 8–11%, что согласуется с теми же 70% от общего количества обращений, поступивших на детский телефон доверия в течение года.

Северо-Западный и Северо-Кавказский федеральные округа выделяются высоким уровнем обращений на детский телефон доверия взрослых абонентов (в большинстве случаев по вопросам детско-родительских отношений): соотношение обращений составляет, соответственно, 23% и 24% от общего числа обращений.

Таблица 3. Количество обращений на детский телефон доверия от детей, подростков, родителей по федеральным округам: 2017

	Количество обращений, поступивших на детский телефон доверия			Процентное соотношение от общего числа обращений (дети/родители)
	Всего	в том числе		
		от детей и подростков	от родителей детей и подростков (лиц, их заменяющих)	
Всего по Российской Федерации	989940	583276	112640	59/11
В том числе по федеральным округам:				
Центральный	182627	107489	14947	59/8
Северо-Западный	101616	48678	23505	48/23
Северо-Кавказский	21659	9937	5157	46/24
Южный	72610	41609	12642	57/17
Приволжский	201159	138296	15282	69/8
Уральский	117204	72248	12296	62/10
Сибирский	236591	150028	25780	63/11
Дальневосточный	56474	14991	14991	27/5

Источник: Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации

Позитивно оценивая количество обращений взрослых абонентов на детский телефон доверия, нельзя не отметить необходимость проведения более активной рекламной, информационной работы с детьми и подростками в указанных территориях с учетом региональной специфики.

Служба детского телефона доверия не только оказывает непосредственную помощь обратившимся, но и является постоянно действующим индикатором актуальных проблем и потребностей детей, родителей, семьи в целом.

Именно поэтому в практике службы детского телефона доверия используются соответствующие инструменты, позволяющие систематизировать обращения, производить качественный и количественный анализ проблематики звонков, а также отслеживать динамику и прогнозировать возникновение новых вызовов детскому благополучию.

Основным таким инструментом является Кодификатор обращений в службу детского телефона доверия, работающую под единым общероссийским номером⁴, разработанный в соответствии с Международной

⁴ Детский телефон доверия, работающий под единым общероссийским номером 8-800-200-122. Нормативные и методические материалы: в 3 т. Т. 1. Для руководителя. — М.: Издательство «Смысл», 2011. — 274 с.

формой статистического учета обращений Международного объединения детских телефонов доверия (СНД).

Ведущей задачей службы экстренной психологической помощи является первичная профилактика социально-психологических дисфункций в семье (дети, родители, их отношения) и социуме (насилие, экстремизм, киберугрозы и пр.). Именно поэтому в форме отчетности, получаемой ежеквартально из субъектов Российской Федерации, особое внимание уделяется вопросам жестокого обращения с ребенком (в семье, вне семьи и в среде сверстников), вопросам сексуального насилия в отношении ребенка, вопросам детско-родительских отношений, вопросам отношения ребенка со сверстниками, вопросам по суицидальному поведению и иным вопросам.

Представим динамику обращений по этим вопросам.

ОБРАЩЕНИЯ ПО ВОПРОСАМ ЖЕСТОКОГО ОБРАЩЕНИЯ С РЕБЕНКОМ В СЕМЬЕ

Таблица 4. Количество обращений по вопросу жестокого обращения с ребенком в семье

	2011 год	2015 год	2018 год (первое полугодие)
Всего обращений, поступивших на ДТД	1111 279	1092 496	475367
Из них:			
обращений по вопросу жестокого обращения с ребенком в семье	9273	6453	3071
В том числе:			
от детей и подростков	5634	3828	1838
от родителей (лиц, их заменяющих)	1351	1026	458
от иных граждан	2288	1599	1046
В процентах от:			
общего количества обращений	0,8	0,6	0,6
обращений по вопросу жестокого обращения с ребенком в семье, поступивших от несовершеннолетних	61	59	60
обращений по вопросу жестокого обращения с ребенком в семье, поступивших от родителей	15	16	15

Источник: Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации

Общее количество обращений, связанных с жестоким обращением с детьми в семье, составляет порядка 6–6,5 тыс. звонков в год (табл. 4).

Количество звонков по вопросам жестокого обращения с детьми в семье в федеральных округах соответствует общим показателям по всей России и составляет 0,5–0,7% от общего количества обращений в год (табл. 5).

Таблица 5.
Количество обращений по вопросу жестокого обращения с ребенком в семье по федеральным округам: 2017

	ЦФО	СЗФО	СКФО	ЮФО	ПФО	УФО	СФО	ДФО
Всего обращений, поступивших на ДТД	182627	101616	21659	76210	201159	117204	236591	56474
Из них:								
обращений по вопросу жестокого обращения с ребенком в семье	1003	520	161	499	2195	816	1331	222
В том числе:								
от детей и подростков	557	309	106	268	1623	467	650	100
от родителей (лиц, их заменяющих)	176	80	42	86	335	92	266	30
от иных граждан	270	131	13	145	237	257	415	92
В процентах от:								
общего количества обращений	0.6	0.5	0.7	0.7	1.1	0.7	0.6	0.4
обращений по вопросу жестокого обращения с ребенком в семье, поступивших от несовершеннолетних	56	59	66	54	74	57	49	45
обращений по вопросу жестокого обращения с ребенком в семье, поступивших от родителей	18	15	26	17	15	11	20	14

Источник: Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации

Среди территорий выделяется Приволжский федеральный округ, где количество обращений в связи с жестоким обращением в семье составляет 1,1% от общего количества обратившихся на детский телефон доверия, а также отмечается самая высокая доля несовершеннолетних, позвонивших на детский телефон доверия по вопросам жестокого обращения в семье

(74%), при этом обращения родителей и лиц, их заменяющих, составляют стандартные 15%. В контексте задач комплексной помощи детям, выполняемых детским телефоном доверия, на это обстоятельство стоит обратить более пристальное внимание.

Сохраняющееся число обращений о жестоком обращении с ребенком в семье свидетельствует о необходимости постоянной просветительской и профилактической работы всех служб, призванных защищать и поддерживать семью, родительство и детство, а также развития системы межведомственного взаимодействия по данной проблематике и совершенствования оказания непосредственной помощи пострадавшим.

ОБРАЩЕНИЯ НА ДЕТСКИЙ ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ ПО ВОПРОСАМ ЖЕСТОКОГО ОБРАЩЕНИЯ С РЕБЕНКОМ ВНЕ СЕМЬИ

Обращение на детский телефон доверия по вопросам проявления жестокости и насилия к несовершеннолетнему вне семьи предполагает, что в дистантной консультации обсуждаются вопросы, связанные с тем или иным видом насильственных действий или непосредственной жестокостью, которая исходит от взрослых. К таким взрослым относятся родственники, не проживающие вместе с ребенком, учителя или воспитатели, иные взрослые, с которыми сталкивается ребенок в своей повседневной жизни, а также дети старшего возраста.

Говоря о жестоком обращении, которое включает в себя явления, обозначаемые понятиями «насилие» и «небрежение нуждами», мы имеем в виду, с одной стороны, действия (или бездействие), осуществляемые по отношению к ребенку, как правило, взрослыми или старшими детьми (подростками) в какой-то определенный момент времени в определенной ситуации (ударить, обозвать, забрать и т. п.), или говорим об аналогичных действиях, растянутых во времени.

С другой же стороны, здесь ведется речь и о видах насилия и/или небрежения, которые в научной литературе, а также практике комплексной помощи несовершеннолетним описываются терминами «физическое насилие», «психологическое насилие», «сексуальное насилие» (о котором также пойдет речь ниже), «экономическое насилие» (принуждение к какой-либо работе или наоборот запрет на экономическую/финансовую самостоятельность, лишение «карманных денег»), «культурное насилие» (принуждение к выбору определенной модели поведения, к соблюдению ритуалов, насильственное вовлечение в религиозные или сектантские

практики), а также «небрежение нуждами», которое может достаточно широко толковаться, предполагая ограничение (депривацию) базовых потребностей несовершеннолетнего (в еде, жилье, защите и т. д.), «урезание» его социальных потребностей (запрет на общение со сверстниками, выбор той или иной профессиональной траектории), частичное лишение свободы передвижения (за исключением ситуаций, когда требуется обеспечить безопасность ребенка или подростка).

В таблице 6 представлены показатели о количестве обращений по вопросам жестокого обращения с несовершеннолетними вне семьи в период с 2011 года до первого полугодия 2018 года.

Таблица 6. Количество обращений по вопросу жестокого обращения с ребенком вне семьи

	2011 год	2015 год	2018 год (первое полугодие)
Всего обращений, поступивших на ДТД	1111 279	1092 496	475367
Из них:			
обращений по вопросу жестокого обращения с ребенком вне семьи	3937	2587	1046
В том числе:			
от детей и подростков	2487	1313	636
от родителей (лиц, их заменяющих)	761	866	267
от иных граждан	689	399	143
В процентах от:			
общего количества обращений	0,4	0,2	0,2
обращений по вопросу жестокого обращения с ребенком вне семьи, поступивших от несовершеннолетних	63	51	61
обращений по вопросу жестокого обращения с ребенком вне семьи, поступивших от родителей	19	33	26
обращений по вопросу жестокого обращения с ребенком вне семьи, поступивших от иных граждан	18	15	14

Источник: Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации

Количество обращений по вопросам жестокого обращения с несовершеннолетними вне семьи в 2017 году по всем федеральным округам варьируется в интервале от 0,1% до 0,5% (табл. 7).

Таблица 7. Количество обращений по вопросу жестокого обращения с ребенком вне семьи по федеральным округам: 2017

	ЦФО	СЗФО	СКФО	ЮФО	ПФО	УФО	СФО	ДФО
Всего обращений, поступивших на ДТД	182627	101616	21659	76210	201159	117204	236591	56474
Из них:								
обращений по вопросу жестокого обращения с ребенком вне семьи	325	83	106	306	332	228	739	77
В том числе:								
от детей и подростков	192	52	56	159	180	93	450	31
от родителей (лиц, их заменяющих)	82	22	39	88	82	73	231	32
от иных граждан	51	9	11	59	70	62	58	14
В процентах от:								
общего количества обращений	0,2	0,1	0,5	0,4	0,2	0,2	0,3	0,1
обращений по вопросу жестокого обращения с ребенком вне семьи, поступивших от несовершеннолетних	59	63	53	52	54	41	61	40
обращений по вопросу жестокого обращения с ребенком вне семьи, поступивших от родителей	25	26	37	29	25	32	31	42
обращений по вопросу жестокого обращения с ребенком вне семьи, поступивших от иных граждан	16	11	10	19	21	27	8	18

Источник: Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации

Обращают на себя внимание показатели Северо-Кавказского и Дальневосточного федеральных округов. В Северо-Кавказском федеральном округе обращения родителей/лиц, их заменяющих, по вопросам жестокого обращения с ребенком вне семьи составляют 37% от количества обращений по данной тематике, а в Дальневосточном федеральном округе этот показатель еще выше – 42%.

ОБРАЩЕНИЯ ПО ВОПРОСАМ ЖЕСТОКОГО ОБРАЩЕНИЯ С РЕБЕНКОМ В СРЕДЕ СВЕРСТНИКОВ

В силу особенностей возраста, потребностей и той ситуации, в которой существует ребенок или подросток, он с неизбежностью сталкивается с такими же, как он, детьми, у которых те же самые проблемы, запросы и ожидания. Это, в свою очередь, по причине отсутствия опыта у детей приводит к столкновению интересов, к конфликтам, противостоянию, непониманию друг друга. Но, как правило, дети и подростки открыты к сотрудничеству со сверстниками и достаточно успешно находят общий язык, разрешают все противоречия.

Тем не менее, данные, получаемые из субъектов Российской Федерации, свидетельствуют о том, что проблема жестокости и насилия в среде сверстников существует. Она оказывается значимой как для самих детей, так и для их родителей (лиц, их заменяющих) и иных взрослых (табл. 8).

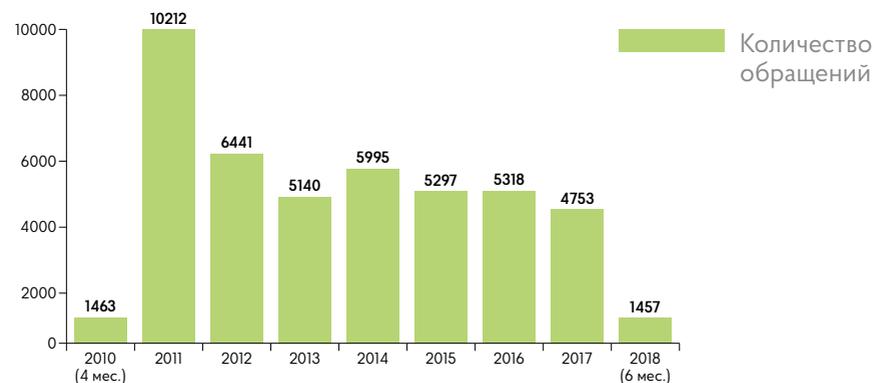
Таблица 8. Количество обращений по вопросам жестокого обращения с ребенком в среде сверстников

	2011 год	2015 год	2018 год (первое полугодие)
Всего обращений, поступивших на ДТД	1111 279	1092 496	475367
Из них:			
обращений по вопросу жестокого обращения с ребенком в среде сверстников	10212	5297	1874
В том числе:			
от детей и подростков	8509	4252	1457
от родителей (лиц, их заменяющих)	926	816	305
от иных граждан	777	229	112
В процентах от:			
общего количества обращений	0.9	0.4	0.4
обращений по вопросу жестокого обращения с ребенком в среде сверстников, поступивших от несовершеннолетних	83	80	78
обращений по вопросу жестокого обращения с ребенком в среде сверстников, поступивших от родителей	9	15	16
обращений по вопросу жестокого обращения с ребенком в среде сверстников, поступивших от иных граждан	8	5	6

Источник: Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации

Данные о количестве звонков по вопросу жестокого обращения с несовершеннолетним в среде сверстников указывают на тенденцию к снижению (рис. 6).

Рисунок 6. Динамика поступивших обращений по вопросу жестокого обращения с ребенком в среде сверстников



Источник: по данным субъектов Российской Федерации, предоставленным в Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации

Подобная тенденция вызывает вопрос, особенно с учетом того, что в обществе проблема насилия (травли и пр.) в детской и подростковой среде стоит очень остро и обсуждается на разных уровнях и количество зафиксированных случаев как по линии Министерства внутренних дел, так и доступных в интернете, не уменьшается.

Возможно, такая ситуация складывается в силу изменения специфики реагирования детьми и подростками на обидные (насильственные) действия со стороны сверстников в свой адрес: уход в себя, привыкание, неумение адекватно реагировать на подобные поступки. Возможна также компенсация подобного отношения к себе посредством ухода в виртуальную реальность, где несовершеннолетний чувствует себя более успешным, целостным, защищенным.

Таким образом, вопросы травли (буллинга, насилия в подростковой и детской среде) и выявления таких явлений требуют самого пристального внимания. При этом очень важно прояснять феноменологию насилия в детско-юношеской среде, его проявления, причины и, соответственно, находить выходы из сложившихся обстоятельств.

В таблице 9 представлены показатели по количеству обращений по вопросам жестокого обращения с несовершеннолетними в среде сверстников по федеральным округам в 2017 году.

Таблица 9. Количество обращений по вопросу жестокого обращения с ребенком в среде сверстников по федеральным округам: 2017

	ЦФО	СЗФО	СКФО	ЮФО	ПФО	УФО	СФО	ДФО
Всего обращений, поступивших на ДТД	182627	101616	21659	76210	201159	117204	236591	56474
Из них:								
обращений по вопросу жестокого обращения с ребенком в среде сверстников	435	229	164	359	905	248	2242	172
В том числе:								
от детей и подростков	305	187	114	253	781	194	1733	119
от родителей (лиц, их заменяющих)	103	39	38	85	98	48	382	50
от иных граждан	27	3	12	20	26	6	127	3
В процентах от:								
общего количества обращений	0,2	0,2	0,8	0,5	0,4	0,2	0,7	0,3
обращений по вопросу жестокого обращения с ребенком в среде сверстников, поступивших от несовершеннолетних	70	82	69	70	86	78	77	69
обращений по вопросу жестокого обращения с ребенком в среде сверстников, поступивших от родителей	23	17	23	24	11	19	17	29

Источник: Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации

Соотношение звонков от взрослых и детей по вопросу жестокого обращения с несовершеннолетними в среде сверстников выглядит следующим образом: доля обращений от детей и подростков варьируется в диапазоне 69–86%, где минимальное количество обращений отмечено в Северо-Кавказском федеральном округе (69%), а максимальное – в Приволжском федеральном округе (86%); обращений от родителей – в диапазоне 11–29%, где 11% – в Приволжском федеральном округе и 29% – в Дальневосточном федеральном округе.

ОБРАЩЕНИЯ ПО ВОПРОСУ СЕКСУАЛЬНОГО НАСИЛИЯ В ОТНОШЕНИИ РЕБЕНКА

Сексуальное насилие в отношении несовершеннолетних достаточно сложно для выявления и оказания помощи пострадавшему ребенку, его родителям.

Несовершеннолетний далеко не всегда может осознать, что в отношении него совершаются какие-либо действия сексуального характера и дать им оценку и какой-либо отпор. Особенно это трудно в случаях, когда сексуализированные действия совершают близкие люди или это происходит в форме игры в кругу старших сверстников.

Также существует риск совершения насильственных действий в интернете, мониторинг которых, как и превенция «залипания» несовершеннолетнего в порно-сети и т. д., представляют определенную трудность.

Таблица 10. Количество обращений по вопросу сексуального насилия в отношении ребенка

	2011 год	2015 год	2018 год (первое полугодие)
Всего обращений, поступивших на ДТД	1 111 279	1 092 496	475 367
Из них:			
обращений по вопросу сексуального насилия в отношении ребенка	1610	967	402
В том числе:			
от детей и подростков	896	654	240
от родителей (лиц, их заменяющих)	348	160	81
от иных граждан	366	153	81
В процентах от:			
общего количества обращений	0,1	0,09	0,08
обращений по вопросу сексуального насилия в отношении ребенка, поступивших от несовершеннолетних	55	68	60
обращений по вопросу сексуального насилия в отношении ребенка, поступивших от родителей	22	16	20
обращений по вопросу сексуального насилия в отношении ребенка, поступивших от иных граждан	23	16	20

Источник: Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации

При этом действующее законодательство совершенно четко определяет критерии насильственных действий сексуального характера в отношении детей и подростков, санкции, а также описывает регламенты, которым необходимо следовать в случаях подозрения или зафиксированного факта сексуального насилия в отношении несовершеннолетних.

В таблице 10 представлены данные о количестве обращений на детский телефон доверия по вопросу сексуального насилия в отношении ребенка.

Относительное число обращений на данную тему не превышает 0,1% от общего числа звонков, поступивших за год. При рассмотрении абсолютных значений наблюдается тенденция к их снижению.

Таблица 11. Количество обращений по вопросу сексуального насилия в отношении ребенка по федеральным округам: 2017

	ЦФО	СЗФО	СКФО	ЮФО	ПФО	УФО	СФО	ДФО
Всего обращений, поступивших на ДТД	182627	101616	21659	76210	201159	117204	236591	56474
Из них:								
обращений по вопросу сексуального насилия в отношении ребенка	174	139	10	40	499	46	338	58
В том числе:								
от детей и подростков	124	95	4	23	373	26	214	39
от родителей (лиц, их заменяющих)	28	35	2	11	76	11	73	8
от иных граждан	22	9	4	6	50	9	51	11
В процентах от:								
общего количества обращений	0.09	0.09	0.05	0.05	0.2	0.04	0.1	0.1
обращений по вопросу сексуального насилия в отношении ребенка, поступивших от несовершеннолетних	71	68	40	58	75	57	63	67
обращений по вопросу сексуального насилия в отношении ребенка, поступивших от родителей	16	25	20	28	15	24	22	14
обращений по вопросу сексуального насилия в отношении ребенка, поступивших от иных граждан	13	7	40	14	10	19	15	19

Источник: Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации

Снижение тенденции можно объяснить тем, что за анализируемый период оценка ребенком или взрослым степени сексуализированности и насильственности действий в отношении несовершеннолетнего могла измениться в сторону нивелирования опасности.

Представим данные о количестве звонков по вопросам сексуального насилия в отношении несовершеннолетних по федеральным округам в 2017 году (таблица 11).

ОБРАЩЕНИЯ ПО ВОПРОСУ ДЕТСКО-РОДИТЕЛЬСКИХ ОТНОШЕНИЙ

Одной из тем, которые в той или иной степени затрагивает большинство обратившихся, является тема детско-родительских или родительско-детских отношений. Проблемы отношений в семье, «конфликта отцов и детей» требуют постоянного внимания, понимания и, зачастую, поддержки со стороны специалистов телефона доверия.

При рассмотрении в динамике абсолютных данных по детско-родительским обращениям на детский телефон доверия наблюдается устойчивый рост звонков: если в 2011 году поступило 89,1 тыс. обращений, в 2015 году – 97,7 тыс. обращений, а в 2018 году по прогнозным оценкам ожидается порядка 100 тыс. обращений (табл. 12).

Абсолютные показатели, отражающие количество обращений по вопросам детско-родительских отношений от детей и подростков, остаются относительно стабильными (2011 год – 50,9 тыс. обращений, 2015 год – 50,6 тыс. обращений, 2018 год (первое полугодие) – 26,5 тыс. обращений).

При этом общее увеличение числа обращений по данной тематике обеспечивается за счет постоянного роста количества обращений от родителей (лиц, их заменяющих), а также от иных граждан:

- родительские звонки: 2011 год – 31,1 тыс. обращений, 2015 год – 34,2 тыс. обращений (110% к 2011 году), 2018 год (прогноз) – 37,2 тыс. обращений (108% к 2015 году); общий рост обращений в период 2011–2018 годов может составить порядка 20%;
- звонки от граждан: 2011 год – 7,2 тыс. обращений, 2015 год – 8,9 тыс. обращений (124% к 2011 году), 2018 год (прогноз) – 9,7 тыс. обращений (109% к 2015 году); общий рост в период 2011–2018 годов может составить порядка 35%.

Таблица 12. Количество обращений по вопросу детско-родительских отношений

	2011 год	2015 год	2018 год (первое полугодие)
Всего обращений, поступивших на ДТД	1111 279	1092 496	475367
Из них:			
обращений по вопросу детско-родительских отношений	89142	97723	49931
В том числе:			
от детей и подростков	50928	50584	26486
от родителей (лиц, их заменяющих)	31059	34240	18590
от иных граждан	7155	8899	4855
В процентах от:			
общего количества обращений	8	9	11
обращений по вопросу детско-родительских отношений, поступивших от несовершеннолетних	57	52	53
обращений по вопросу детско-родительских отношений, поступивших от родителей	35	35	37
обращений по вопросу детско-родительских отношений, поступивших от иных граждан	8	9	10

Источник: Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации

Можно сделать вывод, что востребованность детского телефона доверия среди родительской общественности (и взрослых вообще) стабильно увеличивается, и данную тенденцию необходимо сохранять и поддерживать всеми доступными способами: проведением информационных кампаний, просветительских мероприятий, разъяснительной работы и пр.

ОБРАЩЕНИЯ ПО ВОПРОСУ ОТНОШЕНИЯ РЕБЕНКА СО СВЕРСТНИКАМИ

Безусловно, для детей и подростков в силу особенностей их возраста, вопрос взаимоотношений в своей среде всегда будет стоять на первом месте, ведь школа или иные референтные пространства ребенка (детский сад, училище, детский дом, улица) – это те места, где он формируется, причем не обособленно от остальных, а именно во взаимодействии со сверстниками, со старшими и младшими ребятами.

Поэтому для несовершеннолетних вопросы отношений со своими ровесниками всегда будут стоять на первом месте в числе обращений на детский телефон доверия, в связи с чем, в перспективе, видится интересным

рассмотреть статистику обращений по данной проблематике более дифференцированно – в контексте детализации возрастов и собственно содержания обращений.

В таблице 13 представлены показатели по количеству обращений по вопросу отношения ребенка со сверстниками.

Таблица 13. Количество обращений по вопросу отношения ребенка со сверстниками

	2011 год	2015 год	2018 год (первое полугодие)
Всего обращений, поступивших на ДТД	1111 279	1092 496	475367
Из них:			
обращений по вопросу отношения ребенка со сверстниками	132726	132628	60043
В том числе:			
от детей и подростков	116891	118961	52816
от родителей (лиц, их заменяющих)	10295	9020	4403
от иных граждан	5540	4647	2824
В процентах от:			
общего количества обращений	12	12	13
обращений по вопросу отношения ребенка со сверстниками, поступивших от несовершеннолетних	88	90	88
обращений по вопросу отношения ребенка со сверстниками, поступивших от родителей	8	7	7
обращений по вопросу отношения ребенка со сверстниками, поступивших от иных граждан	4	3	5

Источник: Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации

Динамика обращений по вопросу отношения ребенка со сверстниками демонстрирует свою стабильность как в плане общего и относительного количества обращений в год 12–13% (с 2011 года по 2018 год), так и в плане распределения по категориям звонящих. Наблюдается абсолютное доминирование детских и подростковых обращений (88–90%) и неизменное число взрослых абонентов: 7–8% обращений, поступивших от родителей, 3–5% – от иных граждан.

Приведенные данные свидетельствуют о том, что общероссийский детский телефон доверия успешно выполняет поставленную задачу – помогает детям более успешно и психологически комфортно проходить различные этапы своего развития, социализироваться, преодолевать жизненные коллизии, в том числе возникающие при общении со сверстниками.

ОБРАЩЕНИЯ ПО ПРОБЛЕМЕ СУИЦИДА

Проблема суицида, особенно если речь идет о детях и подростках, является одной из важнейших в практике психологической помощи, телефонного консультирования.

С 2012 года в форму отчетности о деятельности детского телефона доверия на территории субъектов Российской Федерации включен показатель – количество поступивших обращений по проблеме суицида с детализацией содержания этих обращений (суицидальные мысли, принятые решения, состояние после суицидальной попытки, самоповреждения и другие вопросы).

Таблица 14. Количество обращений по проблеме суицида

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018 (за 2 квартала)
Всего обращений, поступивших на ДТД	1087174	1132227	1137022	1092496	1101585	989940	475367
Из них:							
обращений по проблеме суицида	4110	4926	5820	6816	7840	9575	4088
В том числе:							
от детей и подростков	1936	2398	2812	3092	3771	4328	1917
от родителей (лиц, их заменяющих)	575	685	853	851	919	1637	497
от иных граждан	1599	1843	2155	2873	3162	3609	1674
В процентах от:							
общего количества обращений	0.37	0.43	0.51	0.62	0.71	0.97	0.86
обращений по проблеме суицида, поступивших от несовершеннолетних	47.1	48.7	48.3	45.4	48.1	45.2	46.9
обращений по проблеме суицида, поступивших от родителей	14.0	13.9	14.7	12.5	11.7	17.1	12.2
обращений по проблеме суицида, поступивших от иных граждан	38.9	37.4	37.0	42.1	40.2	37.7	40.9

Источник: Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации

Рассматривая динамику количества обращений на тему суицида в период за 2012–2018 годы, стоит отметить стабильный рост числа обращений как в относительном, так и в абсолютном значениях: ежегодно число звонков суицидального содержания увеличивается (табл. 14).

Более резкий рост звонков данного типа наблюдался в 2017 году, когда в русскоязычном секторе социальных сетей, а также в оффлайне резко активизировались деструктивные сообщества типа «Синий кит», «7:40» и др., которые агрессивно вовлекали несовершеннолетних в «игры», конечной целью которых было самоубийство несовершеннолетнего.

Стоит заметить, что профессионально построенные механизмы влияния деструктивных сообществ на детей и подростков в полной мере учитывали особенности возраста несовершеннолетних, умело играли на основных потребностях и ценностях каждой возрастной группы.

Динамика обращений по проблеме суицида выглядит следующим образом: если в 2012 году относительный показатель составлял 0,37%, то в 2017 году он увеличился почти в три раза и составил 0,97%, при том что общее количество звонков на детский телефон доверия изменилось незначительно. Прогноз на 2018 год (исходя из данных за первое полугодие) дает возможность говорить о некотором снижении подобного рода обращений.

Увеличение количества звонков по данной проблематике от родителей и лиц, их заменяющих: с 14% от общего количества звонков (2012 год) до 17,1% (2017 год) свидетельствует о тревоге родителей и необходимости получения профессиональной помощи.

Дифференциация обращений (это и мысли, и намерения, и, безусловно, действия, а также аутоагрессия) и сбор соответствующей статистической информации, осуществляемой Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, требуют постоянного внимания в ходе работы служб детского телефона доверия, а также актуализации техники и методики дистантного консультирования подобных обращений (рис. 7).

В таблице 15 представлено распределение количества обращений по вопросам суицида по федеральным округам в 2017 году.

Рисунок 7. Тематика обращений по вопросам суицида: 2017



Источник: Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации

В 2017 г. в целом по Российской Федерации звонки по суицидальным вопросам составили 0,97% от общего числа обращений, поступивших на детский телефон доверия.

В 2 федеральных округах отмечаются показатели, близкие к среднему значению по России: 0,79% в Центральном ФО и 0,92% в Сибирском ФО. В 3 федеральных округах этот показатель в 2017 году ниже среднероссийского: 0,64% в Северо-Кавказском ФО, 0,56% – в Южном ФО и 0,65% в Уральском ФО. Еще в 3 федеральных округах этот показатель несколько превышает среднероссийский – 1,14% в Северо-Западном ФО, 1,32% в Приволжском ФО, 1,45% в Северо-Западном ФО.

Таблица 15. Количество обращений по вопросу суицида по федеральным округам: 2017

	ЦФО	СЗФО	СКФО	ЮФО	ПФО	УФО	СФО	ДФО
Всего обращений, поступивших на ДТД	182627	101616	21659	76210	201159	117204	236591	56474
Из них:								
обращений по вопросу суицида	1450	1152	139	424	2654	760	2178	818
В том числе:								
от детей и подростков	725	354	82	228	1794	332	653	160
от родителей (лиц, их заменяющих)	256	387	39	44	282	133	247	249
от иных граждан	470	411	18	149	579	295	1278	409
В процентах от:								
общего количества обращений	0.79	1.14	0.64	0.56	1.32	0.65	0.92	1.45
обращений по вопросу суицида, поступивших от несовершеннолетних	50.0	30.7	59.0	53.9	67.6	43.7	30.0	19.6
обращений по вопросу суицида, поступивших от родителей	17.7	33.6	28.1	10.7	10.6	17.5	11.3	30.4
обращений по вопросу суицида, поступивших от иных граждан	32.3	35.7	12.9	35.4	21.8	38.8	58.7	50.0

Источник: Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации

3. СОВРЕМЕННЫЕ ВЫЗОВЫ И ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СЛУЖБ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ

Современные российские дети существенно отличаются от детей и подростков, предыдущего поколения. Практически все дети в возрасте 8–10 лет являются обладателями гаджетов (компьютеров, смартфонов, планшетов) и активными интернет-пользователями.

Определилась новая составляющая развития детей и подростков – интернет занимает значительное место в жизни детей, влияет на их социализацию, общение в интернет-пространстве становится для детей практически таким же значимым и многогранным, как и реальное общение.

Безусловно, дети проводят в интернет-пространстве гораздо больше времени, чем их родители. По результатам опроса, подростки в будние дни проводят в сети в среднем 2–3 часа, в выходные дни каждый шестой школьник проводит в интернете от 5 до 8 часов.

Данные Фонда развития Интернет (2016 г.) показывают, что в среднем, 92% российских детей в возрасте 12–17 лет выходят в сеть каждый или почти каждый день в любое время и в любом месте, где есть такая возможность.

По данным исследования «Растим детей в эпоху Интернета» (2016 г.)⁵, более половины всех опрошенных несовершеннолетних пользователей в России (56%) находятся в Сети почти постоянно.

При этом по данным ВЦИОМ, количество взрослых, ежедневно пользующихся интернетом, в 2016 году составило всего 53%.

На обеспечение безопасности детей в интернет-пространстве направлены специальные разработки «Лаборатории Касперского», например, модуль «Родительский контроль» в составе KasperskyInternetSecurity и KasperskyTotalSecurity для всех устройств.

Эти программы позволяют родителям контролировать время использования устройства ребенком, настраивать расписание доступа в интернет и получать отчеты о времени, которое ребенок тратит на свой гаджет. Кроме того, они защищают ребенка от просмотра взрослого контента, информируют родителей о признаках кибербуллинга, предоставляют статистику звонков и СМС и многое другое.

К сожалению, низкая цифровая грамотность родителей влечет за собой беспечное отношение к интернет-активности детей. У большинства родителей отсутствует четкое понимание того, что негативный опыт общения

⁵ Исследование «Растим детей в эпоху Интернета» проведено специально для «Лаборатории Касперского» организацией IconKids&Youth в 2016 году. В опросе приняли участие 540 семей с детьми в возрасте от 8 до 16 лет.

в интернет-пространстве так же травматичен и несет такие же тяжелые последствия для ребенка, как и негативный опыт общения в реальной жизни.

Общеизвестно, что все большее распространение среди детей получают проявления различных видов социально опасного и деструктивно поведения – буллинг (кибербуллинг), акты агрессии и насилия, участниками и жертвами которых становятся сверстники. Актуальной остается проблема криминализации детской среды, вовлечение детей и подростков в противоправную деятельность, совершение несовершеннолетними правонарушений и преступлений.

Ребенок, пострадавший от различных видов опасного и деструктивно поведения сверстников или других лиц, а также ребенок, который сам стал инициатором или участником актов агрессии и насилия по отношению к другим детям, независимо от того, где произошли такие события – в сети или в реальной жизни, – нуждается в срочной помощи как родителей, так и специалистов.

Родителям необходимо знание о рисках, с которыми может столкнуться ребенок, о способах реагирования на них и возможностях получения необходимой квалифицированной помощи.

Буллинг (кибербуллинг) – запугивание, унижение, травля, физический или психологический террор, направленный на то, чтобы вызвать у другого страх и тем самым подчинить человека себе. Это одна из серьезных проблем подростковой среды.

Развитие инфокоммуникационных технологий привело к распространению кибербуллинга – агрессивного, умышленного действия, совершаемого группой лиц или одним лицом с использованием электронных форм контакта, повторяющегося неоднократно и протяженного во времени в отношении жертвы, которой трудно защитить себя.

Виртуальная среда, в которой происходит кибербуллинг, позволяет агрессорам чувствовать себя менее уязвимыми и менее ответственными за свои действия. Анонимность – основной фактор, отличающий кибербуллинг от обычного буллинга, осуществляемого при непосредственном контакте. Другие отличия проявляются в том, что кибербуллинг происходит вне школы, более скрыто и зачастую не позволяет видеть эмоциональные реакции жертвы⁶.

Троллинг – иллюзия анонимности и безнаказанности при общении в интернете приводит к тому, что некоторые пользователи дают

⁶ «Интернет: возможности, компетенции, безопасность», Методическое пособие для работников системы общего образования. Центр книжной культуры «Гутенберг»; М.: Google, 2013. С. 124–125.

выход агрессии, оскорбляя других пользователей или провоцируя их на конфликт. Подобное поведение в интернете называют «троллингом». «Тролли» публикуют провокационные сообщения, чтобы вызвать негативную реакцию пользователей и разжечь спор между участниками коммуникации.

Троллинг может быть прямым (оскорбления участников, нарушение правил ресурса, подстрекание, ссоры) и замаскированным (сообщения не по теме, возвращение к другой острой теме, завуалированные сообщения, на первый взгляд позитивные). Тролли хотят получить реакцию в виде прямого конфликта.

В перепалке с таким пользователем очень легко потерять над собой контроль и самому стать «троллем».

Секстинг – (от англ. *sex* и *texting*) означает общение на тему секса посредством мобильного телефона или через интернет.

Столкнувшиеся с секстингом подростки, как правило, остаются один на один с этой ситуацией: большинство из них ничего не предпринимает и никому ничего не рассказывает – ни родителям, ни друзьям.

Чаще всего подростки используют выжидательную стратегию. Каждый четвертый из пострадавших детей ждет, что проблема решится сама собой. Значительно реже подростки пробуют решить проблему сами (15%) или пытаются заставить другого человека оставить их в покое (14%).

Для младшего возраста (11–14 лет) в большей степени характерны ожидания, что проблема решится сама собой, то есть пассивные стратегии.

В 15–16 лет подростки чаще стараются выйти из сложившейся ситуации самостоятельно: пытаются заставить другого человека прекратить действия или, защищаясь от нежелательной переписки сексуального содержания, блокируют возможность человека общаться с ними, меняют настройки безопасности.

Груминг – установления дружеских отношений с ребенком с целью сексуальной эксплуатации.

Знакомство чаще всего происходит в чате, на форуме или в социальной сети от имени ровесника ребенка. В процессе межличностного контакта («в привате») неизвестное лицо входит в доверие к ребенку, пытаясь узнать личную информацию и договориться о встрече. Данной проблеме обычно уделяется мало внимания, однако груминг – один из наиболее серьезных рисков для детей и подростков в интернете. Учитывая, что дети в большинстве своем не склонны никому рассказывать о том, с чем столкнулись в сети, то риск оказаться беззащитными перед преступниками велик. Кроме

того, сам факт встречи с порнографией и непристойностями – очень нежелательный и преждевременный опыт для ребенка⁷.

Кроме того, пристального внимания заслуживает тот факт, что интернет-пространство постоянно создает новые киберугрозы, обладающие свойством быстро распространяться и затрагивать в короткий промежуток времени большое количество детей.

В качестве примера можно привести вовлечение детей и подростков в интернет-сообщества с противоправным контентом, в т. ч. суицидальной направленности, распространение среди несовершеннолетних информации, наносящей вред их здоровью, нравственному и духовному развитию, различные виды киберпреступлений, жертвами которых становятся дети.

Очевидно, что многие виртуальные угрозы, подстерегающие детей в интернете, становятся не менее опасными, чем те, от которых мы пытаемся защитить наших детей в реальной жизни.

Так, для детей и подростков в силу их неопытности, угрозу представляет информация, содержащая ложные советы (например, об употреблении тех или иных лекарственных средств, приемов похудения и др.), пропаганду опасных для жизни и здоровья увлечений и игр, а также неэтичный контент (например, поданная под особым ракурсом информация о некоторых событиях и явлениях, нецензурная лексика и др.).

Потенциальный вред от столкновения с негативным контентом и реакция ребенка на подобные материалы напрямую зависят от его возраста, индивидуальных особенностей, предыдущего опыта, психологического состояния и многих других факторов⁸.

Особое место в этом ряду новых современных вызовов, представляющих угрозу для детей и подростков, занимает **экстремизм** (от фр. *extremisme*, от лат. *extremus* – крайний) – приверженность крайним взглядам и мерам.

Правонарушения экстремистской направленности в современных условиях являются серьезной угрозой для российского общества. Согласно утвержденной Указом Президента Российской Федерации 12 мая 2009 г. № 537 Стратегии национальной безопасности Российской Федерации до 2020 года, экстремистская деятельность националистических, религиозных, этнических и иных организаций и структур, направленная на нарушение единства и территориальной целостности Российской Федерации, дестабилизацию внутривнутриполитической и социальной ситуации

⁷ «Интернет: возможности, компетенции, безопасность», Методическое пособие для работников системы общего образования. Центр книжной культуры «Гутенберг»; М.: Google, 2013. С. 127.

⁸ «Интернет: возможности, компетенции, безопасность», Методическое пособие для работников системы общего образования. Центр книжной культуры «Гутенберг»; М.: Google, 2013. С. 114.

в стране, названа одним из основных источников угроз национальной безопасности.

Особую обеспокоенность вызывают проявления экстремизма в молодежной среде, поскольку представители этой возрастной группы наиболее подвержены негативному информационно-психологическому воздействию со стороны лиц и группировок экстремистской направленности.

Противодействие экстремизму — общегосударственная задача, для выполнения которой требуется мобилизация всех ресурсов. Противодействие экстремистской деятельности в первую очередь должно быть направлено на превентивные меры, в том числе на выявление проявлений экстремизма в детской и подростковой среде и устранение их причин. В данном контексте деятельность общероссийского детского телефона доверия должна быть ориентирована на психологическую поддержку подростков, чья жизненная ситуация позволяет предположить возможность их включения в поле экстремистской активности, на снижение у них чувства незащищенности, безысходности, невостребованности, агрессии, оказание помощи в выходе из деструктивных организаций, субкультур.

Следует отметить, что для пропаганды экстремистских взглядов и настроений используются ресурсы интернета — распространение интернет-игр, организация одновременных согласованных противоправных действий, в том числе по флэшмобов, разжигающих националистические взгляды. На детских сайтах могут встречаться самые разные формы выражения ненависти: от радикального расизма до грубого высмеивания. Такие сайты на первый взгляд могут казаться безобидными, но они вносят свой вклад в формирование детской онлайн-культуры, в которой грубость по отношению к другим считается допустимой.

Очевидно, что полностью оградить детей от негативной информации невозможно. Однако ответственное и осознанное отношение взрослых к этой проблеме может значительно снизить риск столкновения детей и подростков с опасной информацией. Воспитание культуры межнациональных отношений, толерантности, воспитание уважения чести и достоинства каждого человека независимо от его расы, вероисповедания, религии — эти идеи должны стать ориентиром в профилактике экстремизма в детской и молодежной среде в современных социокультурных условиях российского общества.

С учетом трудностей, связанных с запрещением всех форм контента, потенциально опасного для детей, применяются разнообразные стратегии и методы регулирования на различных уровнях.

На государственном уровне негативный контент в интернете регулируется рядом действующих на территории Российской Федерации законов, запрещающих или ограничивающих распространение информации, причиняющей вред здоровью и развитию детей.

Так, Федеральным законом «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» № 436-ФЗ, действующим в России с сентября 2012 года, определены виды информации, запрещенной для распространения среди детей, а также информация, распространение которой среди детей определенных возрастных категорий ограничено. Закон требует, чтобы ресурсы, содержащие запрещенную или ограниченную для распространения среди детей информацию, были промаркированы в соответствии с возрастными ограничениями.

Федеральный закон № 139-ФЗ от 28 июля 2012 года «О внесении изменений в Федеральный закон «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» установил процедуру блокировки контента, запрещенного к распространению в Сети на территории Российской Федерации. В соответствии с указанным законом действует «Единый реестр запрещенных сайтов». Доступ к контенту сайтов из этого списка ограничивается для российских пользователей.

В 2012 году в России также был принят ряд законопроектов, направленных на блокирование интернет-ресурсов, содержащих запрещенную информацию.

Для оперативного реагирования и преодоления киберугроз разрабатываются положения о межведомственном взаимодействии. Так, например, в Алтайском крае в 2017 году разработан «Порядок обмена информацией и проведения оперативных мероприятий при выявлении случаев регистрации детей в интернет-сообществах с противоправным контентом» (Приложение 4). Порядок направлен на пресечение случаев вовлечения несовершеннолетних в совершение преступлений, других противоправных и (или) антиобщественных действий, случаев склонения их к суицидальным действиям, а также для организации в отношении них индивидуальной профилактической работы.

В целях обеспечения безопасности детей и подростков в интернет-пространстве в Тюменской области создан и реализуется специальный проект «Киберпатруль», направленный на поиск в сети и удаление противоправной информации, а также информации, способной причинить вред здоровью и развитию детей и подростков (пропаганда употребления и распространения наркотических средств, суицида, экстремизма, шоплифтинг, популяризация кибербуллинга, иных деструктивных поведенческих практик в детской и подростковой среде).

Саморегулирование IT-индустрии. Большинство поисковых систем предлагают возможности безопасного поиска, который фильтрует результаты, содержащие изображения или ключевые слова, рассматриваемые как неподходящие для детей. У большинства сотовых операторов есть услуга «Детский интернет», которая позволяет просматривать только безопасные ресурсы. Подобные услуги предлагают многие провайдеры проводного доступа в интернет. По схожему принципу действуют средства «родительского контроля» – специализированное программное обеспечение, позволяющее управлять доступом детей в интернет. Подобные средства помогают на свое усмотрение устанавливать ограничения по времени и выбирать, какую информацию в сети может видеть ребенок.

Практики дистантного консультирования в ситуациях актуальных угроз

Методология и технология телефонного консультирования достаточно проработаны, чтобы дать адекватный ответ на угрозу вовлечения несовершеннолетнего в деструктивное сообщество («Синий кит» – группа во «ВКонтакте» суицидальной направленности, 2017 г.). В качестве такого ответа выступает не создание специфических технологий и приемов, а новый подход или взгляд, которые акцентированы на проблему одиночества, зависимости, суицида несовершеннолетнего. Иначе говоря, имеющиеся техники и знания об особенностях поведения несовершеннолетних фокусируются на актуальной угрозе, и происходит смещение акцентов с традиционной работы, например, с суицидальными обращениями, на работу с суицидальными обращениями в контексте активизации деструктивных интернет-сообществ.

Также в случаях киберугроз служба ДТД может организовать помощь, выходящую за непосредственные рамки телефонного консультирования, вовлекая в орбиту помощи позвонившим не только «традиционные» службы социального обслуживания, образования, правоохранительные органы, но и иные структуры, причем не только государственные, но и общественные (например, «Киберпатруль» Владимирской области⁹), коммерческие (например, «Лаборатория Касперского»¹⁰), а также структуры Роскомнадзора и т. д.

Ниже приведены некоторые примеры материалов, которые применяются и могут быть использованы непосредственно в телефонном

консультировании, а также могут быть использованы в качестве материалов при организации помощи, выходящей непосредственно за рамки телефонного консультирования.

Проект Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, портал «Я – Родитель!»¹¹



Портал «Я – Родитель!» обеспечивает возможность получить квалифицированную помощь по вопросу действий в экстренной ситуации, в частности, в случае проблемы вовлеченности детей и подростков в «группы смерти». Помимо непосредственного обращения на телефон доверия речь идет и о наличии развернутых и понятных родителям и лицам, их заменяющим, рекомендаций и алгоритмов действий в случаях обнаружения или подозрения в подобной вовлеченности.

Кроме того, в процессе разговора с консультантом онлайн можно запустить процесс государственного контроля тех или иных интернет-сообществ посредством обращения в контролирующую организацию – Роскомнадзор. Важно отметить, что консультант телефона доверия должен иметь навыки работы с интернет-ресурсами. В службе детского телефона доверия могут (и должны) быть разработаны регламенты такой совместной работы с позвонившими. При отсутствии подключения к сети специалист должен качественно разъяснить действия, которые абонент может предпринять для разрешения возникшей проблемы в том числе и используя инфографику портала.

⁹ По данным сайта <https://avo.ru/-/kiberpatrul-na-strazhe-bezopasnogo-interneta-vo-vladimirskoj-oblasti>.

¹⁰ По данным сайта www.kaspersky.ru/resource-center.

¹¹ По данным сайта www.ya-roditel.ru.

Учреждением разработаны информационные материалы для подростков, предупреждающие об опасности и предлагающие решения проблемы.



В «Шпаргалке для подростка» делается акцент на решение проблемы травли (буллинга) в школе, где ребенок или подросток в состоянии самостоятельно начать разрешать сложившуюся ситуацию, взяв на себя ответственность за происходящее.



В информационном материале «Мой стиль — безопасный интернет» ребенок или родитель, имеющие вопросы о кибербуллинге, могут повысить свою компетентность как интернет-пользователей и скорректировать свое поведение в интернете.



В «Памятке для родителей» определена последовательность действий, которые может предпринять взрослый (родитель, лицо, его заменяющее) в ситуациях, когда обнаруживаются те или иные признаки травли в интернете. Важно, чтобы родитель становился помощником, партнером и сторонником ребенка, вместе с ним преодолевал сложную ситуацию сетевой травли.



Еще одна проблема, с которой сталкиваются современные подростки — вовлечение их в экстремистские, деструктивные сообщества, стимулирующие асоциальное и антисоциальное поведение.

На сайте garant.ru опубликованы методические материалы по противодействию распространения экстремизма в молодежной среде¹³. Для специалистов детского телефона доверия, иных организаций будет полезно использовать предложенную «Карту агрессивного контента» для идентификации наличия и степени вовлеченности несовершеннолетнего в экстремистские, деструктивные сообщества, а также для обсуждения с родителями и лицами, их заменяющими, степени риска подобной вовлеченности.

Краткое пояснение.

1. **Мони́зм** — навязывание черно-белого представления о реальности, формирование мировоззрения по принципу оппозиционности «мы — они».
2. **Догматизм** — отказ от сомнения, уверенность в абсолютной правоте и непогрешимости точки зрения или лидера сообщества.
3. **Одномерность** — шаблонность поведения в различных ситуациях, не учитывающих их особенности, требования и пр.
4. **Презумпция виновности** — утверждение о том, что все общепринятые, традиционные, привычные точки зрения и убеждения лживы и опасны.
5. **Навязывание стереотипов** — происходит, прежде всего, на уровне речевого поведения, куда вводятся громкие, символические понятия, которые наделяются новым, противоположным содержанием (например, «любовь» — способ управления детьми, «патриотизм» — насилие над свободным выбором свободного человека и т. п.).

¹² Официальный сайт КГБУ «Алтайский краевой центр психолого-педагогической и медико-социальной помощи» (<http://ppms22.ru/>).

¹³ По данным сайта www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71293532.

Используя знание о наиболее распространенных инструментах вовлечения и манипулирования, понимая, что несовершеннолетние изначально, в силу возрастных особенностей, склонны к «черно-белому» мышлению, абсолютистским, некритичным суждениям, протестному поведению и т. д., консультант детского телефона доверия сможет идентифицировать риск вовлеченности в экстремистские и деструктивные объединения, и, соответственно, подобрать соответствующие техники, которые позволят наиболее эффективно работать с несовершеннолетним абонентом, сформулировать приемлемые и безопасные рекомендации родителям или лицам, их заменяющим, а также организовать помощь, выходящую за рамки телефонного консультирования, с привлечением соответствующих структур и организаций.

Количество и содержание угроз, с которыми сталкивается ребенок или подросток в интернете или в реальной жизни, находится в постоянном движении, вызовы благополучию и безопасности мимикрируют, ищут наиболее быстрые пути нанесения вреда жизни и здоровью детей и подростков, в связи с чем, задача служб детского телефона доверия также быть готовыми к экстренному реагированию на возникающие угрозы и оперативной выработке профессиональных технологий и приемов противодействия угрозам и нивелирования их последствий.

УТВЕРЖДЕНО
постановлением КДН и ЗП
Администрации Курской области
от 24 декабря 2014 года

Порядок межведомственного взаимодействия органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в случаях обращений в службу экстренной психологической помощи по «Детскому телефону доверия» с единым общероссийским номером в ситуациях, требующих своевременного вмешательства для сохранения жизни и здоровья ребенка

Раздел 1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок межведомственного взаимодействия органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в случаях обращений в службу экстренной психологической помощи по «Детскому телефону доверия» (далее – ДТД) с единым общероссийским номером в ситуациях, требующих своевременного вмешательства для сохранения жизни и здоровья ребёнка, разработан в целях раннего выявления, предотвращения и пресечения ситуаций, угрожающих жизни и здоровью ребёнка в семье, вне семьи и в случае нарушения его прав.

1.2. Порядок разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних», Соглашением об обеспечении деятельности Курской области детского телефона доверия (службы экстренной психологической помощи) с единым общероссийским телефонным номером от 22.10.2010 г. № 61/03, заключенным между Администрацией Курской области и Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, постановлением Администрации Курской области от 11.02.2011 г. № 47-па «Об обеспечении функционирования на территории Курской области детского телефона доверия (службы экстренной психологической помощи) с единым общероссийским телефонным номером», а также Семейным кодексом РФ, Конвенцией ООН по правам ребёнка.

1.3. Необходимость межведомственного взаимодействия для оказания абоненту дополнительной специализированной помощи, выходящей за

рамки телефонного консультирования, продиктована наличием «кризисных» звонков, содержащих информацию о нарушении прав детей, насилии, фактах жестокого обращения с детьми, пренебрежения их нуждами, оставления в опасности.

Учитывая принципы анонимности и конфиденциальности ДТД, информация о случаях насилия и жестокого обращения с ребёнком, пренебрежения его нуждами, угрозе жизни и здоровью может быть передана консультантом исключительно по просьбе абонента и с его личного согласия, при установлении персональных данных абонента (ФИО, адреса, возраста).

Порядок межведомственного взаимодействия между ДТД, функционирующим на базе МКОУ для детей, нуждающихся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи «Центр диагностики и консультирования «Гармония», ОКУСОНССО «Курский областной социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних», ОКУСОН «Курский областной социальный приют для детей и подростков» п. Поныри, ОКУСОН ССО «Железнодорожский межрайонный центр социальной помощи семье и детям», и органами и учреждениями системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних Курской области в случае обращения абонента за специализированной помощью, выходящей за рамки телефонного консультирования, позволяет создать организационные условия для системной деятельности по защите прав детей, профилактике жестокого обращения и пренебрежения нуждами детей, а также оказанию помощи пострадавшим детям, сообщившим о своих проблемах на ДТД лично или через посредника.

Раздел 2. Основные понятия порядка взаимодействия

2.1. **Жестокое обращение с детьми** – нанесение физического, психологического, эмоционального ущерба ребёнку путем умышленного действия, а также пренебрежение родителями, воспитателем, другими лицами обязанностями по отношению к нему, наносящее вред его физическому и психическому развитию.

2.2. **Насилие над ребенком** – умышленное применение индивидом или социальной группой различных форм принуждения в отношении ребёнка, ущемляющих его конституционные права и свободы как гражданина, наносящих ущерб или содержащих угрозу его физическому, психическому состоянию и развитию. Насилие может иметь формы физического, сексуального, психического воздействия и принуждения с целью унижения, вымогательства, удовлетворения сексуальных потребностей, подчинения своей воле, присвоения тех или иных прав.

2.3. **Межведомственная программа реабилитации несовершеннолетнего при ситуации жестокого обращения** – комплекс необходимых мер, реализуемых специалистами органов и учреждений системы профилактики, направленных на социально-педагогическую реабилитацию детей и семей, оказание им необходимой социальной помощи, предупреждение случаев насилия и всех форм посягательств на жизнь, здоровье и половую неприкосновенность несовершеннолетних, с закреплением ответственных должностных лиц за выполнение тех или иных мероприятий и сроков их исполнения.

2.4. **«Кризисный звонок»** – это обращение клиента, находящегося в трудной жизненной ситуации (насилие и жестокое обращение с ребёнком, смерть близкого человека, опасность для жизни, суицидальные попытки, развод родителей).

2.5. **«Диагностика ситуации»** – комплекс мероприятий, направленный на исследование социальных и психологических проблем семьи и детей, внутрисемейных отношений, динамики развития детского и семейного неблагополучия.

Раздел 3. Органы, учреждения и иные организации, участвующие в деятельности по раннему выявлению, предотвращению и прекращению ситуаций жестокого обращения с ребёнком и нарушения его прав

3.1. Взаимодействие органов, учреждений и иных организаций по выявлению, предотвращению и прекращению ситуаций жестокого обращения с детьми в семье, вне семьи и нарушения их прав осуществляется на основе действующего законодательства.

3.2. В деятельности по раннему выявлению, предотвращению и пресечению случаев жестокого обращения с детьми в семье, вне семьи и нарушения их прав участвуют следующие органы и учреждения:

- служба экстренной психологической помощи «Детский телефон доверия», работающий под единым общероссийским номером 8-800-2000-122 и 122;
- учреждения социального обслуживания семьи и детей Курской области;
- комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав администраций муниципальных образований Курской области (далее – КДН и ЗП);
- органы опеки и попечительства Курской области;
- педагоги образовательных учреждений, уполномоченные по правам ребёнка образовательных организаций Курской области и муниципальных районов и городских округов Курской области;

- органы внутренних дел Курской области;
- учреждения здравоохранения Курской области.

Раздел 4.

«Этапы работы с «кризисными звонками», поступающими на ДТД»

1 этап – выявление кризисной ситуации

4.1. Специалисты службы экстренной психологической помощи, принимая звонок, поступивший на ДТД:

- идентифицируют звонок как «кризисный», а значит требующий дополнительного вмешательства;
- для оказания различной социальной помощи предлагают клиенту (несовершеннолетнему) снять конфиденциальность личных данных.

В случае согласия:

- заполняют карточку регистрации «кризисного» звонка (приложение № 1.1) и передают её в КДН и ЗП по месту жительства ребёнка;
- в случаях угрозы жизни или здоровью ребенка, нарушении его прав и законных интересов ставшую известной информацию незамедлительно передают в орган опеки и попечительства по месту фактического нахождения ребенка с приложением копии карточки регистрации «кризисного звонка»;
- фиксируют звонок в журнале регистрации (приложение № 1.2);
- оказывают психологическую помощь по телефону;
- информируют клиента о возможности получения различных видов помощи, указывают адрес и контактные телефоны мест оказания помощи;
- направляют информацию в органы внутренних дел, если звонок содержит данные об угрозе жизни и здоровью ребенка, и ситуация требует оперативного реагирования.

В случае отказа:

- оказывают психологическую помощь по телефону;
- мотивируют клиента на снятие конфиденциальности данных и обращение за помощью;
- информируют клиента о возможности получения различных видов помощи.

2 этап – принятие мер органами и учреждениями системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних при поступлении информации от специалистов службы экстренной психологической помощи

4.2. Органы внутренних дел Курской области:

- при получении информации о «кризисном» звонке от специалиста службы экстренной психологической помощи ДТД незамедлительно проводят мероприятия по реагированию на обращение;
- устанавливают наличие фактов, состав административного правонарушения либо состав преступления;
- при наличии состава административного правонарушения составляют протокол об административном правонарушении в пределах законодательно предоставленных полномочий и направляют его с другими материалами дела на рассмотрение по подведомственности либо направляют материалы дела в орган, должностному лицу, уполномоченным составлять протоколы об административных правонарушениях соответствующей направленности;
- при наличии оснований возбуждают уголовное дело в пределах компетенции, проводят следственные и иные процессуальные действия, при необходимости, в соответствии с законодательством, назначают проведение судебно-медицинской экспертизы, либо передают сообщение о преступлении по подследственности;
- ставят на профилактический учёт в ПДН ОВД несовершеннолетних правонарушителей и родителей или иных законных представителей, не исполняющих своих обязанностей по воспитанию, обучению и (или) содержанию несовершеннолетних и (или) отрицательно влияющих на их поведение либо жестоко обращающихся с ними, и проводят с ними индивидуальную профилактическую работу.

4.3. Органы опеки и попечительства

- принимают меры по защите прав и законных интересов ребёнка;
- совместно с представителями органов и учреждений социального обеспечения, КДН и ЗП осуществляют выезд в семью и составляют акт обследования жилищно-бытовых условий жизни несовершеннолетнего гражданина и его семьи;
В ходе выезда специалисты:
- оценивают уровень риска, которому подвержен ребенок, и способность членов семьи защитить его;

- физическое и психическое здоровье ребенка;
- обстановку в семье;
- проводят изъятие ребёнка у родителей при угрозе его жизни и здоровью;
- организуют сбор материалов на лишение или ограничение родительских прав, формируют заключение и направляют материалы в прокуратуру/суд;
- принимают участие в судебном разбирательстве по вопросам защиты прав несовершеннолетних;
- готовят решение по дальнейшему жизнеустройству ребёнка;
- помещают несовершеннолетнего, подвергшегося жестокому обращению со стороны родителей или иных законных представителей несовершеннолетнего в стационарное отделение учреждения социального обслуживания семьи и детей;
- анализируют и выявляют причины и условия, способствовавшие жестокому обращению с ребёнком;
- проводят индивидуальную профилактическую работу по реабилитации несовершеннолетних жертв насилия, а также в отношении родителей или иных законных представителей несовершеннолетнего до устранения причин и условий, способствовавших жестокому обращению с ребёнком;
- проводят работу по дальнейшему жизнеустройству несовершеннолетнего.

4.4. Районная, городская, окружная (в округе города Курска) комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав:

- осуществляет приём карточки регистрации «кризисного» звонка;
- фиксирует карточку регистрации «кризисного» звонка в журнале регистрации (приложение № 2);
- определяет степень серьезности и характера «кризисного» звонка путём работы непосредственно с несовершеннолетним, его окружением;
- проводит диагностику ситуации, направленную на исследование социальных и психологических проблем семьи и детей, внутрисемейных отношений, динамики развития детского и семейного неблагополучия;
- в случаях выявления либо подтверждения факта того, что ребенок и (или) семья находятся в социально опасном положении, выносит постановление о постановке на учет в комиссию;
- передает информацию о ребенке и семье в региональную базу данных о детях и семьях, находящихся в социально опасном положении.

- на основании результатов диагностики, исходя из проблем и потребностей семьи и ребенка, определяет перечень специалистов и служб, которые могут быть привлечены к оказанию помощи;
- разрабатывает и утверждает межведомственную программу реабилитации несовершеннолетнего и (или) семьи, включающую комплекс необходимых мер по их социально-педагогической реабилитации, оказанию необходимой социальной помощи, предупреждению случаев насилия и всех форм посягательств на жизнь, здоровье и половую неприкосновенность несовершеннолетних, с закреплением ответственных должностных лиц за выполнение тех или иных мероприятий и сроков их исполнения;
- обеспечивает взаимодействие специалистов органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних по реализации программы, координирует проведение индивидуальной профилактической работы;
- привлекает к работе с семьей и ребенком специалиста службы медиации;
- осуществляет контроль за выполнением программных мероприятий;
- в случаях, если ребенок и (или) семья не относятся к категории находящихся в социально опасном положении, и факты жестокого обращения либо насилия в отношении несовершеннолетнего не подтвердились, а также если в ходе проведения диагностики установлено, что несовершеннолетний и семья находятся в трудной жизненной ситуации и нуждаются в социальной поддержке, информацию о них передает в Координационный совет по оказанию помощи детям и семьям, находящимся в трудной жизненной ситуации и нуждающимся в социальной поддержке.

4.5. Координационный совет по оказанию помощи детям и семьям, находящимся в трудной жизненной ситуации:

- на основании поступившей информации от КДН и ЗП выносит решение о необходимости оказания помощи детям и семьям, находящимся в трудной жизненной ситуации и нуждающимся в социальной поддержке;
- проводит диагностику причин возникновения трудной жизненной ситуации, семейного неблагополучия, нарушений прав ребенка;
- на основании результатов диагностики, исходя из проблем и потребностей семьи и ребенка, определяет перечень специалистов и служб, которые могут быть привлечены к оказанию помощи;

- разрабатывает межведомственный план или программу по оказанию помощи (с указанием сроков исполнения мероприятий и ответственных должностных лиц по вопросам компетенции), который утверждается председателем Координационного совета (приложение 1.3);
- назначает куратора ситуации, ответственного за выполнение тех или иных мероприятий планов и программ;
- обеспечивает взаимодействие специалистов органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних по реализации плана или программы;
- передает информацию в региональную базу данных о несовершеннолетних и семьях, находящихся в трудной жизненной ситуации;
- осуществляет контроль за выполнением программных мероприятий.

4.6. Другие органы и учреждения системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних:

- в соответствии с действующим законодательством принимают меры по оказанию социальной, правовой, медицинской, психологической, педагогической помощи несовершеннолетнему и семье;
- реализуют в установленные сроки мероприятия межведомственных программ (планов);
- направляют отчет о проделанной работе и предложения по дальнейшему сопровождению несовершеннолетнего в КДН и ЗП или в Координационный совет по оказанию помощи детям и семьям, находящимся в трудной жизненной ситуации;
- организует последующее социальное сопровождение несовершеннолетнего.

Приложение № 1

к Порядку межведомственного взаимодействия органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в случаях обращений в службу экстренной психологической помощи по «Детскому телефону доверия» с единым общероссийским номером в ситуациях, требующих своевременного вмешательства для сохранения жизни и здоровья ребенка

Карточка регистрации кризисного звонка

Председателю комиссии
по делам несовершеннолетних
и защите их прав

(данные об учреждении, выявившем случай)

доводит до Вашего сведения, что выявлен факт возможного:

- нарушения прав и законных интересов ребёнка (детей);
- жестокого обращения;
- насилия;
- другое _____

Ф.И.О. ребёнка (детей), возраст _____

по адресу _____

было обнаружено, что _____

Лицо, сообщившее о случае

Ф.И.О, адрес, телефон, степень родства, знакомства _____

Контактное ответственное лицо

подпись, Ф.И.О _____

дата _____

Приложение № 2

к Порядку межведомственного взаимодействия органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в случаях обращений в службу экстренной психологической помощи по «Детскому телефону доверия» с единым общероссийским номером в ситуациях, требующих своевременного вмешательства для сохранения жизни и здоровья ребенка

Журнал регистрации сигналов, требующих экстренного вмешательства

№ п/п	Дата, время	Адрес	ФИО обратившегося	Описание случая	Примечание

Приложение № 3

к Порядку межведомственного взаимодействия органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в случаях обращений в службу экстренной психологической помощи по «Детскому телефону доверия» с единым общероссийским номером в ситуациях, требующих своевременного вмешательства для сохранения жизни и здоровья ребенка

Межведомственная программа реабилитации

ФИО ребёнка, возраст _____

Дата этапов работы	Необходимые мероприятия	ФИО специалистов, участвовавших в работе	Отметка о проделанной работе
1 этап			
2 этап			
3 этап			
4 этап			
5 этап			

УТВЕРЖДЕНО
постановлением комиссии
по делам несовершеннолетних
и защите их прав
при Правительстве Брянской области
от 29 июня 2015 года № 3/2

Порядок межведомственного взаимодействия органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних при поступлении обращения на детский телефон доверия с единым общероссийским номером 8-800-2000-122, требующего экстренного вмешательства для защиты прав несовершеннолетнего

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок межведомственного взаимодействия органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних при поступлении обращения на детский телефон доверия с единым общероссийским номером 8-800-2000-122, требующего экстренного вмешательства для защиты прав несовершеннолетнего (далее – Порядок) разработан в целях выявления и предотвращения ситуаций, угрожающих жизни и здоровью ребёнка в семье, вне семьи и в случае нарушения его прав; определения алгоритма взаимодействия органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних.

2. Основные цели и задачи

2.1. Защита прав и законных интересов несовершеннолетних, оказание помощи детям и подросткам при поступлении обращения на детский телефон доверия, требующего экстренного вмешательства.

3. Основные понятия

3.1. **Жестокое обращение с ребенком** – это действия или бездействия со стороны окружающих лиц, которые наносят вред физическому и психическому здоровью несовершеннолетнего, его развитию и благополучию, а также ущемляют его права или свободу.

Жестокое обращение с детьми может проявляться не только в форме

физического или психического насилия, но и в применении недопустимых способов воспитания, грубом, пренебрежительном, унижающем человеческое достоинство обращении с детьми, оскорблении или эксплуатации несовершеннолетних, проявлении насилия по отношению к иным членам семьи в присутствии ребенка.

3.2. **Насилие над детьми** – жестокое обращение с детьми. Может выражаться в форме физического, сексуального, эмоционального насилия или отсутствия заботы, применение иных недопустимых способов воспитания (лишения питания, одежды, сна и отдыха, неоказание медицинской и иной помощи ребёнку).

3.3. **«Кризисный звонок»** – это обращение клиента, находящегося в трудной жизненной ситуации (насилие и жестокое обращение с ребёнком, смерть близкого человека, опасность для жизни, суицидальные попытки, развод и многое другое).

4. Органы и учреждения, осуществляющие деятельность по защите прав несовершеннолетних

4.1. В деятельности по выявлению и предотвращению ситуаций жестокого обращения с ребёнком и нарушения его прав, а также оказанию помощи пострадавшим детям участвуют:

- учреждения, подключенные к единому общероссийскому номеру 8-800-2000-122;
- комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав;
- органы опеки и попечительства;
- органы социальной защиты населения и учреждения социального обслуживания населения;
- органы местного самоуправления муниципальных районов и городских округов в сфере образования, образовательные организации;
- органы управления здравоохранением и медицинские организации;
- органы внутренних дел.

4.2. Взаимодействие органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних осуществляется в соответствии с действующим законодательством

5. Этапы работы с «кризисными звонками», поступающими на детский телефон доверия

5.1. Специалисты экстренной психологической помощи детского телефона доверия, принимая звонок, поступивший на детский телефон доверия:

- идентифицируют звонок как «кризисный», а значит требующий дополнительного экстренного вмешательства;
- оказывают психологическую помощь по телефону;
- информируют клиента о возможности получения различных видов помощи, указывают адрес и контактные телефоны мест оказания помощи;
- мотивируют клиента на снятие конфиденциальности данных и обращение за помощью;
- предлагают клиенту (несовершеннолетнему) снять конфиденциальность личных данных и в случае согласия:
- заполняют карточку регистрации «кризисного звонка», требующего экстренного вмешательства (Приложение № 1) и передают её в комиссию по делам несовершеннолетних и защите их прав по месту жительства ребёнка не позднее 1 рабочего дня;
- фиксируют звонок в журнале регистрации «кризисного звонка», требующего экстренного вмешательства (Приложение № 2);
- незамедлительно информируют по телефону доверия УМВД России по Брянской области 72-22-33 о звонках, содержащих сведения обо всех правонарушениях, совершенных как несовершеннолетними, так и в отношении них.

5.2. Комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав:

- осуществляет приём карточки регистрации «кризисного звонка», требующего экстренного вмешательства;
- фиксирует карточку регистрации «кризисного звонка», требующего экстренного вмешательства в журнале регистрации (Приложение № 2);
- организует выезд группы экстренного реагирования по месту жительства (нахождения) несовершеннолетнего;
- определяет степень опасности для несовершеннолетнего путём работы непосредственно с несовершеннолетним, его окружением;
- принимает меры по защите прав и законных интересов несовершеннолетнего;
- организует межведомственное взаимодействие органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в соответствии с действующим законодательством;
- в случае необходимости принимает решение о постановке несовершеннолетнего и (или) семьи на учёт, как находящихся в социально опасном положении, и организует индивидуальную профилактическую работу с несовершеннолетним и (или) семьёй в соответствии

с Порядком взаимодействия органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, находящихся в социально опасном положении, утверждённым постановлением Правительства Брянской области от 24.08.2014 года № 403-п.

5.3. Органы внутренних дел:

- при получении информации о «кризисном» звонке от специалиста службы экстренной психологической помощи детского телефона доверия незамедлительно регистрируют обращение и принимают меры в соответствии с действующим законодательством;
- при наличии состава административного правонарушения составляют протокол об административном правонарушении в соответствии с требованиями кодекса об административных правонарушениях РФ;
- при наличии состава преступления возбуждают уголовное дело, проводят следственные действия, при необходимости, в соответствии с законодательством, назначают проведение судебно-медицинской экспертизы;
- проводят с несовершеннолетним и (или) его родителями (иными законными представителями) профилактическую работу в соответствии с действующим законодательством.

Приложение № 1

к Порядку межведомственного взаимодействия органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних при поступлении обращения на детский телефон доверия с единым общероссийским номером 8-800-2000-122, требующего экстренного вмешательства для защиты прав несовершеннолетнего

Карточка регистрации кризисного звонка, требующего экстренного вмешательства

В комиссию
по делам несовершеннолетних
и защите их прав

(наименование комиссии)

данные об учреждении, выявившем случай

доводит до Вашего сведения, что выявлен факт возможного:
нарушения прав и законных интересов несовершеннолетнего (их)

ФИО несовершеннолетнего (их), место жительства (нахождения), занятость, другие сведения,
которые удалось установить в ходе телефонной беседы

В ходе беседы установлено следующее:

(описание случая)

О случае сообщил:

данные о лице, сообщившем о случае, установленные в ходе телефонной беседы
(ФИО, адрес, телефон, степень родства, знакомства, др.)

Контактное ответственное лицо

подпись, ФИО

дата

Приложение № 2

к Порядку межведомственного взаимодействия органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних при поступлении обращения на детский телефон доверия с единым общероссийским номером 8-800-2000-122, требующего экстренного вмешательства для защиты прав несовершеннолетнего

Журнал регистрации «кризисного звонка», требующего экстренного вмешательства

№ п/п	Дата, время	Сведения о несовер- шеннолетнем	Сведения о заявителе	Описание случая	Примечание

СОГЛАШЕНИЕ

о сотрудничестве и совместной деятельности по организации деятельности социальной службы экстренного реагирования «Ребенок и семья» в городе Тюмени
г. Тюмень, «11» мая 2017 г.

Комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав при Администрации города Тюмени, именуемая в дальнейшем «Сторона 1», в лице заместителя Главы администрации города Тюмени, председателя комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав при Администрации города Тюмени Соловьевой Веры Константиновны, действующего на основании доверенности № 131/17 от 13.03.2017, с одной стороны,

Управление министерства внутренних дел России по городу Тюмени, именуемое в дальнейшем «Сторона 2», в лице начальника управления, полковника полиции Вагина Петра Александровича, действующего на основании Положения, со второй стороны,

Управление социальной защиты населения города Тюмени и Тюменского района, именуемое в дальнейшем «Сторона 3», в лице начальника Управления Крашанининой Людмилы Анатольевны, действующей на основании Положения, с третьей стороны,

Департамент образования Администрации города Тюмени, именуемый в дальнейшем «Сторона 4», в лице директора департамента Воронцова Вячеслава Викторовича, действующего на основании Положения, с четвертой стороны,

Департамент здравоохранения Администрации города Тюмени, именуемый в дальнейшем «Сторона 5», в лице директора департамента Крючкова Игоря Михайловича, действующего на основании Положения, с пятой стороны,

Департамент по спорту и молодежной политике Администрации города Тюмени, именуемый в дальнейшем «Сторона 6», в лице директора департамента Хромина Евгения Владимировича, действующего на основании Положения, с шестой стороны,

Автономное учреждение социального обслуживания населения Тюменской области и дополнительного профессионального образования «Центр социальной помощи семье и детям «Семья», именуемое в дальнейшем «Сторона 7», в лице директора Перминовой Елены

Владимировны, действующей на основании Устава, с седьмой стороны, именуемые в дальнейшем «Стороны», заключили настоящее Соглашение о нижеследующем:

I. Общие положения

1.1 Предметом настоящего Соглашения является совместная деятельность по организации деятельности социальной службы экстренного реагирования «Ребенок и семья» (в дальнейшем – Служба) в городе Тюмени.

1.2 Функциональные полномочия Службы определены Положением о социальной службе экстренного реагирования «Ребенок и семья» в городе Тюмени, подписанным Комиссией по делам несовершеннолетних и защите их прав при Администрации города Тюмени и Управлением социальной защиты населения города Тюмени и Тюменского района, согласованным всеми сторонами Соглашения.

1.3 Действия педагогов-психологов социальной службы экстренного реагирования «Ребенок и семья» и специалистов отдела по опеке, попечительству и охране прав детства города Тюмени Управления социальной защиты населения города Тюмени и Тюменского района при посещении семьи с ребенком определены Алгоритмом действий сотрудников Службы экстренного реагирования и органа опеки и попечительства при посещении семьи с ребенком (Приложение к постановлению Комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав при Губернаторе Тюменской области № /6-нл от 29.03.2016 г.).

1.4 Служба создана с целью оказания в круглосуточном режиме экстренной социальной, психологической, правовой и иной помощи несовершеннолетним и членам их семей, женщинам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, в том числе подвергшимся различным видам насилия, угрожающего их жизни и здоровью (далее – клиенты Службы).

1.5 Для оперативного взаимодействия в рамках реализации настоящего Соглашения каждая сторона Соглашения определяет ответственное лицо, выполняющее функции координатора.

1.6 Все стороны Соглашения обеспечивают незамедлительную передачу информации в Службу обо всех случаях поступления телефонных, устных и письменных заявлений граждан, специалистов о клиентах Службы.

II. Обязанности Сторон

2.1 Стороны определяют следующий порядок сотрудничества и совместной деятельности:

2.1.1 «Сторона 1» обязуется обеспечить:

- координацию работы органов и учреждений системы профилактики в рамках деятельности Службы;
- при необходимости постановку на учет в областной межведомственный банк данных семей и несовершеннолетних «группы особого внимания», в пределах компетенции;
- проведение анализа эффективности мер, принимаемых субъектами системы профилактики в отношении клиентов Службы, в том числе «группы особого внимания», и своевременной корректировки индивидуальной программы реабилитации;
- содействие в размещении рекламных баннеров о Службе на территории города.

2.1.2 «Сторона 2» обязуется обеспечить:

- назначить ответственных должностных лиц дежурных частей управления и отделов полиции г. Тюмени за организацию и прием телефонных, устных и письменных заявлений граждан и специалистов системы профилактики о клиентах Службы и незамедлительную передачу информации в Службу;
- на номер телефона 8-800-200-72-01;
- участие инспекторов по делам несовершеннолетних отделов полиции г. Тюмени в деятельности Службы по территориальному принципу в соответствии с Положением о Службе;
- помещение несовершеннолетнего для прохождения социальной реабилитации в учреждение временного пребывания;
- назначение ответственных должностных лиц, обеспечивающих участие инспекторов по делам несовершеннолетних в деятельности Службы, и исполняющих обязанности ответственных должностных лиц в период их временного отсутствия;
- учет и анализ оказания инспекторами по делам несовершеннолетних отделов полиции г. Тюмени экстренной помощи ребенку и семье в составе Службы;
- контроль деятельности инспекторов по делам несовершеннолетних отделов полиции, входящих в состав Службы.

2.1.3 «Сторона 3» обязуется обеспечить:

- контроль организации работы по учету и анализу сообщений о несовершеннолетних, членах их семей, женщинах, нуждающихся в услугах Службы;

- контроль проведения работы специалистами «Стороны 7» по социальной реабилитации клиентов Службы;
- оказание методической помощи специалистам «Стороны 7» по организации работы в части деятельности Службы;
- участие специалистов отдела по опеке, попечительству и охране прав детства города Тюмени Управления социальной защиты населения города Тюмени и Тюменского района в деятельности Службы в порядке, предусмотренном Положением о Службе;
- издание распорядительного акта о помещении несовершеннолетних, оставшихся без попечения родителей, в учреждения для детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей;
- контроль деятельности специалистов отдела по опеке, попечительству и охране прав детства города Тюмени Управления социальной защиты населения города Тюмени и Тюменского района, входящих в состав Службы.

2.1.4 «Сторона 4» обязуется обеспечить:

- назначение ответственного лица за организацию оперативного подключения психологов общеобразовательных учреждений г. Тюмени к оказанию помощи ребенку и семье в соответствии с Положением о Службе и исполняющего его обязанности в период временного отсутствия;
- организацию участия в мероприятиях по обучению специалистов, работающих с ребенком и семьей в соответствии с Положением о Службе, методам и приемам оказания неотложной психологической помощи;
- подключение психологов общеобразовательных учреждений к оказанию экстренной и оперативной помощи ребенку и семье по вызову и заключению Службы;
- учет и анализ поступивших к ответственному лицу «Стороны 4» заключений Службы, проведенных профилактических мероприятий и их результатов.
- контроль организации работы по учету заключений Службы, поступивших к ответственному лицу.

2.1.5 «Сторона 5» обязуется обеспечить:

- назначение ответственного лица за организацию оперативного подключения социальных работников и участковых педиатров медицинских учреждений города Тюмени к оказанию помощи ребенку и семье

в соответствии с Положением о Службе и исполняющего его обязанности в период временного отсутствия;

- участие социальных работников и участковых педиатров в мероприятиях по обучению специалистов, работающих с ребенком и семьей в соответствии с Положением о Службе;
- подключение социальных работников и участковых педиатров медицинских учреждений г. Тюмени к оказанию оперативной помощи ребенку и семье по заключению Службы;
- учет и анализ поступивших к ответственному лицу «Стороны 5» заключений Службы, проведенных профилактических мероприятий и их результатов;
- контроль деятельности медицинского персонала учреждений здравоохранения, входящих в состав Службы.

2.1.6 «Сторона 6» обязуется обеспечить:

- назначение ответственного лица за организацию оперативного подключения психологов и специалистов по работе с молодежью к оказанию помощи ребенку и семье в соответствии с Положением о Службе и исполняющего его обязанности в период временного отсутствия;
- организацию и проведение мероприятий по обучению специалистов, работающих с ребенком и семьей в соответствии с Положением о Службе, методам и приемам оказания неотложной психологической помощи, снятия острых конфликтных ситуаций;
- подключение психологов и специалистов по работе с молодежью к оказанию экстренной и оперативной помощи ребенку и семье в соответствии с п. 4.9. Положения о Службе по вызову и заключению Службы;
- учет и анализ поступивших к ответственному лицу «Стороны 6» заключений Службы, проведенных профилактических мероприятий и их результатов;
- контроль деятельности специалистов учреждений по спорту и молодежной политике, подключившихся к работе по оказанию помощи клиенту Службы, в случае получения заключения.

2.1.7 «Сторона 7» обязуется обеспечить:

- назначение ответственных лиц за организацию оперативного подключения педагогов-психологов, участковых специалистов центра к оказанию помощи ребенку и семье в соответствии с Положением о Службе

и исполняющих их обязанности в период временного отсутствия;

- организацию и проведение мероприятий по обучению специалистов, работающих с ребенком и семьей, современным формам и методам оказания экстренной социальной, правовой, психологической и иной помощи;
- учет сообщений о несовершеннолетних, членах их семей, женщинах, нуждающихся в услугах Службы;
- направление заключения Службы об оперативном подключении специалистов органов и учреждений системы профилактики к оказанию оперативной помощи клиентам Службы в заинтересованные ведомства;
- учет и анализ поступивших к ответственному лицу «Стороны 7» заключений Службы, проведенных профилактических мероприятий и их результатов;
- участие участковых специалистов, инспекторов по охране детства, педагогов-психологов в деятельности Службы в соответствии с Положением о Службе;
- помещение несовершеннолетнего для прохождения социальной реабилитации в учреждение временного пребывания;
- предоставление помещения, автотранспортного средства, оргтехники, телефонной связи для организации деятельности Службы;
- выезд специалистов Службы для оказания социальной помощи клиентам Службы;
- контроль деятельности специалистов учреждения, входящих в состав Службы.

2.2. Стороны обеспечивают информирование населения о работе Службы через средства массовой информации, другие информационные мероприятия.

2.3. Вся информация и персональные данные, которые стали известны Сторонам при исполнении настоящего Соглашения, являются конфиденциальными. Стороны обязуются не раскрывать полученную информацию и данные третьим лицам и не использовать ее для целей, не связанных с выполнением настоящего Соглашения.

III. Ответственность Сторон

3.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Соглашению стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

IV. Порядок разрешения споров

4.1. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть из настоящего соглашения между Сторонами, разрешаются путем переговоров.

4.2. При неурегулировании Сторонами Соглашения спора путем переговоров, спор разрешается в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации.

V. Срок действия Соглашения

5.1. Настоящее Соглашение заключается на неопределенный срок и вступает в силу с даты его подписания уполномоченными представителями Сторон.

5.2. С момента подписания настоящего Соглашения, Соглашение о сотрудничестве и совместной деятельности по организации деятельности социальной службы экстренного реагирования «Ребенок и семья» в городе Тюмени от 01.10.2014 г. № 955–14 прекращает свое действие и считается расторгнутым.

VI. Прочие условия

6.1. При изменении правового статуса, местонахождения согласно учредительным документам, банковских реквизитов, а также иных сведений, затрагивающих исполнение настоящего Соглашения, Стороны письменно информируют об этом друга в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента изменения, без составления дополнительного соглашения.

6.2. Любые изменения и дополнения к настоящему Соглашению действительны только в том случае, если они оформлены в письменной форме и подписаны уполномоченными представителями Сторон, за исключением изменений, предусмотренных п. 6.1. настоящего Соглашения.

6.3. Настоящее Соглашение может быть расторгнуто по соглашению Сторон или решению суда по основаниям, предусмотренным Соглашением и гражданским законодательством.

6.4. Настоящее Соглашение составлено на (трех) листах в 7 (семи) подлинных экземплярах, имеющих равную юридическую силу.

6.5. Все приложения, дополнения и изменения к настоящему Соглашению являются неотъемлемой его частью.

VII. Адреса и подписи сторон

7.1. Сторона 1:

Комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав при Администрации города Тюмени

Местонахождение и почтовый адрес: 625036, г. Тюмень, ул. Первомайская, 20

М.П. Председатель комиссии,
заместитель Главы
В. К. Соловьева

7.2. Сторона 2:

Управление министерства внутренних дел России по городу Тюмени

Местонахождение и почтовый адрес: 625031, г. Тюмень, ул. Ватутина, 34

М.П. Начальник
Управления
П. А. Вагин

7.3. Сторона 3:

Управление социальной защиты населения г. Тюмени и Тюменского района
Местонахождение и почтовый адрес: 625048, г. Тюмень, ул. Холодильная, 120/2а

М.П. Начальник
Управления
Л. А. Крашанинина

7.4. Сторона 4:

Департамент образования Администрации города Тюмени
Местонахождение и почтовый адрес: 625000, г. Тюмень, ул. Республики, 17

М.П. Директор
Департамента
В. В. Воронцов

7.5. Сторона 5:

Департамент здравоохранения Администрации города Тюмени

Местонахождение и почтовый адрес: 625000, г. Тюмень, ул. Герцена, 76

М.П. Директор
Департамента
И. М. Крючков

7.6. Сторона 6:

Департамент по спорту и молодежной политике Администрации города Тюмени

Местонахождение и почтовый адрес: 625003, г. Тюмень, ул. Володарского, 7

М.П. Директор
Департамента
Е. В. Хромин

7.7. Сторона 7:

АУ СОН ТО и ДПО «Центр социальной помощи семье и детям «Семья»

Местонахождение и почтовый адрес: 625026, г. Тюмень, проезд Геолого-разведчиков, д. 14А

М.П. Директор
Е. В. Перминова

УТВЕРЖДЕНО
постановлением комиссии
по делам несовершеннолетних и защите их прав
Алтайского края от 12 декабря 2017 года № 19

Порядок обмена информацией и проведения оперативных мероприятий при выявлении случаев регистрации детей в интернет-сообществах с противоправным контентом

1. Общие положения

1.1. Порядок обмена информацией и проведения оперативных мероприятий при выявлении случаев регистрации детей в интернет-сообществах с противоправным контентом (далее – Порядок) разработан в целях выявления и пресечения случаев регистрации детей в интернет-сообществах с противоправным контентом, направленных на вовлечение несовершеннолетних в совершение преступлений, другие противоправные и (или) антиобщественные действия, случаев склонения их к суицидальным действиям, а также для организации в отношении них индивидуальной профилактической работы.

1.2. К противоправному контенту относятся:

- информация о способах совершения самоубийства, а также призывов к совершению самоубийства;
- материалы с порнографическими изображениями несовершеннолетних и (или) объявлений о привлечении несовершеннолетних в качестве исполнителей для участия в зрелищных мероприятиях порнографического характера;
- информации о способах, методах разработки, изготовления и использования наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, новых потенциально опасных психоактивных веществ, местах их приобретения, способах и местах культивирования наркосодержащих растений;
- материалы экстремистского и террористического характера;
- информация о способах, методах изготовления взрывчатых материалов и взрывчатых устройств;
- пропаганда преступлений, обучение их совершению и др.

1.3. Источниками информации о регистрации детей в интернет-сообществах с противоправным контентом являются:

- сведения, полученные специалистами субъектов профилактики в ходе выполнения основных служебных обязанностей;
- обращения несовершеннолетних, их родителей (законных представителей, родственников);
- сообщения от граждан, государственных и общественных организаций в устной или письменной форме, а также с использованием «телефонов доверия», «горячих линий» и т. п.;
- информации средств массовой информации и информационно-коммуникационной сети «Интернет».

1.4. Участниками межведомственного взаимодействия в рамках Порядка являются:

- территориальные органы внутренних дел и структурные подразделения Главного управления МВД России по Алтайскому краю;
- структурные подразделения следственного управления Следственного комитета Российской Федерации по Алтайскому краю;
- Управление Роскомнадзора по Алтайскому краю и Республике Алтай;
- Министерство образования и науки Алтайского края, образовательные организации;
- Министерство труда и социальной защиты Алтайского края, организации социального обслуживания населения;
- Министерство здравоохранения Алтайского края, медицинские организации;
- комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав.

1.5. Информация, передаваемая в рамках Порядка, является конфиденциальной (для служебного пользования) и не подлежит передаче третьим лицам.

2. Правовые основания

Правовыми основаниями межведомственного взаимодействия в рамках настоящего Порядка являются:

- Конституция Российской Федерации;
- Уголовный кодекс Российской Федерации;
- Уголовно-процессуальный кодекс Российской Федерации;
- Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях;
- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 23.06.2016 № 182-ФЗ «Об основах системы профилактики правонарушений в Российской Федерации»;
- Закон Алтайского края от 15.12.2002 № 86-ЗС «О системе профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в Алтайском крае»;
- Межведомственный стандарт оказания комплексной помощи (медицинской реабилитации, социально-психологической, психолого-педагогической) несовершеннолетним, пережившим попытку суицида (приказ Главного управления образования и молодежной политики Алтайского края от 17.02.2015 № 379).

3. Организация информационного обмена о несовершеннолетних, зарегистрированных в интернет-сообществах с противоправным контентом

3.1. Информация о регистрации детей в интернет-сообществах с противоправным контентом, независимо от того, в какой форме она поступила — устной (по телефону, лично) или письменной направляется специалистами образовательных, медицинских организаций и организаций социального обслуживания (далее — организации) руководителю.

3.2. Руководитель организации при получении информации о регистрации несовершеннолетнего в интернет-сообществах с противоправным контентом незамедлительно обеспечивает:

- подготовку и передачу оперативного сообщения о выявленном случае регистрации несовершеннолетнего в интернет-сообществах с противоправным контентом в территориальный орган внутренних дел. Примерная форма оперативного сообщения устанавливается приложением к настоящему Порядку;
- внесение сведений о наличии в сети Интернет информации, побуждающей детей к совершению действий, представляющих угрозу жизни и (или) здоровью, в том числе причинению вреда своему здоровью, самоубийству, в размещенную на сайте Роскомнадзора в электронном виде форму обращения (<http://eais.rkn.gov.ru/feedback/>);

- информирование родителей (законных представителей) несовершеннолетнего о выявлении случая регистрации его в интернет-сообществах с противоправным контентом, правовой ответственности за распространение противоправной информации;
- получение информированного согласия родителей (законных представителей) на комплекс психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи;
- оказание несовершеннолетнему или его родителям (законным представителям) экстренной медицинской, психолого-педагогической или социальной помощи с учетом индивидуальной потребности, наличия показаний.

3.3. Территориальные органы внутренних дел и структурные подразделения ГУ МВД России по Алтайскому краю:

3.3.1. Сообщения о выявленных случаях склонения несовершеннолетних к противоправным действиям, в том числе путем регистрации в интернет-сообществах, фиксируют в книге учета сообщений и заявлений о происшествиях территориального органа внутренних дел.

3.3.2. Рассматривают сообщения, указанные в пункте 3.3.1. настоящего Порядка, по существу, выясняют обстоятельства происшествия и принимают

следующие решения:

3.3.2.1. О направлении материалов при наличии признаков преступления в структурные подразделения следственного управления Следственного комитета Российской Федерации по Алтайскому краю согласно подследственности, установленной уголовно-процессуальным законодательством

Российской Федерации, для принятия решения в порядке, предусмотренном статьей 145 УПК РФ.

3.3.2.2. О внесении сведений о наличии в сети Интернет информации, побуждающей детей к совершению действий, представляющих угрозу жизни и (или) здоровью, в том числе причинению вреда своему здоровью, самоубийству, в размещенную на сайте Роскомнадзора в электронном виде форму обращения (<http://eais.rkn.gov.ru/feedback/>).

3.3.2.3. О направлении материалов в Управление Роскомнадзора по Алтайскому краю и Республике Алтай для решения вопроса о наличии (отсутствии) состава административного правонарушения в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций.

3.3.2.4. Об организации индивидуальной профилактической работы в отношении несовершеннолетних и (или) их родителей (законных

представителей) сотрудниками подразделений по делам несовершеннолетних при наличии соответствующих оснований.

3.3.2.5. Об информировании медицинских, образовательных организаций, организаций социального обслуживания для проведения индивидуальной профилактической работы с несовершеннолетним и (или) его родителями (законными представителями), оказания им необходимой помощи.

3.4. Следственные отделы следственного управления Следственного комитета Российской Федерации по Алтайскому краю при рассмотрении материалов, содержащих информацию о регистрации несовершеннолетних в интернет-сообществах с противоправным контентом, по существу (за исключением случаев, установленных пунктом 3.3.2.1. настоящего Порядка):

3.4.1. Направляют материалы в Управление Роскомнадзора по Алтайскому краю и Республике Алтай для решения вопроса о наличии (отсутствии) состава административного правонарушения в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций.

3.4.2. Вносят сведения о наличии в сети Интернет информации, побуждающей детей к совершению действий, представляющих угрозу жизни и (или) здоровью, в том числе причинению вреда своему здоровью, самоубийству, в размещенную на сайте Роскомнадзора в электронном виде форму обращения (<http://eals.rkn.gov.ru/feedback/>).

3.4.3. Направляют материалы в подразделения по делам несовершеннолетних территориальных органов внутренних дел для принятия решения о проведении в отношении несовершеннолетних и (или) их родителей (законных представителей) индивидуальной профилактической работы.

3.4.4. Информировывают медицинские, образовательные организации, организации социального обслуживания для проведения индивидуальной профилактической работы с несовершеннолетним и (или) его родителями (законными представителями), оказания им необходимой помощи.

3.5. Управление Роскомнадзора по Алтайскому краю и Республике Алтай:

3.5.1. Роскомнадзор принимает сообщения о наличии на страницах сайтов в сети Интернет противоправной информации, принимает решения о включении сайтов в Единый реестр доменных имен указателей страниц сайтов в сети Интернет, содержащих информацию, распространение которой в Российской Федерации запрещено, а также последующей блокировке доступа к соответствующим Интернет-страницам.

3.5.2. Информировывает Главное управление МВД России по Алтайскому краю о выявленных в ходе мониторинга сети Интернет фактах размещения в сети Интернет пользователями, зарегистрированными на территории

Алтайского края, информации, побуждающей детей к совершению действий, представляющих угрозу жизни и (или) здоровью, в том числе причинению вреда своему здоровью, самоубийству, в целях использования в оперативно-розыскной деятельности.

3.6. Образовательные, медицинские организации и организации социального обслуживания:

3.6.1. Обеспечивают проведение индивидуальной профилактической работы с несовершеннолетним и его родителями (законными представителями) в соответствии с Федеральным законом от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»; межведомственным стандартом оказания комплексной помощи (медицинской реабилитации, социально-психологической, психолого-педагогической) несовершеннолетним, пережившим попытку суицида; внутренними локальными актами и др.:

- медицинские организации обеспечивают консультирование, лечение,
- динамический контроль несовершеннолетних при наличии показаний;
- образовательные организации обеспечивают разработку и реализацию дополнительных мероприятий по месту обучения по профилактике девиантного, в том числе суицидального поведения обучающихся;
- организации социального обслуживания обеспечивают предоставление социальных услуг несовершеннолетним с учетом индивидуальной потребности, социальное сопровождение их родителей (законных представителей).

3.6.2. Информировывают о результатах проведенной работы с несовершеннолетним и его родителями (законными представителями) структурные подразделения следственного управления Следственного комитета Российской Федерации по Алтайскому краю по запросам для приобщения к соответствующим материалам.

3.7. Следственное управление Следственного комитета Российской Федерации по Алтайскому краю 1 раз в полугодие, до 10 числа месяца, следующего за отчетным, информирует комиссию по делам несовершеннолетних и защите их прав Алтайского края о фактах вовлечения несовершеннолетних в совершение преступлений, других противоправных и (или) антиобщественных действий, склонения их к суицидальным действиям в интернет-сообществах.

3.8. Комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав:

3.8.1. На заседаниях проводят межведомственный анализ ситуации по вовлечению несовершеннолетних в совершение противоправных и (или) антиобщественных действий, склонению их к суицидальным действиям

в интернет-сообществах, принимают решения (постановления), направленные на устранение этому способствующих причин и условий.

3.8.2. Муниципальные комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав организуют комплексную индивидуальную профилактическую работу в отношении несовершеннолетних и родителей (законных представителей), находящихся в социально опасном положении.

ФОНД ПОДДЕРЖКИ ДЕТЕЙ,
НАХОДЯЩИХСЯ В ТРУДНОЙ
ЖИЗНЕННОЙ СИТУАЦИИ

107996, г. Москва, ГСП-6,
ул. Земляной вал, д. 34, стр. 1
+7 (495) 374-53-06

info@fond-detyam.ru
www.fond-detyam.ru
www.telefon-doveria.ru



БЕСПЛАТНО

Любой
тарифный план
Любой
мобильный оператор
Неограниченная
длительность
разговора



АНОНИМНО

Без определителя
номера
Никто не узнает
твой адрес
Можно назваться
вымышленным
именем

ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ



КОНФИДЕНЦИАЛЬНО

Без определителя
номера
Разговоры
не записываются
Все, что вы говорите,
останется только
между нами



ДОСТУПНО

Из любой
точки России
Неограниченная
длительность разговора
Бесплатно



КВАЛИФИЦИРОВАННО

Только
опытные психологи
Только
квалифицированные специалисты
Все консультанты
проходят специальную
подготовку



ДОСТУПНО • АНОНИМНО • БЕСПЛАТНО

8-800-2000-122
WWW-TELEFON-DOVERIA-RU