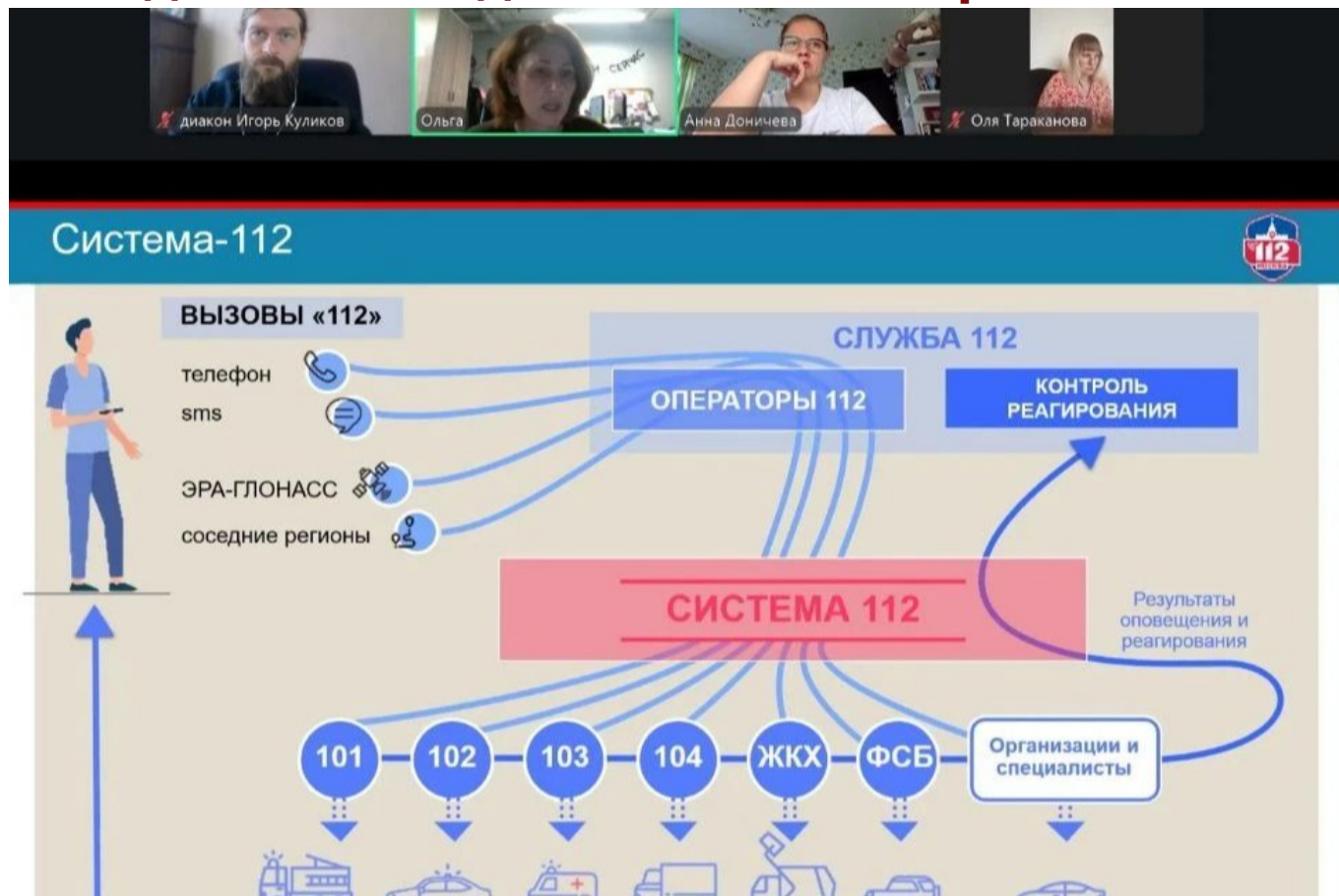


## Сотрудники Службы 112 провели обучающий вебинар для операторов горячей линии Синодального отдела по благотворительности



16 сентября 2026 года состоялся первый обучающий вебинар для операторов горячей линии социальной помощи Синодального отдела по церковной благотворительности и социальному служению +7 (800) 70-70-222. Вебинар провели специалисты московского центра Службы 112. В ходе обучающей встречи специалисты Службы 112 поделились опытом, как общаться с разными просителями и реагировать на непростые просьбы.

«Сотрудники церковной горячей линии ежедневно сталкиваются с самыми разными ситуациями: сложными звонками, нестандартными вопросами, человеческой болью и растерянностью. Вебинары дают возможность обменяться наработками, разобрать трудные случаи, услышать, как коллеги решают похожие задачи. Это отражается не только на качестве помощи, но и на психологической устойчивости самих сотрудников», — рассказала

координатор кол-центра Синодального отдела по благотворительности Анна Доницева.

Вебинар прошел в рамках проекта «В храм пришел проситель», реализуемого при поддержке Фонда президентских грантов. Подобные вебинары состоятся также 23 и 30 сентября.

Ранее, 9 сентября, директор Патриаршей гуманитарной миссии, руководитель отдела социального служения Синодального отдела по благотворительности диакон Игорь Куликов и сотрудники церковной горячей линии социальной помощи посетили московский центр Службы 112. Они ознакомились с работой основного колл-центра Службы 112, где ведется прием звонков, и посмотрели, как организовано наставничество: опытные операторы помогают более молодым коллегам и подключаются к решению нестандартных вопросов.

Круглосуточная горячая линия социальной помощи Русской Православной Церкви была создана Синодальным отделом по благотворительности по благословению Святейшего Патриарха Московского и всея Руси Кирилла в 2021 году. За это время ее операторы приняли более 400 000 звонков из всех регионов страны. Каждая просьба о помощи была проверена на месте при поддержке епархиальных социальных отделов и ближайших храмов.

Оформить регулярное пожертвование на уставную деятельность Синодального отдела по благотворительности и на различные направления помощи — [diaconia.ru](https://diaconia.ru).

Новости и истории о церковном социальном служении публикуются в каналах «Дела Церкви» в MAX и Telegram и в группах синодального отдела в VK, OK. Видео о социальном служении — в Rutube-канале «Дела Церкви».

[Патриархия.ru](https://patriarhia.ru)