



PROCEDURE RADA PLAVOG TELEFONA – SAVJETODAVNE LINIJE ZA DJECU
UDRUŽENJA NOVA GENERACIJA

	IZRADA	ODOBRENJE		
Ime i prezime:	Snežana Jondža	Upravni odbor		
Potpis:				
Datum usvajanja:	Broj: 00-09/16	Verzija: 01	Broj potpisanih primjeraka: 02	Strana: 1/12



Na osnovu člana 15. stav 1. tačka 3) Statuta udruženja „Nova Generacija“ Upravni odbor udruženja „Nova Generacija“ na sjednici održanoj _____ 2016.godine, donio je

PROCEDURE RADA PLAVOG TELEFONA

I - OPŠTE ODREDBE

Član 1.

1. Plavi telefon je usluga koju provodi Udruženje “Nova generacija” od 18.02.2013. godine.
2. Plavi telefon je savjetodavna linija za djecu, otvorena za savjete i podršku deci koja imaju neki problem a koji ne znaju kako da reše i probleme koji imaju odrasli a tiču se dece.
3. Plavi telefon je sigurno mesto za djecu, gdje se adekvatno i interventno reaguje na svaki problem djeteta, te se promovišu i štite dječija prava, pruža psihološka pomoć i podrška kao i potrebne informacije relevante za sam problem sa kojim se dijete javi.
4. Plavi telefon je linija koja je dostupna na teritoriji Bosne i Hercegovine i besplatna je za sve pozivaoce sa svih operatera mobilne i fiksne telefonije.
5. Plavi telefon je anonimna linija.
6. Plavi telefon je poverljiva linija, što znači da informacije koje pozivalac prilikom razgovora na Plavom telefonu kaže savjetniku ostaje u okviru tima Plavog telefona (za izuzetak pogledati član 15, stav 3).

II - USLUGE PLAVOG TELEFONA

Član 2.

1. Plavi telefon nudi usluge:
 - telefonskog savjetovanja,
 - e-mail savjetovanja
 - putem facebook stranice Plavog telefona i
 - anonimnog e-mail savjetovanja putem web stranice Plavog telefona.
2. Telefonsko savjetovanje predstavlja proces pružanja psihološke podrške i savjetovanja putem telefona.
 - Broj Plavog telefona je 080 05 03 05.
 - Savjetovanje vode edukovani savjetnici (više u poglavlju “volonteri/savjetnici”).
3. E-mail savjetovanje predstavlja proces pružanja psihološke podrške i savjetovanja pisanim putem preko e-mail-a.
 - E-mail savjetovanje vrše edukovani savjetnici za rad na liniji koji su dodatno prošli edukaciju za e-mail savjetovanje.
 - Pristup e-mail savjetovanju ima samo stručno osoblje Plavog telefona koji svakodnevno provjeravaju poštu na facebook stranici Plavog telefona i na web stranici Plavog telefona.

- Po primanju upita- maila, unutrašnji koordinator prosleđuje upit savjetniku na mail i obavještava ga telefonskim putem o poslatom upitu. Savjetnik ima 24 sata da odgovori na upit i pošalje odgovor unutrašnjem koordinatoru koji provjerava odgovor, po potrebi ga dorađuje i šalje pošiljaocu odgovor. Ukoliko je unutrašnji koordinator dorađivao odgovor, šalje dorađen odgovor savjetniku sa obrazloženjem.
- Odgovor pošiljaocu se šalje u roku od 72 sata od trenutka primanja e-maila.

III - KORISNICI

Član 3.

1. Primarni korisnici Plavog telefona su sva djeca uzrasta do 18 godina koji žive ili borave u Bosni i Hercegovini.
2. Sekundarni korisnici su svi odrasli koji imaju informaciju o tome da je neko dijete ugroženo i žele da prijave nasilje nad djetetom/djecom kao i oni koji imaju problem koji se direktno tiče djece, te žele da se posavjetuju o problemu ili trebaju informaciju o tome kome mogu da se obrate kako bi potencijalno riješili problem koji imaju a koji se tiče ili uključuje dijete/djecu.

IV - OSOBLJE PLAVOG TELEFONA

Član 4.

1. Plavi telefon u svom radu angažuje stručno osoblje, spoljne saradnike, volontere koji su edukovani za savjetodavni rad na liniji za djecu.
2. Stručno osoblje Plavog telefona čine:
 - Spoljni koordinator rada Plavog telefona
 - Unutrašnji koordinator rada Plavog telefona
3. Obaveza stručnog osoblja Plavog telefona je da rade poslove propisane sistematizacijom radnih mjesta Udruženja "Nova generacija".
4. Spoljni saradnici se angažuju po potrebi, i tada se angažuju ispred Udruženja za potrebe Plavog telefona, kao što su držanje edukacija, dizajniranje promotivnog materijala i slično.
5. Plavi telefon okuplja volontere za savjetodavni rad na liniji. Opis volontera – savjetnika, kao i prava i obaveze volontera na Plavom telefonu opisane su u delu "volonteri/savjetnici".

V - VOLONTERI/SAVJETNICI

Član 5.

1. Plavi telefon u svom radu angažuje volontere i volonterke za savjetodavni rad na liniji, koji su odabrani prema jasno definisanim kriterijima koji su usklađeni sa Pravilnikom o volontiranju Udruženja.
2. Savjetnik na telefonu može biti svaka punoljetna osoba koja je motivisana da se razvija i unapređuje kao osoba i/ili profesionalac, da pruža podršku onima kojima je podrška potrebna, da je aktivna, savjesna i odgovorna prema sebi i drugima, da kroz volontersko angažovanje

aktivno učestvuje u doprinosu lokalnoj zajednici, čime postaje zrelija, humanija i društveno korisnija osoba a koja ispunjava dodatne uslove:

- Da je student ili da je diplomirao, s tim da prednost imaju studenti na humanističkim naukama;
 - Da je prošao intervju sa primanje savjetnika;
 - Da je prošao minimum propisanih edukacija za savjetodavni rad na telefonu (član 8. stav 2.);
 - Da po završetku edukacije savjetnik može volontirati minimalno 9 mjeseci na Plavom telefonu preuzimanjem dvije ili više smjena dežurstva svake sedmice;
 - Da redovno prisustvuje grupnim supervizijama (minimum 60% od održanih supervizija u toku polu godine).
3. Na Plavom telefonu razlikuju se tri vrste savjetnika:
1. Savjetnik pod mentorstvom (opisan u članu 9. poglavlja volonteri/savjetnici);
 2. Samostalni savjetnik – savjetnik koji je prošao potrebne edukacije i mentorstvo te odlukom stručnog osoblja Plavog telefona stekao status samostalnog savjetnika. Samostalni savjetnik može da se javlja na Plavi telefon samostalno, bez nadzora mentora i da samostalno dežura u smjeni.
 3. Mentor – samostalni savjetnik koji dobija status mentora na osnovu dužine volontiranja, broja savjetodavnih razgovora na Plavom telefonu i procjeni stručnog osoblja Plavog telefona.

VI - REGRUTACIJA SAVJETNIKA ZA RAD NA PLAVOM TELEFONU

Član 6.

1. Rekrutacija volontera - savjetnika za rad na Plavom telefonu se sprovodi putem medija i direktnim prezentacijama.
2. Promotivne aktivnosti u svrhu regrutacije organizuje unutrašnji koordinator rada Plavom telefona u dogovoru sa spoljnim koordinatorom rada Plavog telefona i koordinatorom volonterskih aktivnosti.
3. Direktna promocija se može organizovati na odsjecima univerziteta, naučnim skupovima, konferencijama, sajmovima i sličnim mjestima koje okupljaju populaciju definisanu članom 6. stavom 3. Direktna promocija vrši se prezentovanjem rada Plavog telefona kao i o benefitima koje savjetnici mogu da imaju tokom i nakon volonterskog angažmana. Nakon prezentacije, zainteresovani mogu da popune prijavu za volontiranje na osnovu koje bivaju pozvani na intervju.
4. Promocija se u skladu sa mogućnostima može sprovesti i putem medija, novina i portala, objavljivanjem na facebook i web stranici Plavog telefona.
5. Svaka punoljetna osoba koja želi da volontira na Plavom telefonu kao savjetnik popunjava i šalje elektronsku prijavu koja se nalazi na zvaničnoj web stranici Udruženja Nova generacija: www.novageneracija.org i na zvaničnoj web stranici Plavog telefona: www.plavitelefon.ba gdje se nalaze i osnovne informacije o volonterskom angažmanu. Prijava se može popuniti i neposredno nakon direktne promocije .

6. U skladu sa pristiglim prijavama za volontiranje, sve osobe koje su adekvatno ispunile i poslale prijavu za volontiranje se pozivaju na intervju prilikom kojeg se na osnovu definisanih kriterijuma stručnog tima (spoljni koordinator i unutrašnji koordinator Plavog telefona) donosi odluka o tome da li osoba zadovoljava ili ne zadovoljava kriterijume za prijem savjetnika za volontiranje na Plavom telefonu.
7. Odluka o (ne)ispunjavanju kriterijuma za volontiranje na Plavom telefonu se kandidatima saopštava putem elektronske pošte (e-mail) ili usmeno, u zavisnosti od procene stručnog osoblja (član 5, stav2.).
8. Za one koji su zadovoljili kriterijume za prijem savjetnika za volontiranje na Plavom telefonu se organizuje edukacija (više u članu 8.)
9. Na Plavom telefonu su angažovani savjetnici koji imaju sljedeće zadatke:
 - Da prođu osnovnu obuku neophodnu za početak volontiranja;
 - Da volontiraju na liniji minimalno 4 sata sedmično (dvije smjene);
 - Da volontiraju minimalno 9 mjeseci po završetku edukacija;
 - Da redovno prisustvuju supervizijama - u toku pola godine da prisustvuju 60% od održanih supervizija.
10. Svim savjetnicima je obezbjeđena kontinuirana grupna supervizija (dva puta mjesečno), ali i mogućnosti za individualne razgovore sa unutrašnjim i/ili spoljnim koordinatorom Plavog telefona;
11. Svi savjetnici potpisuju, Izjavu o poverljivosti informacija i Pristupnicu Udruženju Nova generacija čime se obavezuju na poštovanje pravila ponašanja propisanih Politikom o zaštiti djeteta i drugim relevantnim dokumentima Udruženja.

VII - EDUKACIJA SAVJETNIKA

Član 7.

1. Edukacija za nove savjetnike je sastavljena iz tri dijela:
 - Osnove savjetodavnog rada na liniji za djecu, u trajanju od 15 sati;
 - Trening asertivne komunikacije, u trajanju od 20 sati;
 - Intenzivne simulacijske vježbe za rad na Plavom telefonu, u trajanju od 5 sati.
2. Da bi neko prošao edukaciju kojom bi stekao mogućnost da radi kao savjetnik na Plavom telefonu neophodno je da ispuni propisani minimum prisustva za sve dijelove edukacije a to su:
 - Minimum 12 sati od edukacije „Osnove savjetodavnog rada na liniji za djecu“;
 - Minimum 10 sati prisustva na „Asertivnom treningu“ za rad na liniji, a minimum 15 sati za dobijanje sertifikata;
 - Minimum 3 sata intenzivnih simulacijskih vježbi.

VIII - MENTORSTVO SAVJETNIKA

Član 8.

1. Nakon završene edukacije, savjetnicima se dodjeljuje mentor (savjetnik sa iskustvom u radu na Plavom telefonu). U narednom periodu novi savjetnik ima status savjetnika pod mentorstvom.

2. Savjetnik pod mentorstvom je volonter koji je prošao minimum edukacije za rad na PT (član 8 stav 2) i koji se priprema za samostalan rad na liniji.
3. Uloga mentora je:
 - Da uputi novog savjetnika o procedurama rada Plavog telefona;
 - Da uputi na dostupnu literaturu na Plavom telefonu;
 - Vježbanje simuliranih poziva (minimum 3 vježbe - 2 vježbe gde mentor glumi pozivaoca i 1 vježba gde mentor glumi savjetnika na liniji);
 - Nakon svakog realnog poziva (minimalno 2 poziva mentora je potrebno da novi savjetnik poslušati pre nego što se sam javi na telefon uz prisustvo mentora) mentor ima dužnost da pokaže savjetniku pod mentorstvom na koji način da evidentira poziv, da porazgovara o primjenjenim tehnikama i odgovori na pitanja koja savjetnik pod mentorstvom ima a tiču se ili samog poziva ili rada na Plavom telefonu.
 - Da bude prisutan tokom prva dva poziva na koji se javlja savjetnik pod mentorstvom. Komentare o svakom od ta dva poziva mentor treba da zapiše u obrazac za praćenje savjetnika pod mentorstvom i da nakon svakog poziva pruži što detaljniju povratnu informaciju savjetniku. Kada mentor proceni da je savjetnik pod mentorstvom spreman za samostalno volontiranje tada o tome obavještava unutrašnjeg koordinatora Plavog telefona i zajednički odlučuju o tome da li je potrebno da savjetnik pod mentorstvom i dalje bude pod mentorstvom ili dobija status samostalnog savjetnika. Ukoliko se donese odluka da je potrebno da bude još pod mentorstvom tada se daju precizna uputstva mentoru kojim tehnikama je potrebno da savjetnik još ovlada i koje vježbe treba da budu uključene.

IX - SUPERVIZIJA SAVJETNIKA

Član 9.

1. U toku volontiranja na Plavom telefonu neophodno je da svaki savjetnik bude uključen u grupne supervizijske sastanke.
2. Supervizija ima za cilj praćenje rada, osnaživanje i doedukovanje savjetnika na liniji.
3. Na Plavom telefonu je savjetnicima dostupna grupna i individualna supervizija. Grupna je obavezna, dok individualna nije.
4. Grupnu superviziju drži spoljni koordinador Plavog telefona ili po potrebi može biti angažovana druga osoba koja ima minimum dve godine iskustva u radu na telefonskom savjetovanju.
5. Dolasci na grupne supervizijske sastanke se prati u dva perioda tokom godine (od 1.1. do 30.6. i od 1.7. do 31.12.) i u svakom periodu je neophodno da savjetnik ima 60% od prisustva na supervizijama kako bi stekao uslov za nastavak volontiranja na liniji.
6. Individualnu superviziju savjetnik može dobiti ili od unutrašnjeg ili od spoljnog koordinadora Plavog telefona, ukoliko za to osjeti potrebu.
7. Na supervizijama se u dogovoru supervizora i savjetnika, organizuju i doedukacije iz oblasti koje savjetnici procjene da bi im bile korisne.

X - ODUSTVA SAVJETNIKA SA VOLONTIRANJA

Član 10.

1. Ukoliko je savjetnik odsutan 3 ili više mjeseci sa dežurstava na liniji, dobija status savjetnika pod mentorstvom, što znači da treba da sa mentorom provježba minimum dva poziva koja će mentor evidentirati u obrazac za mentorstvo i dati povratne informacije savjetniku o vođenju poziva. Ukoliko/kada mentor smatra da savjetnik može samostalno da nastavi volontiranje o tome obavijestiti unutrašnjeg koordinatora i zajednički donese odluku sa njim o daljem statusu savjetnika pod mentorstvom.
2. Nakon mentorstva savjetnik, koji je bio pod mentorstvom, treba da glumi savjetnika prilikom simuliranja poziva na superviziji i da u naredna dva mjeseca preuzme jednu dodatnu smjenu na sedmičnom nivou.
3. Ukoliko je savjetnik bio odsutan na više od 60% supervizija u jednom od dva naznačena perioda tokom godine, potrebno je da u dogovoru sa unutrašnjim koordinatorskim pripremi temu za prezentovanje na narednoj superviziji koja će biti od koristi ostalim savjetnicima za rad na liniji. Pored toga je potrebno da u narednih pola godine bude pristutan na 80% supervizija kako bi mogao da nastavi sa volontiranjem na Plavom telefonu.
4. U toku pola godine dolazak na manje od 40% supervizije nije prihvatljivo za nastavak volontiranja na liniji, osim ukoliko savjetnik nije odustan generalno sa dežurstva 3 mjeseca ili duže i tada se sprovodi procedura opisana u prvoj tački člana 9.
5. Za odustva sa dežurstva duža od mjesec dana, potrebno je najaviti mjesec dana unapred. Za odsustva sa dežurstva manja od mjesec dana potrebno je najaviti 7 dana unaprijed.
6. U vanrednim i nepredvidivim situacijama (nesreće, iznenadne bolesti, nepogode na putu i slično) koje se dogode u periodu 24h prije dežurstva savjetnika, a koje sprečavaju savjetnika da dođe na vrijeme u dežurstvo, neophodno je obavijestiti porukom unutrašnjeg koordinatora i sa njim dogovoriti strategiju za pokrivanje dežurstva u spornoj smjeni. Ukoliko savjetnik ne javi unutrašnjem koordinatorskom odgovornost za pronalaženje zamjene je isključivo na savjetniku.

XI - PRAVILA RADA I PONAŠANJA NA PLAVOM TELEFONU

Član 11.

1. Svi zaposleni na programu Plavog telefona, angažovani kao spoljni saradnici i/ili savjetnici su dužni da se ponašaju u skladu sa pravilnikom o ponašanju Udruženja "Nova generacija".
2. U slučaju kršenja pravila naznačenih u pravilniku, postupa se u skladu sa Disciplinskom politikom Udruženja Nova generacija.

XII - PRAVILA RADA I PONAŠANJA SAVJETNIKA NA PLAVOM TELEFONU

Član 12.

1. Savjetnik je dužan doći 10 minuta prije početka svoje smjene.
2. Po dolasku u smjenu treba da pripremi svesku, olovku i telefon.

3. Ukoliko su odštampani opisi novih poziva savjetnik je dužan da zahefta opis poziva za odgovarajuću prednju stranu evidencionog lista koja se po pravilu već nalazi u registratoru za tekuću godinu te vrati sve u registrator.
4. Ukoliko su odštampana dva ista poziva potrebno je jedan staviti u registrator za aktuelnu godinu, a drugi u "Registrator slučajeva koji se ponavljaju" u košuljicu odgovarajućeg slučaja.
5. Ukoliko je odštampan dopis institucijama za prijavu nasilja, potrebno je zaheftati prijavu za prvu stranu formulara za prijavu nasilja sa odgovarajućim brojem koji se već po pravilu nalazi u registratoru "Prijave nasilja" te sve zajedno vratiti u navedeni registrator.
6. Prije početka smjene je dužan da pročita opise poziva koji su se dogodili od posljednjeg puta kada je dežurao u smjeni.
7. Tokom dežurstva:
 - dozvoljeno je i poželjno čitanje literature koja je dostupna za doedukaciju savjetnika na Plavom telefonu, ali u svakom trenutku savjetnik mora biti u pripravnosti da se javi na telefon ukoliko neko pozove.
 - Lični telefon mora biti utišan po dolasku u smjenu.
 - Međusobna komunikacija savjetnika na liniji tokom dežurstva je dozvoljena ali na taj način da da su u pripravnosti da se jave na Plavi telefon.
 - Ukoliko savjetnik ima potrebu da ode u toalet tokom dežurstva, telefon ostavlja drugom savjetniku sa kojim dežura u datoj smjeni.
8. Ukoliko se savjetnik ne pojavi u svojoj smjeni a o tome prethodno ne obavijesti unutrašnjeg koordinatora biće pozvan na razgovor kako bi se utvrdili motivi za takvo ponašanje. Ukoliko se ponašanje ponovi, biće održan još jedan razgovor u kojem će biti naznačeno da je to posljednji put pred isključenje sa volontiranja na Plavom telefonu. Treći takav postupak isključuje savjetnika sa volontiranja na liniji.
9. Ukoliko se savjetnik ne pojavi 10 minuta prije „svoje“ smjene, savjetnik koji je u smjeni je potrebno da obavijesti unutrašnjeg koordinatora o kašnjenju savjetnika koji dežura u narednoj smjeni kako bi unutrašnji koordinators mogao da provjeri da li savjetnik dolazi i ukoliko ne, da nađe način da se smjena pokrije.

XIII - DOKUMENTI I OBRASCI

Član 13.

1. Plavi telefon u svom radu se oslanja na statut, politike, procedure i kodeks Udruženja „Nova generacija“.
2. Plavi telefon ima obrasce koje se koriste isključivo za rad Plavog telefona u svrhu sistematičnog arhiviranja relevantnih informacija.
3. Dokumenti Udruženja na koje se oslanja rad Plavog telefona:
 - 1) Statut Udruženja
 - 2) Kodeks ponašanja
 - 3) Disciplinska politika
 - 4) Politika rodne ravnopravnosti

- 5) Politika zaštite djeteta Udruženja „Nova generacija“
- 6) Pravilnik o finansijskom poslovanju
- 7) Pravilnik o volontiranju
- 8) Pravilnik o pristupu informacijama
- 9) Pravilnik o radu
- 10) Pravilnik o službenim putovanjima
- 11) Pravilnik o projektnim procedurama
- 12) Pravilnik o odnosima sa medijima
- 13) Procedure zapošljavanja i otpuštanja radnika
- 14) Pravilnik o kancelarijskom poslovanju i arhiviranju
- 15) Pravilnik o protivpožarnoj zaštiti

4. Obrasci Plavog telefona

- 1) Evidencija poziva – obrazac koji se popunjava nakon svakog poziva u cilju arhiviranja ključnih informacija dobijenih od pozivaoca. Postoje dva evidenciona lista:
 - a) Evidencioni list za savjetodavne i informativne pozive – sadrži prvu stranu sa osnovnim podacima o pozivu (broj poziva, datum, ime savjetnika koji se javio, trajanje poziva, vrsta poziva, pol i dob pozivaoca i kratak opis poziva) i kategorije problema sa kojim se pozivaoc javio – popunjava se ručno i zaheftan opis poziva koji je prethodno iskucan na računaru i odštampan od strane savjetnika.
 - b) Evidencioni list za ostale pozive - sadrži samo prvu stranu sa osnovnim podacima o pozivu (broj poziva, datum, ime savjetnika koji se javio, trajanje poziva, vrsta poziva, pol i dob pozivaoca i kratak opis poziva) – popunjava se ručno.
- 2) Obrazac za prijavu nasilja – obrazac koji se popunjava ukoliko pozivaoc želi da prijavi nasilje nad djetetom. Postoje dva obrasca za prijavu nasilja i oba se popunjavaju ručno:
 - a) Obrazac za prijavu nasilja – ovaj obrazac se popunjava ukoliko neko želi da prijavi nasilje nad djetetom koje se ne vrši u krugu škole. Obrazac sadrži pitanja o djetetu nad kojim se sumnja da se vrši nasilje i o potencijalnom počiniocu nasilja. Kompletan obrazac je potrebno popuniti kako bi se prikupilo dovoljno informacija da bi se sumnja na nasilje poslala nadležnim institucijama.
 - b) Obrazac za prijavu vršnjačkog nasilja u okrugu škole – ovaj obrazac sadrži pitanja na koje je potrebno dati odgovor kako bi se prikupilo dovoljno informacija o potencijalnoj „žrtvi“ nasilja i onom koji potencijalno vrši nasilje. Prijava se u ovom slučaju upućuje administrativnoj službi škole čiji učenici su akteri u prijavi nasilja. Kompletan obrazac je potrebno popuniti kako bi se prikupilo dovoljno informacija da bi se sumnja na nasilje poslala nadležnim institucijama.
- 3) Baza podataka Plavog telefona – exel tabela u kojoj se unose neki od podataka sa linije i iz koje imamo izlazne statistički obrađene podatke o funkcionisanju linije.

XIV - NAČIN POSTUPANJA NAKON POZIVA

Član 14.

1. Svi savjetnici su edukovani da adekvatno reaguju na različite vrste poziva.
2. Povjerljivost podataka se poštuje u svim situacijama osim u slučaju direktne životne ugroženosti pozivaoca ili osobe koja je u njegovoj neposrednoj blizini. U situacijama kada pozivalac ne želi da prijavi nasilje, a nalazi se u životnoj opasnosti, savjetnik ima pravo i obavezu da slučaj prijavi policiji.

XV - NAČIN POSTUPANJA NAKON ODREĐENIH POZIVA

Član 15.

1. Nakon svakog primljenog poziva potrebno je evidentirati sve primljene pozive po tačno definisanim procedurama za svaku vrstu poziva (član 14 stav 4).
2. Na savjetodavnoj liniji se razlikuju savjetodavni, informativni, testirajući pozivi, pozivi ćutnje, pozivi zloupotrebe i prekidi nakon javljanja.
 - Svjetodavni – pozivi kojim pozivalac iznosi problem sa ciljem dobijanja podrške i savjeta.
 - Informativni – pozivi kojim pozivalac traži konkretnu informaciju koja mu treba.
 - Testirajući – pozivi kojima pozivalac testira liniju provokacijama i iznošenjem lažnih problema.
 - Pozivi ćutnje – pozivi tokom kojih pozivaoc odabere da ne razgovara usljed unutrašnjih blokada koji ga u tom trenutku sputavaju.
 - Pozivi zloupotrebe – pozivi kojim pozivaoc iznosi sadržaje koji nisu prihvatljivi za liniju (psovanje, vrijeđanje, traženje seksualnih usluga i slično).
3. Nakon savjetodavnog razgovora:
 - 1) Popunjava se evidencioni list pod nazivom "Savjetodavni i informativni", te se odlaže u registrator za tekuću godinu. Obavezno je označavanje kategorija poziva. Opis savjetodavnog poziva je potrebno otkucati u za to predviđenu formu koja se nalazi na računaru u kancelariji. Nakon toga šalje opis poziva spoljašnjem koordinatorskom centru i osobi koja je u tom periodu zadužena za štampanje opisa poziva, putem e-maila. Štampani opis se zaheftava za odgovarajući evidencioni list.
 - 2) Ukoliko je u toku savjetodavnog poziva izvršena prijava nasilja potrebno je osim procedure iz stava 3. podstava 1. popuniti obrazac za prijavu nasilja, koji se odmah ostavlja u registrator "Prijave nasilja", i napisati dopis institucijama u za to predviđenu formu koja se nalazi na računaru u kancelariji. Dopis je potrebno poslati spoljašnjem koordinatorskom centru i osobi koja je u tom periodu zadužena za štampanje opisa poziva.
 - U slučaju da se nasilje vrši u školi potrebno je prikupiti sve podatke tražene u obrascu "Obrazac za prijavu nasilja u okrugu škole". Ova prijava se šalje direktno administrativnoj službi škole, a škola je dalje dužna da postupi u skladu sa internim pravilnicima o postupanju u slučaju nasilja u školi.
 - U slučaju nasilja koje se događa izvan okruga škole potrebno je popuniti obrazac "Prijava nasilja nad maloljetnim licem". Ova prijava se šalje nadležnom JU Centru za socijalni rad i nadležnoj stanici Ministarstva unutrašnjih poslova.

- U slučaju da je tokom poziva dobijena informacija da se sumnja da nadležni Centar za socijalni rad nije adekvatno odreagovao u slučaju već prijavljenog nasilja za isti slučaj, tada se prijava šalje Ombudsmanu za dječija prava ili nadležnim Ministarstvima.

- U slučaju da tokom razgovora pozivalac navede da je u trenutku izvršavanja samoubistva, tada se o tome obaveštava drugi savjetnik u smjeni i on dok paralelno razgovor traje sa pozivaocem obavještava Centar za javnu bezbjednost o situaciji i broju telefona sa kojeg pozivaoc poziva kako bi mogli da ga lociraju i izađu na teren.

4. Nakon informativnog poziva popunjava se evidencioni list pod nazivom "Savjetodavni i informativni". Obavezno je označavanje kategorija poziva. Može se desiti da je informativni poziv trajao duže te je i u tom slučaju potrebno postupiti kao u slučaju savjetodavnih poziva.
5. Nakon testirajućeg poziva, poziva šutnje, greška poziva, zloupotrebljavajućeg i prekida nakon javljanja popunjava evidencioni list sa podnaslovom "Ostali pozivi" te ga odlaže u registrator za tekuću godinu. Može se desiti da testirajući poziv bude obiman te je u tom slučaju potrebno otkucati poziv u za to predviđenu formu koja se nalazi na računaru u kancelariji. Nakon toga se šalje opis poziva spoljašnjem koordinatoru i osobi koja je u tom periodu zadužena za štampanje opisa poziva, putem maila.
6. U situacijama kada je obavljen poziv vezan za slučaj koji se ponavlja, osim procedure iz stava 3, potrebno je u e-mailu sa opisom poziva naznačiti da je poziv potrebno odštampati dva puta (oznaka 2x).

XVI - NAČIN POSTUPANJA NAKON DOBIJENOG E-MAIL-A

Član 16.

1. Plavi telefon pruža uslugu e-mail savjetovanja:
 - putem facebook stranice Plavog telefona i
 - anonimnog e-mail savjetovanja putem web stranice Plavog telefona, www.plavitelefon.ba.
2. Svakodnevno e-mail-ove provjerava unutrašnji i/ili spoljni koordinador Plavog telefona. Po dobijanju maila, sadržaj maila se kopira u wordov dokument i bez ličnih podataka šalje prvom savjetniku po redu na listi (lista je sastavljena od savjetnika koji su prošli edukaciju za e-mail savjetovanje i odlučili se za ovu vrstu rada). Savjetnik u roku od 24 sata dostavlja putem maila odgovor spoljnom koordinadoru koji nakon pregledavanja odgovora, koriguje odgovor ukoliko za to ima potrebe, te šalje odgovor pošiljaocu a korekcije savjetniku.
3. Po dobijanju e-maila od pošiljaoca odgovor se dostavlja u roku od 72 sata.
4. E-mail komunikacija se nužno ne štampa. Štampaju se samo oni mailovi za koje spoljni i/ili unutrašnji koordinador procjene da su korisni za doedukaciju savjetnika koji rade e-mail savjetovanje. Odštampani e-mail-ovi se arhiviraju u registrator namjenjen u tu svrhu.
5. Svi e-mail-ovi se arhiviraju u folder namenjen za skladištenje dobijenih i poslatih e-mail-ova, na kompjuteru Plavog telefona.
6. Sadržaj dobijenih i poslatih e-mailova se ne smije dijeliti sa ljudima koji ne rade na Plavom telefonu niti se smije objavljivati u medijima.

XVII - KOMUNIKACIJA SA MEDIJIMA

Član 17.

1. Informacije koje se daju medijima pisanim ili usmenim putem, moraju biti u skladu sa politikom zaštite djeteta Udruženja Nova generacija.
2. Niti jedna informacija koja sadrži lične podatke pozivaoca se ne smije dati medijima kako bi se zaštitilo jedno od osnovnih principa rada Plavog telefona a to je povjerljivost informacija.
3. Medijima je dozvoljeno i poželjno dostavljati statističke informacije o radu linije, kako bi se objezbedila transparentnost u radu.
4. Direktor ima ovlašćenja za komunikaciju sa medijima o svim uslugama, programima i projektima Udruženja Nova generacija, pa i rada Plavog telefona.
5. Ispred Plavog telefona za komunikaciju sa medijima ima ovlašćenje spoljašnji koordinator Plavog telefona.
6. Unutrašnji koordinator Plavog telefona može u pojedinim situacijama za davanje izjave medijima, dobiti ovlašćenje od strane spoljašnjeg koordinatora Plavog telefona ili od direktora Udruženja.

XVIII - PROMOCIJA

Član 18.

1. Sve promotivne aktivnosti se moraju sprovesti na način:
 - da se poštuje kodeks ponašanja Udruženja,
 - da se poštuje povjerljivost informacija
 - da se ne otkrivaju informacije o slučajevima koje bi na bilo koji način mogle da otkriju identitet bilo koje osobe koja je kontaktirala liniju ili navodila informacije o nekoj trećoj osobi.
2. Za organizaciju i sprovođenje promotivnih aktivnosti zadužen je spoljašnji koordinator Plavog telefona.
3. Prije organizovanja i sprovođenja promotivnih aktivnosti potrebno je izvršiti analizu aktivnih ugovora o saradnji, kako bi se zadovoljile odredbe koje se odnose na promovisanje partnera Plavog telefona.