



**КОМИТЕТ ПО СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЕ НАСЕЛЕНИЯ  
ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

От 21.04.2023

№ 03-263

**О внесении изменений в распоряжение комитета по социальной защите населения Ленинградской области от 18 апреля 2019 года № 2216 «Об утверждении Порядка предоставления услуг с использованием технологии социального обслуживания «Детский телефон доверия»**

В целях совершенствования правового регулирования реализации технологии социального обслуживания:

1. Внести в распоряжение комитета по социальной защите населения Ленинградской области от 18 апреля 2019 года № 2216 «Об утверждении Порядка предоставления услуг с использованием технологии социального обслуживания «Детский телефон доверия» изложив приложение к распоряжению в новой редакции согласно приложению к настоящему распоряжению.

2. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя председателя комитета по социальной защите населения Ленинградской области П.В. Иванова.

Председатель комитета  
по социальной защите населения  
Ленинградской области

А.Е. Толмачева

## **ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ТЕХНОЛОГИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ «ДЕТСКИЙ ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ»**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящий порядок определяет категории получателей, условия и порядок предоставления услуг с использованием технологии социального обслуживания «Детский телефон доверия» (далее – Порядок, детский телефон доверия) в рамках реализации Государственной программы Ленинградской области «Социальная поддержка отдельных категорий граждан в Ленинградской области», утвержденной постановлением Правительства Ленинградской области от 14 ноября 2013 года № 406.

1.2. Целью организации работы службы детского телефона доверия является снижение психологического дискомфорта, уровня агрессии у несовершеннолетних, включая аутоагрессию и суицид, формирование психологической культуры, укрепление психического здоровья и атмосферы психологической защищенности несовершеннолетних.

1.3. Основными задачами деятельности службы детского телефона доверия является:

оказание психологической поддержки и индивидуальное консультирование лица, имеющего право на получение услуг детского телефона доверия;

обеспечение возможности доверительного диалога;

расширение у обратившегося лица диапазона социально и личностно приемлемых средств для самостоятельного решения возникших проблем и преодоления имеющихся трудностей, формирование уверенности в себе.

1.4. Основные понятия, используемые в настоящем порядке:

Технология социального обслуживания «Детский телефон доверия» – форма оказания экстренной консультативно-психологической помощи по телефону несовершеннолетним, их родителям (иным законным представителям), другим категориям, обращающихся за помощью в интересах несовершеннолетних, с привлечением специалистов, прошедших специальную подготовку по направлению «Консультант телефона доверия» (далее - Услуга).

Получатель – лицо, из категории граждан, указанных в пункте 2.1 настоящего Порядка, которому предоставляется экстренная психологическая помощь.

Служба детского телефона доверия - служба, созданная на базе подведомственной комитету по социальной защите населения Ленинградской области государственной организации социального обслуживания (далее -

организация) для оказания круглосуточной экстренной психологической помощи по телефону, подключенному к единому общероссийскому номеру детского телефона доверия 8-800-2000-122 (далее - Служба).

Консультант детского телефона доверия - специалист, имеющий образование по специальности «Психология», прошедший специальную подготовку по направлению «Консультант телефона доверия» (далее – Консультант).

Понятия и термины, используемые в настоящем Порядке, не указанные в настоящем пункте, применяются в значениях, определенных действующим законодательством Российской Федерации.

1.5. Услуга предоставляется организациями социального обслуживания, подведомственными комитету по социальной защите населения Ленинградской области (далее – Исполнитель).

## 2. Категории получателей Услуги

2.1. Право на получение Услуги (далее – Получатель Услуги) имеют: несовершеннолетние;  
родители (иные законные представители) несовершеннолетних;  
другие категории граждан, обращающиеся за помощью в интересах несовершеннолетних.

## 3. Условия и порядок предоставления Услуги

3.1. Услуга предоставляется Службой в соответствии с соглашением от 24 августа 2010 года № 5/03 «Об обеспечении деятельности на территории Ленинградской области детского телефона доверия (службы экстренной психологической помощи) с единым общероссийским телефонным номером», заключенным Правительством Ленинградской области с Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации.

3.2. Услуга предоставляется Получателям Услуги непосредственно в момент обращения, анонимно, конфиденциально и бесплатно.

3.3. Поступившее обращение подлежит обязательному приему Консультантом. Прием обращений осуществляется круглосуточно.

3.4. Регистрация обращения Получателя Услуги осуществляется Консультантом в момент приема звонка в Журнале статистического учета обращений (приложение 2 к настоящему Порядку).

3.5. Получатель Услуги имеет право на:  
получение информации о своих правах и обязанностях, о порядке предоставления Услуги;  
получение качественной Услуги.

3.6. Ежеквартально до 5 числа месяца, следующего за отчетным кварталом (до 5 апреля, 5 июля, 5 октября), Исполнитель представляет в комитет по социальной защите населения Ленинградской области отчет о предоставлении Услуги по форме согласно приложению 1 к настоящему Порядку.

Ежегодно до 15 января года, следующего за отчетным годом, Исполнитель представляет в комитет по социальной защите населения Ленинградской области отчет о предоставлении Услуги, который включает в себя:

1) пояснительную записку с результатами (накопительно) реализации технологии, анализом эффективности, освоением/неосвоением (с указанием причин) выделенных денежных средств, кем оказывались услуги, информацией о прохождении обучения специалистами, участии/выступлении в семинарах, выставках, форумах и т.д. по направлению работы, проведении методической работы, наличии трудностей в реализации, наличии предложений по совершенствованию деятельности детского телефона доверия и т.п.;

2) отчет о предоставлении Услуги по форме согласно приложению 1 к настоящему Порядку (за 4 квартал и накопительно за год);

3) копию трудовых/гражданско-правовых договоров на специалистов, оказывающих Услугу в течение отчетного года;

4) документы об образовании на специалистов, оказывающих Услугу в течение отчетного года.

Отчеты предоставляются в электронном виде через систему электронного документооборота (СЭД). Весь текст в приложенных к отчету документах должен быть четким, хорошо читаемым.

3.7. Финансирование реализации технологии социального обслуживания осуществляется путем предоставления субсидий на иные цели, выделяемых из областного бюджета Ленинградской области Исполнителям.

Средства, выделяемые из областного бюджета Ленинградской области, расходуются на:

оплату труда специалистов/сотрудников, оказывающих услуги;

оплату проезда, проживания, командировочных расходов для прохождения работниками службы обучения, организованного Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации;

приобретение средств/товаров, необходимых на предоставление Услуги. Сумма, затраченная на приобретение средств/товаров должна составлять не более 40% от общей суммы средств, выделяемых из областного бюджета на организацию предоставления Услуги.

Сведения о количестве обращений, поступивших на Телефон доверия  
за отчетный период с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

| №<br>п/п |                                                                                                                                                                                                                             | Поступило<br>обращений<br>на Телефон<br>доверия<br>ВСЕГО | Поступило<br>обращений<br>на Телефон<br>доверия<br>от детей и<br>подростков | Поступило<br>обращений на<br>Телефон<br>доверия от<br>родителей<br>детей и<br>подростков<br>(лиц их<br>замещающих) | Поступило<br>обращений<br>на Телефон<br>доверия<br>от иных<br>граждан |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| 1        | Сведения о количестве обращений, поступивших на Телефон доверия за отчетный период - всего                                                                                                                                  |                                                          |                                                                             |                                                                                                                    |                                                                       |
| 2        | Сведения о количестве обращений, поступивших на Телефон доверия за отчетный период по вопросу жестокого обращения с ребенком в семье                                                                                        |                                                          |                                                                             |                                                                                                                    |                                                                       |
| 3        | Сведения о количестве обращений, поступивших на Телефон доверия за отчетный период по вопросу жестокого обращения с ребенком вне семьи                                                                                      |                                                          |                                                                             |                                                                                                                    |                                                                       |
| 4        | Сведения о количестве обращений, поступивших на Телефон доверия за отчетный период вопросу жестокого обращения с ребенком в среде сверстников                                                                               |                                                          |                                                                             |                                                                                                                    |                                                                       |
| 5        | Сведения о количестве обращений, поступивших на Телефон доверия за отчетный период по вопросу систематической травли ребенка (буллинг)                                                                                      |                                                          |                                                                             |                                                                                                                    |                                                                       |
| 6        | Сведения о количестве обращений, поступивших на Телефон доверия за отчетный период по проблеме интернет - угроз (троллинг, разглашение информации компрометирующего характера, вовлечение в деструктивные сообщества и др.) |                                                          |                                                                             |                                                                                                                    |                                                                       |
| 7        | Сведения о количестве обращений, поступивших на Телефон доверия за                                                                                                                                                          |                                                          |                                                                             |                                                                                                                    |                                                                       |

|              |                                                                                                                                    |  |  |  |  |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
|              | отчетный период по вопросу сексуального насилия в отношении ребенка                                                                |  |  |  |  |
| 8            | Сведения о количестве обращений, поступивших на Телефон доверия за отчетный период по проблеме экстремизма                         |  |  |  |  |
| 9            | Сведения о количестве обращений, поступивших на Телефон доверия за отчетный период по вопросу детско-родительских отношений        |  |  |  |  |
| 10           | Сведения о количестве обращений, поступивших на Телефон доверия за отчетный период по вопросу отношения ребенка со сверстниками    |  |  |  |  |
| 11           | Сведения о количестве обращений, поступивших на Телефон доверия за отчетный период по учебным проблемам и проблемам профориентации |  |  |  |  |
| 12           | Сведения о количестве обращений, поступивших на Телефон доверия за отчетный период по проблеме суицида - всего                     |  |  |  |  |
| В том числе: |                                                                                                                                    |  |  |  |  |
| 12.1.        | Суицидальные мысли, намерения, решение                                                                                             |  |  |  |  |
| 12.2.        | Текущий суицид                                                                                                                     |  |  |  |  |
| 12.3.        | Состояние после суицидальной попытки                                                                                               |  |  |  |  |
| 12.4.        | Другие вопросы по теме                                                                                                             |  |  |  |  |
| 13           | Сведения о кол-ве обращений, поступивших на Телефон доверия по иным вопросам                                                       |  |  |  |  |

Сведения о количестве неквалифицируемых звонков, поступивших на Телефон доверия за отчетный период с \_\_\_\_ по \_\_\_\_ 20\_\_ года

|      |                                                                                                                                       | Количество обращений |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| 1    | Сведения о количестве звонков-молчаний, звонков-розыгрышей, звонков-отбоев, поступивших на Телефон доверия за отчетный период - всего |                      |
| 1.1. | Сведения о количестве звонков-молчаний, поступивших на Телефон доверия за отчетный период                                             |                      |
| 1.2. | Сведения о количестве звонков-розыгрышей, поступивших на Телефон доверия за отчетный период                                           |                      |
| 1.3. | Сведения о количестве звонков-отбоев, поступивших на Телефон доверия за отчетный период                                               |                      |
| 1.4. | Сведения о количестве иных звонков, поступивших на Телефон доверия за отчетный период                                                 |                      |

Приложение 2  
к Порядку предоставления услуг  
с использованием технологии социального  
обслуживания «Детский телефон доверия»,  
утвержденному распоряжением комитета  
по социальной защите населения  
Ленинградской области  
от 21.04.2023 № 03-263

Журнал статистического учета обращений

[illegible]