

УТВЕРЖДЕНО
постановлением
Правительства Луганской
Народной Республики от 02
декабря 2025 г. № 267/25

ПОЛОЖЕНИЕ
об обеспечении деятельности на
территории Луганской Народной
Республики
детского телефона доверия (службы экстренной психологической
помощи) с единым общероссийским телефонным номером

I. Общие положения

1.1. Положение об обеспечении деятельности на территории Луганской Народной Республики детского телефона доверия (службы экстренной психологической помощи) с единым общероссийским телефонным номером (далее – Положение) регулирует деятельность на территории Луганской Народной Республики детского телефона доверия (службы экстренной психологической помощи) с единым общероссийским телефонным номером 8 800 2000 122 и коротким общероссийским номером 124 (далее – Телефон доверия), организованную в целях реализации пункта 2 статьи 5 Федерального закона от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации», части 3 статьи 20 Федерального закона от 28.12.2013

№ 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации», статьи 6 Закона Луганской Народной Республики от 29.12.2023

№ 35-І «Об отдельных вопросах правового регулирования отношений в сфере социального обслуживания граждан в Луганской Народной Республике».

1.2. Деятельность Телефона доверия основывается на нормах Конвенции о правах ребенка, законодательства Российской Федерации и Луганской Народной Республики, использует принципы Международной федерации телефонной экстренной помощи (IFOTES) и Международного объединения детских телефонов доверия (СНІ).

II. Цель и направления работы Телефона доверия

2.1. Деятельность Телефона доверия осуществляется в целях оказания детям, их родителям или иным законным представителям и лицам, выступающим в интересах детей, специалистам, работающим с детьми,

вне зависимости от ведомственной принадлежности, анонимной экстренной консультационно-психологической помощи по телефону, в том числе в случаях жестокого обращения и насилия в отношении детей, включая случаи сексуального насилия, как в семье, так и вне ее.

2.2. Направления работы Телефона доверия:

экстренная психологическая помощь по телефону детям, их родителям или иным законным представителям в кризисных ситуациях, в том числе в случаях, когда есть угроза суицида, иным гражданам, действующим в интересах детей;

информационно-просветительская деятельность, направленная на популяризацию деятельности Телефона доверия на территории Луганской Народной Республики, мотивацию звонков детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, повышение уровня психологической культуры детей и их родителей или иных законных представителей;

методическая деятельность, направленная на повышение профессиональных компетенций, совершенствование профессиональных навыков, обобщение и распространение инновационного опыта работы (подготовку профилактических программ, проектов, семинаров, круглых столов, информационных материалов, обработку исследовательских материалов по вопросам защиты прав детей).

III. Организация работы Телефона доверия

3.1. Для обеспечения деятельности Телефона доверия на территории Луганской Народной Республики осуществляется подключение к единому общероссийскому телефонному номеру Государственного казенного учреждения Луганской Народной Республики «Семейный центр» в соответствии с Соглашением об обеспечении деятельности на территории Луганской Народной Республики детского телефона доверия (службы экстренной психологической помощи) с единым общероссийским телефонным номером (далее – Соглашение), заключенным между Правительством Луганской Народной Республики и Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации (далее – Фонд);

3.2. Министерство труда и социальной политики Луганской Народной Республики как исполнительный орган, ответственный за координацию деятельности Телефона доверия на территории Луганской Народной Республики (далее – уполномоченный орган), осуществляет мероприятия по:

нормативно-правовому регулированию деятельности по оказанию экстренной консультативно-психологической помощи по телефону в системе Телефона доверия;

оснащению помещений необходимой материально-технической базой для размещения специалистов Телефона доверия;

ведению достоверного статистического учета деятельности Телефона доверия;

обеспечению доступности услуг, оказываемых специалистами Телефона доверия;

содействию в прохождении специалистами, работающими в системе Телефона доверия, обучения;

предоставлению информации о работе Телефона доверия на территории Луганской Народной Республики в соответствии с Соглашением;

обеспечению конфиденциальности информации, поступающей в рамках работы Телефона доверия, а также защите персональных данных лиц, обратившихся на Телефон доверия, и специалистов, работающих на Телефоне доверия, в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации;

своевременному информированию Фонда об обстоятельствах, которые могут привести к прекращению деятельности Телефона доверия, а также о необходимости изменения перечня организаций для подключения к единому общероссийскому телефонному номеру;

контролю за качеством услуг, предоставляемых Телефоном доверия; предоставлению информации, документов и необходимых материалов

для функционирования Телефона доверия;

устранению нарушений исполнения Соглашения в пределах своей компетенции.

3.3. Деятельность Телефона доверия обеспечивает:

оказание качественной анонимной экстренной консультационно-психологической помощи по телефону, в том числе в случаях жестокого обращения и насилия в отношении детей, включая случаи сексуального насилия, как в семье, так и вне ее;

выявление ситуаций социального неблагополучия, случаев жестокого обращения и насилия над детьми;

профилактику девиантного поведения подростков;

проведение психологического консультирования ребенка и членов его семьи;

информирование позвонивших о других видах социально-психологической помощи и работе социальных служб, осуществляющих свою деятельность в Луганской Народной Республике;

ведение учета звонков, поступающих на Телефон доверия;

взаимодействие органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в случаях обращений на Телефон доверия в ситуациях, требующих своевременного вмешательства для сохранения жизни и здоровья ребенка.

IV. Категории получателей услуг Телефона доверия

4.1. Право на получение услуг Телефона доверия имеют:
несовершеннолетние, в том числе те, которым необходима государственная защита, находящиеся в трудной жизненной ситуации;
родители или иные законные представители;
граждане, обращающиеся за помощью в интересах несовершеннолетних, в том числе граждане, желающие защитить ребенка, попавшего в трудную жизненную ситуацию;
специалисты органов и организаций, которые работают с детьми и семьями, обращающиеся за помощью в интересах несовершеннолетних.

V. Требования к предоставлению услуг Телефона доверия

5.1. Услуги Телефона доверия предоставляются обратившимся гражданам непосредственно в момент обращения, анонимно, конфиденциально и бесплатно.

5.2. Поступившее обращение подлежит обязательному приему специалистом Телефона доверия.

5.3. Регистрация обращения, статистический учет обращений гражданина осуществляются в соответствии с Порядком предоставления услуг Телефона доверия, разработанным и утвержденным уполномоченным органом.

5.4. Сотрудники службы Телефона доверия дают обязательство о неразглашении конфиденциальной информации.

VI. Взаимодействие Телефона доверия с другими службами

6.1. В целях оказания абоненту дополнительной специализированной помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования, обусловленной наличием обращений, содержащих информацию о нарушении прав детей, насилии, фактах жестокого обращения с детьми, пренебрежения их нуждами, оставления в опасности, специалистами Телефона доверия осуществляется взаимодействие с субъектами профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в Луганской Народной Республике.

С учетом принципов анонимности и конфиденциальности Телефона доверия информация о случаях насилия и жестокого обращения с ребенком, пренебрежения его нуждами, об угрозе жизни и здоровью может быть передана специалистом исключительно по просьбе абонента и с его личного согласия при установлении персональных данных абонента (Ф. И. О., адрес, возраст).

6.2. Специалисты Телефона доверия при поступлении обращения, содержащего информацию о нарушении прав детей, насилии, фактах

жестокого обращения с детьми, пренебрежения их нуждами, оставления в опасности:

идентифицируют звонок как «кризисный», а значит, требующий дополнительного вмешательства;

для оказания различной социальной помощи предлагают абоненту (несовершеннолетнему) снять конфиденциальность личных данных.

В случае согласия снять конфиденциальные личные данные заполняют карточку регистрации «кризисного» звонка по форме, утвержденной согласно пункту 5.3. раздела V Положения:

В случаях угрозы жизни или здоровью ребенка, нарушения его прав и законных интересов ставшую известной информацию незамедлительно передают в орган опеки и попечительства, а также в орган внутренних дел по месту фактического нахождения ребенка с приложением копии карточки регистрации «кризисного звонка»;

оказывают психологическую помощь по телефону;

информируют абонента о возможности получения различных видов помощи, указывают адрес и контактные телефоны мест оказания помощи.

В случае отказа снять конфиденциальные личные данные: оказывают психологическую помощь по телефону;

мотивируют абонента на снятие конфиденциальности данных и обращение за помощью;

информируют абонента о возможности получения различных видов помощи.