



**РОСКОМНАДЗОР**

# **Безопасный Интернет «Скорая помощь онлайн»**

**Начальник отдела по защите прав субъектов персональных данных и надзора в сфере информационных технологий  
Управления Роскомнадзора по Дальневосточному  
федеральному округу - Ляшенко Олеся Викторовна**

## ИНФОРМАЦИЯ О ВСЕРОССИЙСКОЙ ЛИНИИ ПОМОЩИ «ДЕТИ ОНЛАЙН»

В 2009 г. в рамках Года Безопасного Интернета в России была создана Линия помощи «Дети Онлайн» для оказания психологической и информационной поддержки детям и подросткам.

Линия помощи «Дети Онлайн» — это служба телефонного и онлайн-консультирования по вопросам безопасного использования интернета и мобильной связи для детей, подростков, родителей и работников образовательных учреждений.

На Линии помощи работают профессиональные психологи-эксперты Фонда Развития Интернет и факультета психологии МГУ имени М.В. Ломоносова.

Обратиться на Линию помощи можно как по телефону, так и по электронной почте или в онлайн-чате.

Часы работы: с 9 до 18 часов в будние дни (перерыв с 13 до 14 часов), звонок по России бесплатный.

**Телефон: 8-800-25-000-15.**

Электронная почта: [helpline@detionline.com](mailto:helpline@detionline.com)

Онлайн-чат: <http://detionline.com/>

**Все обращения на Линию полностью анонимны и конфиденциальны.**



Бесплатный звонок по России

## ПРИМЕРЫ ОБРАЩЕНИЙ НА ЛИНИЮ ПОМОЩИ «ДЕТИ ОНЛАЙН»

### Пример № 1

Добрый день! Меня зовут Марина, мне 14 лет. Недавно кто-то взломал мой аккаунт в ВКонтакте и стал размещать на моей стене неприличные изображения. А еще оскорблять от моего имени друзей в комментариях и в личке. Обо всем я узнала от подруги, так как на даче, где я была, не было интернета. Я восстановила доступ к аккаунту и поменяла пароль, но было уже поздно. Многие удалили меня из друзей и добавили в «черный список», а кое-кто даже перестал со мной разговаривать. Я несколько лет вела эту страницу, у меня была почти тысяча подписчиков, а теперь все пропало. Подскажите, как мне поступить? Как вернуть доверие подписчиков?

## ПРИМЕРЫ ОБРАЩЕНИЙ НА ЛИНИЮ ПОМОЩИ «ДЕТИ ОНЛАЙН»

### Пример № 2

Доброго времени суток! Я Артем, учусь в 9-м классе. Однажды на уроке информатики я зашел в свой аккаунт в социальной сети и забыл выйти. Через неделю один из моих одноклассников создал паблик, в которой он выкладывает скриншоты моей личной переписки с друзьями и гадкие комментарии к ним. Там нет ничего такого, но это все равно неприятно. Надо мной все смеются. Я и раньше не был самым популярным в классе, а теперь стал настоящим изгоем. Что мне делать? Можно ли удалить этот паблик? Как наказать одноклассника?

## ПРИМЕРЫ ОБРАЩЕНИЙ НА ЛИНИЮ ПОМОЩИ «ДЕТИ ОНЛАЙН»

### Пример № 3

Здравствуйте! Меня зовут Настя, мне 15 лет. Недавно я познакомилась с парнем в социальной сети. Он был знакомым моей подруги и показался мне интересным. Мы стали общаться, оказалось, что у нас много общего. Мы рассказывали друг другу о себе, о том, где учимся, путешествуем. Вообще-то я скрытная, и профиль у меня только для друзей, но с ним я, кажется, позволила себе лишнего. Однажды он предложил встретиться. Я немного испугалась и отказала ему. Он сказал, что знает, где я учусь и где живу, обещал подстеречь по дороге из школы домой. Я не знаю, правда это, или он меня просто запугивает. Мне действительно страшно. Теперь одна, без подруги, я в школу не хожу. Подскажите, как мне быть?

## ПРИМЕРЫ ОБРАЩЕНИЙ НА ЛИНИЮ ПОМОЩИ «ДЕТИ ОНЛАЙН»

### Пример № 4

Добрый день! Меня зовут Егор, мне 12 лет. Я тут увидел в интернете рекламу новой игры Dragons&Unicorns. Для того чтобы в нее поиграть, нужно было зарегистрироваться на сайте и указать номер мобильного, что я и сделал. В результате игра мне совсем не понравилась, и я быстро забыл про нее. А через несколько дней мне на телефон стали приходить СМС-ки с рекламой с разных номеров. Я удалил свой аккаунт на сайте игры, но это не помогло, СМС-ки продолжают приходить. Подскажите, как от них избавиться?

## ПРИМЕРЫ ОБРАЩЕНИЙ НА ЛИНИЮ ПОМОЩИ «ДЕТИ ОНЛАЙН»

### Пример № 5

Добрый день, меня зовут Лена! Мне 15 лет. Меня обманула моя «подруга» из социальной сети. Мы общались больше года. Познакомились в паблике про ролевые игры. Я говорила ей, что мечтаю приобрести последний сет игры Dungeons&Dragons, но у нас он не продается. Заказать по интернету я не могу. У меня нет банковской карты, а родители свою не дают. Подруга предложила мне помочь купить сет. Она уже студентка, и у нее есть карта. Она предложила мне перевести ей деньги на Яндекс-Кошелек и обещала сделать заказ с доставкой на мой адрес. Я с радостью согласилась и перевела ей деньги. Прошел месяц, а посылка не приходила. Когда я спрашивала ее об этом, она отвечала, что нужно подождать. Потом она стала появляться в сети все реже и реже, пока совсем не пропала. Совершенно случайно я узнала, что она обманула еще несколько человек аналогичным способом. Подскажите, можно ли что-то сделать? Вернуть деньги или наказать эту мошенницу?

Обратиться на Линию помощи можно как по телефону, так  
и по электронной почте или в онлайн-чате  
звонок по России бесплатный

**Телефон: 8-800-25-000-15.**

Электронная почта: [helpline@detionline.com](mailto:helpline@detionline.com)

Онлайн-чат: <http://detionline.com/>

**Все обращения на Линию полностью анонимны и  
конфиденциальны.**

