

**Обеспечение предоставления экстренной  
анонимной психологической помощи  
детям и родителям по детскому телефону  
доверия в круглосуточном режиме  
в субъектах Российской Федерации  
в 2024 году**



## Общая информация о деятельности детского телефона доверия

Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, (далее – Фонд) в целях содействия оказанию экстренной анонимной психологической помощи детям и родителям по детскому телефону доверия 8 800 2000 122 и короткому номеру 124 с мобильных телефонов в субъектах Российской Федерации, реализует комплекс мероприятий, направленный на функционирование системы телефона доверия, повышение профессиональных компетенций специалистов, работающих на телефоне доверия, и информирование населения о работе детского телефона доверия.

С 85 субъектами Российской Федерации заключены соглашения об обеспечении деятельности на территории субъекта Российской Федерации детского телефона доверия (службы экстренной психологической помощи) с единым общероссийским телефонным номером (далее - Соглашение) и определены исполнительные органы власти, ответственные за координацию деятельности телефона доверия на территории субъектов Российской Федерации.

Экстренная анонимная психологическая помощь предоставляется 210 региональными службами детского телефона доверия 85 субъектов Российской Федерации. В круглосуточном режиме экстренная психологическая помощь доступна в 81 регионе России.

В целях повышения доступности оказания экстренной анонимной психологической помощи детям и родителям по детскому телефону доверия в декабре 2024 года Фонд ввёл в эксплуатацию короткий номер 124 при звонках с мобильных телефонов.

По информации исполнительных органов власти субъектов Российской Федерации, предоставляемой в соответствии с Соглашением ежеквартально, на единый номер детского телефона доверия ежегодно поступает около 1 млн. обращений, из них 50% - от детей и подростков. По итогам 2024 года на детский телефон доверия поступило около 900 тысяч обращений от детей и родителей, из них 47% - от детей и подростков. Наиболее распространенными типами обращений на детский телефон доверия, остаются отношения со сверстниками (более 16,7% от числа обращения несовершеннолетних), детско-родительские отношения (более 10,6%), вопросы, связанные с обучением и профориентацией (более 6,9%), а также проблема суицида (более 2,9%).

В рамках Соглашения Фондом и исполнительными органами власти, ответственными за координацию деятельности телефона доверия на территории субъекта Российской Федерации, принимаются меры по обеспечению доступности детского телефона доверия и качества оказания экстренной анонимной психологической помощи детям и родителям.

## Всероссийские мероприятия, направленные на повышение информированности о детском телефоне доверия

Фонд совместно с исполнительными органами власти, ответственными за координацию деятельности детского телефона доверия на территории субъектов Российской Федерации, провёл ряд масштабных мероприятий, способствующих популяризации и информированию населения о возможностях получения квалифицированной экстренной анонимной психологической помощи детям и родителям:

1. Всероссийская онлайн-акция «Марафон доверия. 2024» (далее – онлайн-акция).

Фонд в партнерстве с Министерством социальных отношений **Челябинской области** с 1 по 30 апреля 2024 года провел онлайн-акцию, включающую мероприятия, направленные на повышение информированности детей и родителей о возможности получения экстренной психологической помощи по детскому телефону доверия 8 800 2000 122; о целях, принципах и особенностях его работы.

Ключевыми мероприятиями онлайн-акции стали:

- публикация на региональных интернет-площадках информационного сообщения (поста) о детском телефоне доверия с единым общероссийским номером 8 800 2000 122;

- трансляция на региональных интернет-площадках видеоролика о детском телефоне доверия, созданного по заказу Фонда;

- челлендж «Я знаю номер детского телефона доверия, а ты?....»;

- фотоконкурс «Позвонить легко».

Онлайн-акция проводилась на интернет-страницах в социальной сети «ВКонтакте», участие в ней приняли 178 тысяч человек из 85 субъектов Российской Федерации (на 41% больше участников, чем в 2023 году), из них более 129 тысяч человек составил детский добровольческий корпус (на 33% больше детей добровольцев, чем в 2023 году).

В период проведения акции было сделано 15 тысяч репостов. Ролик просмотрели более 422 тысяч человек. В челлендже приняли участие 9,5 тысяч, фотоконкурс охватил 13 тысяч детей. В региональных СМИ размещено более 3,5 тысяч публикаций об акции.

<https://fond-detyam.ru/detskiy-telefon-doveriya/vserossiyskie-proekty/385/17745/>

2. Всероссийский конкурс «На связи с доверием» (далее – Конкурс).

В 2024 году партнером Фонда в организации и проведении Конкурса выступило Министерство социальной защиты **Алтайского края**.

Конкурс позволил выявить эффективные практики информирования детей и родителей о возможности получения экстренной психологической помощи по детскому телефону доверия 8 800 2000 122 в субъектах Российской Федерации для их тиражирования. В сравнении с 2022 годом в 2024 году (как и в 2023 году) участие в конкурсе приняло большее количество субъектов Российской Федерации – 85 (В 2022 году в конкурсе приняли участие 79 субъектов Российской Федерации).

Более 200 практик были представлены на конкурс по следующим номинациям:

«Знаю-доверяю». Лучшая практика информирования детей и семей с детьми, находящимися в трудной жизненной ситуации, о возможности получения экстренной психологической помощи по детскому телефону доверия 8 800 2000 122 в организациях социального обслуживания.

«Помощь доступна». Лучшая практика информирования о возможности получения экстренной психологической помощи по детскому телефону доверия 8 800 2000 122, в образовательных, спортивных, медицинских организациях, центрах досуга и отдыха.

«Доверие в сети». Лучшая практика продвижения детского телефона доверия посредством интернет-ресурсов, социальных сетей, в том числе сайтов, интернет-платформ, страниц в социальных сетях с размещением полезного контента для детей и семей с детьми, массовых интернет-акций по продвижению детского телефона доверия с использованием хэштега #2024ДТД (наименование региона).

«Доверие в СМИ». Лучшая практика продвижения детского телефона доверия в средствах массовой информации.

«Доверяем вместе!». Лучшая практика создания продукции с логотипом детского телефона доверия 8 800 2000 122.

«НаТворим вместе». Лучшая практика привлечения детей и подростков к участию в продвижении детского телефона доверия 8 800 2000 122.

«Ты не один». Лучшая практика развития волонтерского движения детского телефона доверия.

По результатам независимой экспертной оценки 21 регион признан победителем Всероссийского конкурса. Два субъекта Российской Федерации - Курская и Белгородская области, признаны лидерами специальной номинации Фонда «За нами доверие!» (оказание помощи в особых кризисных ситуациях).

Лучшие практики информирования детей и родителей о возможности получения экстренной психологической помощи по детскому телефону доверия 8 800 2000 122 были представлены на онлайн-мероприятии 26 сентября 2024 года.

<https://fond-detyam.ru/detskiy-telefon-doveriya/vserossiyskie-proekty/384/17816/>

3. Всероссийское совещание для руководителей и специалистов региональных служб детского телефона доверия (далее – Совещание).

17 мая 2024 года в Международный день детского телефона доверия Фонд в партнерстве с Министерством социального обеспечения, материнства и детства **Курской области** провел Совещание, к которому подключились более 900 участников из 85 субъектов Российской Федерации: уполномоченные по правам ребенка, представители исполнительных органов власти субъектов, руководители и специалисты региональных служб детского телефона доверия.

Программа Совещания состояла из четырех блоков, которые включали наиболее актуальные вопросы оказания экстренной психологической

помощи по детскому телефону доверия 8 800 2000 122. Спикерами совещания выступили эксперты из 10 субъектов Российской Федерации – **Республика Башкортостан, Алтайский край, Ханты - Мансийский автономный округ – Югра, Курская, Архангельская, Волгоградская, Оренбургская, Томская и Челябинская области, город Москва.**

<https://fond-detyam.ru/detskiy-telefon-doveriya/vserossiyskie-proekty/383/17792/>

4. Разработка информационных материалов по детскому телефону доверия.

В целях информирования детей и их родителей о работе двух номеров детского телефона доверия 8 800 2000 122 и короткого номера 124 с мобильных телефонов Фонд в 2024 году начал работу по актуализации информационных материалов (видеороликов, баннеров, плакатов), с целью их дальнейшего предоставления учреждениям и организациям различной ведомственной принадлежности на бесплатной основе по запросу.

<https://fond-detyam.ru/detskiy-telefon-doveriya/reklamno-informatsionnye-materialy/>

### **Работа сайта «Детский телефона доверия»**

Популяризация и информирование населения о возможности получения экстренной психологической помощи является одной из основных задач информационного ресурса для детей и подростков – сайта «Детский телефон доверия» ([www.telefon-doveria.ru](http://www.telefon-doveria.ru)). По итогам 2024 года его пользователями стали более 800 тыс. человек (из них около 100 тыс. – взрослых). Самое большое количество посещений было совершено из следующих регионов: **Москва и Московская область, Краснодарский край, Санкт-Петербург и Ленинградская область, Свердловская и Нижегородская области.** Фонд обеспечивает поддержку стабильной работы сайта, а также тематическое наполнение его актуальным контентом. На сайте «Детский телефон доверия» за указанный выше период размещено более 70 информационных материалов по обеспечению доступности психологической помощи по детскому телефону доверия.

На страницах сайта представлены актуальные статьи и лайфхаки, материалы о конкурсах и акциях для подростков и их родителей, видеоматериалы, инфографика по актуальным проблемам и особенностям общения подростков друг с другом, с родителями и другими взрослыми (например, «Техники психологической самообороны», «Взрослым на заметку: что нужно сделать, чтобы ребенок открылся», «Держи язык за зубами...», «Опасная мода – вейп», «Конфликты – это хорошо или плохо?» и др.)

«Часто встречающиеся ситуации», позволяющая найти ответы на волнующие детей и родителей вопросы (травля, отношения с родителями, отсутствие друзей и т.д.).

<https://telefon-doveria.ru/>



## **Всероссийские мероприятия по повышению компетенций специалистов региональных служб детского телефона доверия**

17 мая 2024 года в Международный день детского телефона доверия Фонд провел обучающий семинар для специалистов региональных служб детского телефона доверия по вопросам оказания экстренной психологической помощи детям и родителям в кризисных ситуациях, связанных с преступными посягательствами против половой неприкосновенности несовершеннолетних.

Участие в семинаре приняли более 800 человек из 85 субъектов Российской Федерации.

Главное условие обеспечения качества предоставления экстренной психологической помощи по детскому телефону доверия – профессионализм руководителей и специалистов служб детского телефона доверия.

Фонд в целях содействия исполнительным органам власти субъектов Российской Федерации в развитии профессиональных компетенций специалистов служб детского телефона доверия ежегодно организует ряд мероприятий. В 2024 году более 1000 специалистов региональных служб детского телефона доверия повысили профессиональные компетенции (количество специалистов на 14% превышает показатель 2023 г. и на 50 % превышает показатель 2022 г.).

320 специалистов служб детского телефона доверия 8 федеральных округов Российской Федерации прошли обучение на базе Федерального государственного образовательного учреждения высшего образования «Московский государственный психолого-педагогический университет» и Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Новосибирский государственный педагогический университет» с предоставлением последующего индивидуального дистантного сопровождения.

206 специалистов служб детского телефона доверия прошли групповые дистанционные супервизии по темам, касающихся зависимости и созависимости, горя и утраты близких, насилия и жестокого обращения, детско-родительских обращений, кризисных ситуаций (суицид, насилие), помощи семьям военнослужащих, находящихся в зоне военных конфликтов/боевых действий и вернувшихся из них, работы с чувствами страха, тревоги, обиды, вины и т.д.

Повышение профессиональных компетенций специалистов региональных служб детского телефона доверия проходит по наиболее актуальным темам, определенным на основе всестороннего анализа типов обращений на детский телефон доверия.

<https://fond-detyam.ru/detskiy-telefon-doveriya/obuchenie-spetsialistov-dtd/>

### **Информационно-методическая работа**

Фонд ежегодно подготавливает и выпускает информационно-методический сборник «Рабочая тетрадь консультанта Детского телефона

доверия: основные алгоритмы работы». Пятое издание (2024 год) посвящено психологическому консультированию детей и родителей по вопросам детско-родительских отношений. Печатным изданием обеспечены региональные службы детского телефона доверия в 85 субъектах Российской Федерации, также информационно-методический сборник доступен в электронном виде на официальном сайте Фонда.

<https://fond-detyam.ru/detskiy-telefon-doveriya/metodicheskie-posobiya/>

### **Работа над обеспечением функционирования детского телефона доверия на территории всех субъектов Российской Федерации**

Фондом налажено взаимодействие с исполнительными органами власти в сфере социального обслуживания и социальной защиты **Донецкой, Луганской Народных Республик, Запорожской и Херсонской областей** в целях создания служб детского телефона доверия, осуществляющих оказание экстренной и анонимной психологической помощи детям и родителям.

В 3 субъектах Российской Федерации (**Луганской Народной Республике, Запорожской и Херсонской областях**) вопрос функционирования служб детского телефона доверия будет рассмотрен в 2025 году.

В **Луганской Народной Республике** создание службы детского телефона доверия планируется в структуре ГКУ ЛНР «Семейный центр». В настоящее время осуществляется подготовка распоряжения Правительства ЛНР о наделении Минтруда ЛНР соответствующими полномочиями для подписания Соглашения.

В **Запорожской области** рассматривается вопрос создания в 2025 году Центра социальной помощи семье и детям, на базе которого планируется функционирование службы детского телефона доверия.

В **Херсонской области** служба детского телефона доверия будет создана на базе ГБУ «Новокиевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних».

В **Донецкой Народной Республике** до 1 января 2026 года действует переходный период, в течение которого урегулируются вопросы интеграции нового субъекта Российской Федерации в экономическую, финансовую, кредитную и правовую системы Российской Федерации, в систему органов государственной власти Российской Федерации. По информации министерства труда и социальной политики Донецкой Народной Республики подписание Соглашения планируется в 2026 году.

## Задачи на 2025 год

В рамках продвижения и повышения информированности населения о возможности получения экстренной психологической помощи по детскому телефону доверия на 2025 год поставлены следующие задачи:

1. Реализация мероприятий, направленных на продвижение номера детского телефона доверия 124 при звонке с мобильных телефонов.
2. Проведение мониторинга и анализа тематик и количества обращений, поступающих на детский телефон доверия.
3. Организация мероприятий по повышению компетенций специалистов региональных служб детского телефона доверия с учётом новых тематик и запросов.