

Warszawa, dnia 17 lutego 2020 r.

Poz. 6

**ZARZĄDZENIE NR 3
KOMENDANTA GŁÓWNEGO POLICJI**

z dnia 6 lutego 2020 r.

**w sprawie funkcjonowania w Komendzie Głównej Policji „Policyjnego Telefonu Zaufania dla Osób
Dotkniętych Przemocą w Rodzinie”**

Na podstawie art. 7 ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 6 kwietnia 1990 r. o Policji (Dz. U. z 2019 r. poz. 161, z późn. zm.¹⁾) postanawia się, co następuje:

§ 1. W Komendzie Głównej Policji funkcjonuje „Policyjny Telefon Zaufania dla Osób Dotkniętych Przemocą w Rodzinie”, o numerze abonenckim: 800120226, zwany dalej „Telefonem Zaufania”, o którym mowa w załączniku nr 2 do rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 13 września 2011 r. w sprawie procedury „Niebieskie Karty” oraz wzorów formularzy „Niebieska Karta” (Dz. U. poz. 1245).

§ 2. 1. Telefon Zaufania funkcjonuje w dni robocze od godziny 09.30 do godziny 15.30.

2. W godzinach innych niż wskazane w ust. 1 funkcjonuje aparat zgłoszeniowy, który informuje osobę dzwoniącą o:

- 1) godzinach funkcjonowania Telefonu Zaufania;
- 2) możliwości ponownego kontaktu telefonicznego w godzinach funkcjonowania Telefonu Zaufania;
- 3) możliwości kontaktu z Centrum Powiadamiania Ratunkowego – numerem alarmowym nr 112, w przypadku sytuacji niecierpiącej zwłoki.

§ 3. 1. Za zapewnienie funkcjonowania Telefonu Zaufania oraz odpowiednie przeszkolenie funkcjonariuszy Policji obsługujących Telefon Zaufania, jest odpowiedzialny kierownik komórki organizacyjnej Komendy Głównej Policji właściwej w sprawach prewencji.

2. Kierownik komórki organizacyjnej Komendy Głównej Policji właściwej w sprawach prewencji wyznacza osobę odpowiedzialną za bieżące funkcjonowanie Telefonu Zaufania.

3. Do obsługi Telefonu Zaufania wyznacza się funkcjonariuszy Policji pełniących służbę w komórce organizacyjnej Komendy Głównej Policji właściwej w sprawach prewencji, zwanych dalej „dyżurującymi”.

4. Dyżurujący wykonują swoje obowiązki związane z obsługą Telefonu Zaufania w ramach podstawowego rozkładu czasu służby.

5. Grafiki dyżurów w ujęciu miesięcznym sporządza osoba odpowiedzialna za bieżące funkcjonowanie Telefonu Zaufania, a zatwierdza kierownik komórki organizacyjnej Komendy Głównej Policji właściwej w sprawach prewencji lub osoba przez niego wyznaczona.

§ 4. Do czynności techniczno-organizacyjnych, które wykonują dyżurujący należy:

¹⁾Zmiany tekstu jednolitego wymienionej ustawy zostały ogłoszone w Dz. U. z 2019 r. poz. 125, 1091, 1556, 1608, 1635, 1726 i 2020.

- 1) sprawdzenie przed przystąpieniem do obsługi Telefonu Zaufania, czy telefon jest naładowany i sprawny;
- 2) uruchomienie Telefonu Zaufania poprzez kombinację klawiszy „#21#zadzwoń”;
- 3) wykonanie próby połączenia telefonicznego na numer Telefonu Zaufania, celem potwierdzenia jego uruchomienia;
- 4) podejmowanie rozmowy, zgłaszając się słowami: „Policyjny Telefon Zaufania dla Osób Dotkniętych Przemocą w Rodzinie”;
- 5) informowanie osoby telefonującej o identyfikacji numeru telefonu, z którego przeprowadza rozmowę;
- 6) stosowanie do osób anonimowych takiego samego trybu postępowania, jak do osób ujawniających swoje dane osobowe;
- 7) po zakończeniu dyżuru przełączenie Telefonu Zaufania poprzez kombinację klawiszy „*21*908#zadzwoń”;
- 8) wykonanie próby połączenia telefonicznego na numer Telefonu Zaufania, celem potwierdzenia uruchomienia aparatu zgłoszeniowego;
- 9) zgłaszanie awarii Telefonu Zaufania do Wydziału Obsługi Końcowego Użytkownika Biura Łączności i Informatyki Komendy Głównej Policji.

§ 5. Zadaniem dyżurujących jest:

- 1) informowanie osób telefonujących o trybie i sposobie postępowania w przypadku podejrzenia wystąpienia zjawiska przemocy w rodzinie;
- 2) informowanie osób telefonujących o możliwości uzyskania pomocy i wsparcia w instytucjach, organizacjach lub placówkach świadczących pomoc osobom dotkniętym przemocą w rodzinie;
- 3) podjęcie niezwłocznego działania, które będzie zmierzało do zapobieżenia popełnienia czynu zabronionego, zagrożenia życia lub zdrowia ludzkiego albo utraty mienia znacznej wartości w przypadku powzięcia informacji o podejrzeniu popełnienia czynu zabronionego, zagrożenia życia lub zdrowia ludzkiego albo utraty mienia znacznej wartości;
- 4) zachowanie poufności podczas przeprowadzania rozmowy telefonicznej, celem zapewnienia należytej ochrony przetwarzanych danych osobowych rozmówcy;
- 5) bieżące dokumentowanie faktu przeprowadzenia rozmowy telefonicznej w „Książce przebiegu służby – Telefonu Zaufania”, zwanej dalej „Książką”.

§ 6. 1. Dyżurujący powinien prowadzić rozmowę w sposób aktywny, umożliwiający uzyskanie maksymalnie pełnej i skonkretyzowanej informacji.

2. Rozmowa nie może być prowadzona w sposób zniechęcający osobę telefonującą do dalszego przekazywania informacji lub odsyłający ją do innych organów i instytucji, chyba że z rozmowy jednoznacznie wynika, że przekazywane informacje nie dotyczą celów funkcjonowania Telefonu Zaufania albo Policja nie jest ich właściwym adresatem.

§ 7. 1. Fakt przeprowadzania rozmów za pośrednictwem Telefonu Zaufania jest dokumentowany przez dyżurującego w Książce pisemnie, w sposób czytelny.

2. Wpis w Książce zawiera:

- 1) datę oraz dokładną godzinę rozpoczęcia rozmowy;
- 2) w miarę możliwości dane osoby telefonującej, ujawniony numer jej telefonu, cechy charakteryzujące rozmówcę, umożliwiające ewentualną identyfikację osoby anonimowej;
- 3) krótki opis przedstawianej sprawy lub rozmowy;
- 4) ewentualne uwagi i spostrzeżenia dyżurującego.

§ 8. Z dniem wejścia w życie niniejszego zarządzenia Telefon Zaufania Komendy Głównej Policji funkcjonujący na podstawie przepisów decyzji nr 139 Komendanta Głównego Policji z dnia 25 marca 2005 r. w sprawie funkcjonowania Telefonu Zaufania Komendy Głównej Policji (Dz. Urz. KGP poz. 52) staje się Telefonem Zaufania w rozumieniu niniejszego zarządzenia.

§ 9. Traci moc decyzja nr 139 Komendanta Głównego Policji z dnia 25 marca 2005 r. w sprawie funkcjonowania Telefonu Zaufania Komendy Głównej Policji.

§ 10. Zarządzenie wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia.

Komendant Główny Policji
z up. Pierwszy Zastępca Komendanta Głównego Policji
nadinsp. Dariusz AUGUSTYNIAK