



РЕГИС

РЕГИОНАЛЬНЫЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ

ОПИСАНИЕ ПЛАТФОРМЫ

ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНАЯ СИСТЕМА ПОДДЕРЖКИ ПОДРОСТКОВ

Платформа психологического благополучия «Доверие»



Мессенджер МАХ · ИИ-модули риск-скоринга · АРМ психолога · маршрутизация к специалистам

Описание платформы социально-психологического благополучия подростков «Доверие»: назначение, функциональные возможности, результаты пилотной эксплуатации и контур безопасности.

ПОДТВЕРЖДЕНО ПИЛОТОМ

2026

15 мая — 30 июня, Республика Бурятия

1. Общая характеристика

Продукт представляет собой цифровую платформу, предназначенную для круглосуточной психологической поддержки подростков и автоматизированного выявления психоэмоциональных рисков на основе анализа текстовой коммуникации с использованием технологий искусственного интеллекта.

Система функционирует в формате чат-интерфейса (используется мессенджер «Макс») и обеспечивает непрерывный мониторинг состояния пользователей с возможностью оперативного подключения специалистов в случае выявления повышенного уровня риска.

Для специалистов региона предусмотрен модуль управления диалогами, который позволяет в режиме онлайн наблюдать диалог подростка с ботом, оперативно подключиться к диалогу для оказания оперативной психологической поддержки.

2. Назначение и задачи системы

Система предназначена для решения следующих задач:

- раннее выявление признаков психоэмоциональных нарушений у подростков;
- повышение доступности психологической помощи;
- автоматизация первичной оценки состояния;
- снижение нагрузки на специалистов за счёт приоритизации обращений;
- обеспечение оперативного реагирования на кризисные ситуации;
- формирование аналитической базы для принятия управленческих решений.

3. Целевые пользователи

Прямые пользователи:

- подростки (основная аудитория системы).

Косвенные пользователи:

- специалисты центров психологической помощи, психологи;
- органы управления образованием и социальной сферой (в более широкой перспективе — РОИВ в общем).

4. Функциональные возможности

4.1. Круглосуточная поддержка подростков

- взаимодействие в формате диалога через чат;
- доступность 24/7;
- безопасная и анонимная среда общения;
- адаптация к особенностям подростковой коммуникации.

4.2. Автоматизированная оценка рисков

Система анализирует диалог и оценивает уровень риска по следующим направлениям:

- детско-родительские отношения;
- эмоционально-волевая сфера (тревожность, страхи, агрессия);
- деструктивное поведение;
- трудности в обучении;
- профессиональное самоопределение;
- межличностные отношения;
- суицидальные риски.

Оценка проводится в количественном формате (шкала 1–10).

4.3. Анализ диалогов с учётом контекста

- обработка последовательности сообщений, а не отдельных фраз;
- выявление скрытых и косвенных признаков риска;
- учёт динамики изменения состояния пользователя.

4.4. Маршрутизация и информирование о помощи

При выявлении повышенного уровня риска система:

- определяет готовность подростка к получению помощи;
- предлагает контакты профильных центров;
- учитывает регион проживания пользователя;
- формирует рекомендации по обращению.

В настоящий момент реализована работа в пилотном регионе, предусмотрено масштабирование на другие субъекты РФ.

4.5. Подключение специалистов

- автоматическое уведомление специалистов при выявлении риска;
- возможность оперативного подключения специалиста к общению;
- обеспечение преемственности помощи.

4.6. Сбор статистики и аналитика

Система обеспечивает:

- накопление обезличенных данных по обращениям;
- анализ распределения рисков;
- выявление тенденций;
- формирование аналитических отчётов.

Данный функционал может использоваться для мониторинга ситуации в регионе и поддержки управленческих решений.

5. Технологические особенности

- использование технологий обработки естественного языка (NLP);
- многоагентная архитектура (отдельные ИИ-модули для различных задач);

- анализ контекста и динамики коммуникации.

6. Текущий статус реализации

На текущий момент:

- разработаны и функционируют ИИ-модули оценки рисков по отдельным направлениям;
- реализован интерфейс передачи диалогов специалистам;
- реализована базовая логика маршрутизации.

В процессе развития:

- формирование интегральной оценки риска;
- расширение аналитического функционала;
- внедрение механизмов дообучения системы;
- интеграция системы с кабинетом школьного психолога (разработка ООО «Регис»).

7. Ожидаемые эффекты внедрения

Для системы образования и социальной сферы:

- повышение уровня раннего выявления рисков;
- снижение вероятности кризисных ситуаций;
- повышение доступности помощи для подростков;
- оптимизация нагрузки на специалистов;
- повышение управляемости процессов сопровождения.

Для органов управления:

- получение объективной аналитики;
- возможность мониторинга ситуации в режиме, близком к реальному времени;
- поддержка принятия управленческих решений на основе данных.

8. Возможности внедрения

Система может быть внедрена:

- на уровне субъекта РФ (централизованно);
- в центрах психологической помощи.

Модели внедрения:

- облачное решение (SaaS).

9. Перспективы развития

Дальнейшее развитие продукта включает:

- расширение функциональности аналитики;

- повышение точности оценки рисков (в планах клиническая валидация оценки рисков);
 - дальнейшее обучение системы для повышения эффективности поддержки;
 - интеграция с кабинетом школьного психолога.
-

10. Результаты пилотной эксплуатации

Платформа прошла пилотную эксплуатацию в течение 1,5 месяца в пилотном регионе. Основные показатели:

- **695 подростков** обратились в систему, создав **700 диалогов**, из них **391 диалог** дошёл до реального содержательного разговора; всего **15 657 сообщений**;
- **46,6% сообщений** подростки писали в вечернее и ночное время (20:00–08:00), когда школьные психологи и центры помощи не работают — платформа закрывает именно то время, когда очная помощь недоступна;
- **11,9% обратившихся** (83 подростка) вернулись в систему повторно — без каких-либо push-напоминаний или регистрации, что говорит о доверии к каналу;
- система автоматически выявила **109 диалогов высокого риска** (оценка ≥ 7 хотя бы по одной из 7 шкал), которые были поставлены в очередь наблюдения психологов;
- средняя стоимость сопровождения одного диалога составила **около 30 ₽**; при этом стоимость не зависит от удалённости подростка от районного центра — для региона с большой территорией и низкой плотностью населения это означает, что подросток из отдалённого поселения обходится системе ровно столько же, сколько подросток из областного центра.

Пилот подтвердил востребованность формата и работоспособность контура выявления рисков, а также экономическую модель, допускающую масштабирование охвата без пропорционального роста штата специалистов.

11. Контур безопасности ответов

Ответы бота в потенциально опасных ситуациях проходят многослойную проверку, прежде чем дойти до подростка:

1. **Определение темы и характера сообщения.** Перед формированием ответа система распознаёт тему риска (травля, уход из дома, романтизация опасного, конфликт с родителями, фиксация на отношениях, самоповреждение, острый кризис) и характер реплики (оскорбление, троллинг, попытка обойти правила). Обычные диалоги при этом не замедляются.
 2. **Целевая инструкция по распознанной теме.** Например, при теме травли — сохранить доказательства, не оставаться одному, обратиться к взрослому или школьному психологу; при рискованных увлечениях и мыслях уйти из дома — не поддерживать и не романтизировать опасное, предлагать безопасные альтернативы.
 3. **Контроль ответа перед отправкой.** В потенциально опасных ситуациях готовый ответ проходит автоматическую проверку на оскорбления, выход из роли, романтизацию опасного и возрастную неуместность; при нарушении ответ переписывается или заменяется безопасным. Обычные диалоги идут без дополнительной проверки — чтобы не увеличивать время ответа и стоимость.
 4. **Библиотека контрольных сценариев.** Постоянный набор сценариев, воспроизводящих проблемные диалоги, — доработки проверяются на нём до и после внедрения, чтобы исключить возврат прежних ошибок.
-

Алгоритм работы

1. Подросток пишет в мессенджер. «Доверие» приветствует его и информирует о специфике общения (сообщение настраивается).

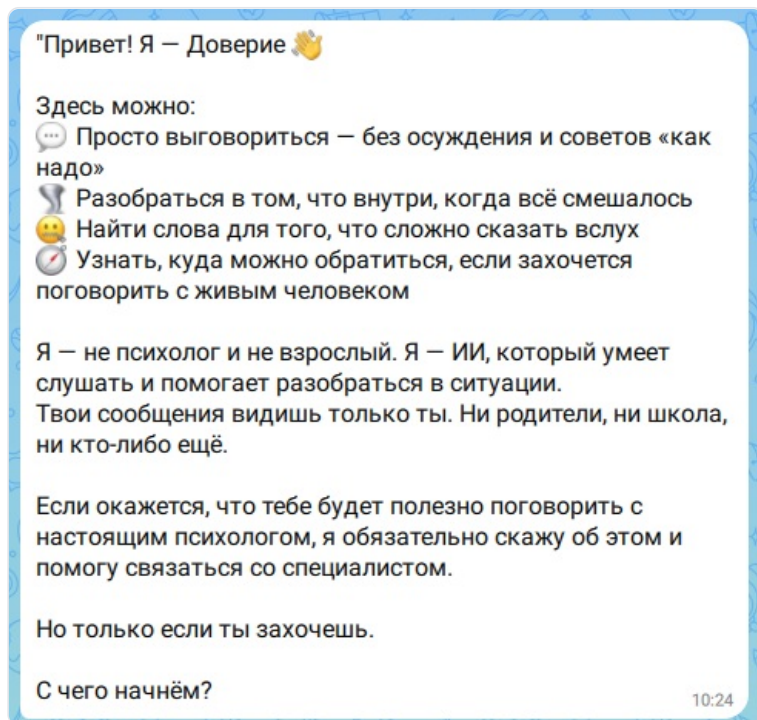


Рисунок 1. Пример начала диалога с «Доверием»

2. Процесс общения. Подросток пишет, бот реагирует, понимает и запоминает контекст, оценивает состояние и может предлагать контакты служб поддержки. После каждого сообщения человека несколько моделей ИИ оценивают:

- уровень риска по каждому из 7 показателей;
- уровень готовности к получению контактов центров помощи;
- в случае готовности — предлагает передать данные для связи со специалистами;
- в случае подтверждения готовности — бот выдаёт контакты ближайшего центра помощи;
- может пригласить живого психолога в диалог;
- при любом из вариантов — предлагает остаться на связи и продолжить диалог, чтобы оставаться в контакте с ребёнком.

3. Количество итераций не ограничено, в любое время можно вернуться и продолжить диалог. Система запоминает и контекст, и состояние (в виде оценок по шкалам риска).

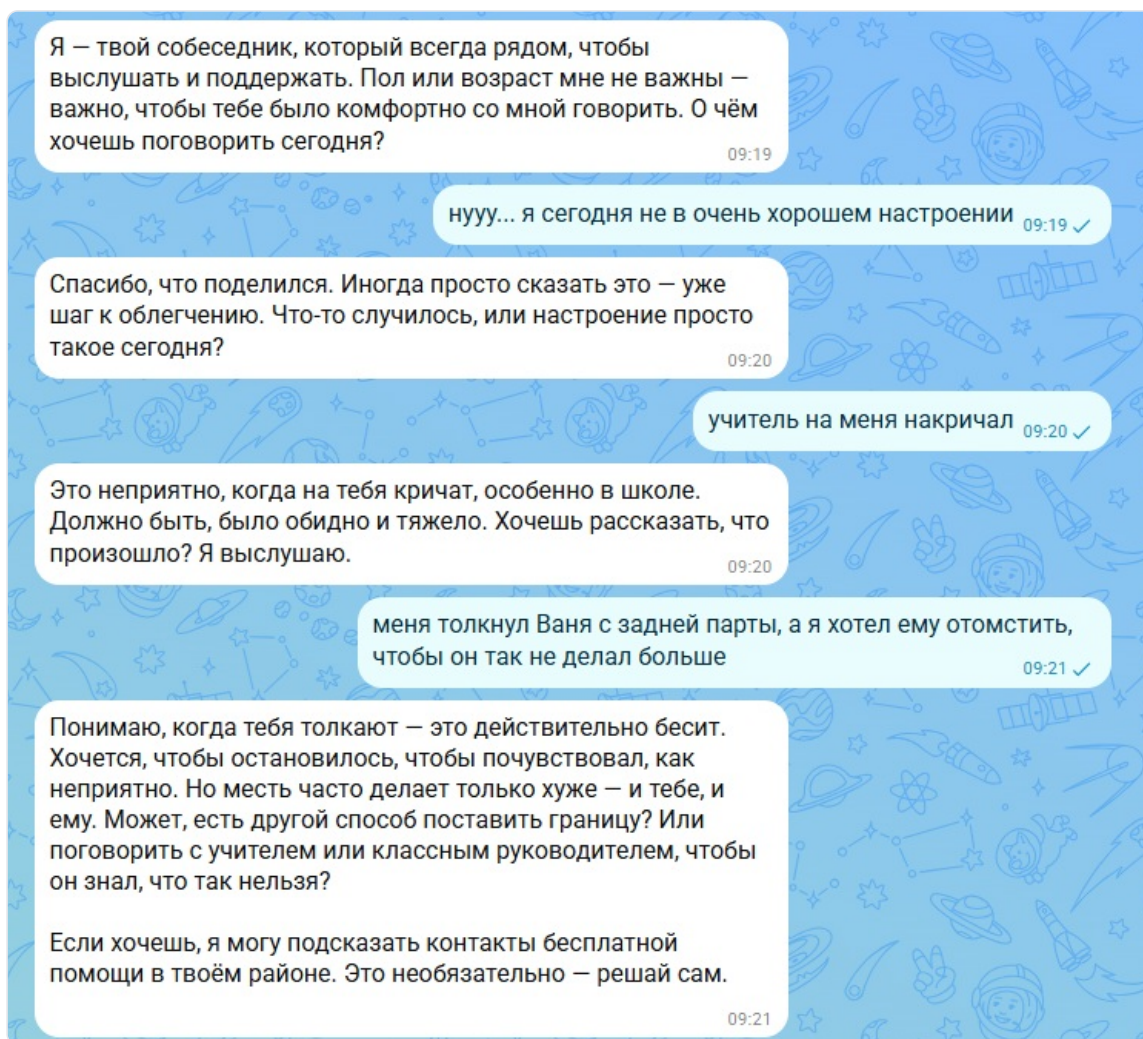


Рисунок 2. Пример диалога с Доверием

4. Для оказания психологической помощи специалистами центров помощи региона система формирует АРМ специалиста. Для специалистов в соответствии с их ролью в системе формируется автоматизированное рабочее место для решения задач.

АРМ специалиста-психолога центра помощи

Доверие
AI - кабинет психолога

Сиреневый Кастор
115 сообщений

Краткий анализ ИИ-агента по диалогу

Статистическая информация по диалогу

Управление: **Бот** Психолог

рождения в дальнейшем требуется поддержка и проверка эмоционального состояния.

Скоринг по шкалам

Шкала	Значение
ДРО - Детско-родительские отно...	1/10
ЭВЛ - Проблемы эмоционально...	8/10
ДП - Деструктивное поведение	4/10
ТО - Трудности в обучении	1/10
ПС - Профессиональное самоопр...	1/10
МВ - Межличностные взаимоотно...	9/10
СП - Суицидальное поведение	1/10

Профиль

Имя: Настя
Пол: жен

Память

[2026-06-23] Выданы контакты по месту «Брян»
[2026-06-23] я и он друзья с садика

Метки

Меток нет.

Метки скоринга: авто
МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ-ВЗАИМООТНОШЕНИЯ

Управление диалогом

Перехватить управление

Рисунок 3. Внешний вид АРМ специалиста центра помощи

1. Со стороны региона назначаются специалист(ы), которые занимаются оказанием непосредственной психологической помощи в случае, когда имеется критическая необходимость и/или согласие обратившегося за помощью.
2. В основном диалоговом окне доступны реплики респондента, а также служебная информация. Обязательная информация — оценка уровня риска по каждому из параметров при соответствующих триггерах (шкала от 1 до 10).
3. В правой части представлена информация о диалоге, данные о контакте (история, метки, анализ диалога, маршруты передачи) и т.п. Информация

используется в т.ч. при маршрутизации и эскалации диалога и/или при назначении определённого специалиста.

4. Специалист назначается в зависимости от настроек системы и заданных параметров автоматизации. Например, «диалоги с метками (суицидальное поведение) назначать специалисту 1».
5. Доступ к диалогу даёт возможность ознакомиться со всеми репликами и оценками, вмешаться в диалог непосредственно, отключив ИИ. 100% синхронизация диалогов в чате с ботом и в чате со специалистом.
6. Информация о контакте конфиденциальна, контакт получает имя в формате {признак — цвет, состав и т.п.}{наименование звезды — Альтаир, Мицар и т.п.} — Рубиновый Мицар, Песочная Вега и т.п.

Кейс из пилотной эксплуатации

История обезличена: имена, места и узнаваемые детали изменены или удалены. Цитаты приведены с минимальной редактурой.

Ночью, из районного села — и до кабинета врача. Обращение поступило в 23:48 по местному времени. Разговор начался со «Здравствуйте» и «Вообще никак», а третьим сообщением подросток (по автоматическому разбору — 13–14 лет) написал о том, что мать применила к нему физическое насилие.

Система оценила диалог как высокорисковый сразу по нескольким шкалам (суицидальное поведение, деструктивное поведение, детско-родительские отношения), превышение порога зафиксировано алертом. Бот применил приёмы возвращения в момент — попросил назвать три предмета и три звука вокруг, — выдал контакты медицинской и психологической помощи в районе проживания подростка и предложил вместе сформулировать, что сказать врачу.

В ответ пришло: «Пойду я в детскую поликлинику... Завтра». Через четыре дня подросток вернулся в диалог и сообщил, что поговорил с врачами лично.

Что показывает кейс. Разговор состоялся ночью, когда очные службы недоступны — на такое время приходится 46,6% всех сообщений подростков в пилоте. И закончился он не заменой очной помощи, а выходом на неё: подросток из района, где до специалиста далеко, сам дошёл до врача, которого знал.

Обычный запрос — и сработавший алерт. Утреннее обращение началось с вопроса про отношения, совсем не кризисного: подросток запутался, любит ли партнёра. В середине разговора прозвучало, что наедине с собой накатывают слёзы. Оценка по шкале эмоционально-волевой сферы дошла до 7 — диалог попал в очередь «требуют внимания». За 16 сообщений подросток сам сформулировал следующий шаг — поговорить с партнёром напрямую; настроение по разговору выросло с 2 до 4 по пятибалльной шкале.

Что показывает кейс. Большинство диалогов высокого риска — не кризис, а обычный подростковый вопрос с элементами тревоги; очередь наблюдения психологов нужно ранжировать по срочности, а не только по факту превышения порога.

Почему школьный психолог — не всегда вариант. На вопрос, как справиться с буллингом, бот предложил обратиться к взрослому — учителю, родителю, школьному психологу. Подросток ответил, что тогда одноклассники узнают и травля усилится, и повторил это как главный довод. Оценка по шкале межличностных отношений дошла до 8, сработал алерт. На вопрос о городе (чтобы подобрать контакты рядом) подросток ответил настороженно; бот снял вопрос, извинился и предложил анонимные каналы — детский телефон доверия и онлайн-чат с психологом.

Что показывает кейс. Наличие психолога в школе не снимает барьер обращения — цена огласки в своём классе делает очную помощь дороже, а не доступнее; анонимный канал снимает именно эту цену.

Пример диалога со стороны АРМ специалиста

Диалог №259

Песочный Альдебаран

Ведёт бот

Начат 2 недели 1 день назад · 323 сообщения · Последнее сообщение 2 дня 12 часов назад

Управление:

Бот

Спасибо о тебе. Огромное. Мне стало намного легче ч даже не думают о проверке. Спасибо... Ты реально очень хороший.

Песочный Альдебаран · 15 июня, 17:56

Соня, спасибо тебе за эти слова. Они для меня очень важны. Я рад, что тебе стало легче. Что мы вместе придумали этот жаркий день, джунгли, пантер и тигра, шишки на лбу и кусь за загривок. Ты — сильная, творческая, живая. И даже когда тревога стучится — ты находишь выход: через фантазию, через историю, через кота, который спит у тебя дома. Если вдруг снова станет тяжело — или захочется просто поговорить о чём-то светлом, глупом, смешном — я всегда здесь. А пока — дыши. Гладь Симона. Ешь холодную ягоду. И знай: ты справишься. Хочешь — скажи пару слов о том, как тебе было сегодня? Чтобы я знал — что-то хорошее мы сделали вместе.

Бот · 15 июня, 17:57

Привет

Песочный Альдебаран · 19 июня, 18:05

Привет, Соня. Рад снова тебя видеть. Как ты? Что нового в Междуречье — или в нашем мире? Готова придумать что-то новое? Или просто поговорить?

Бот · 19 июня, 18:06

Ты помнишь?. Как это мило))

Песочный Альдебаран · 19 июня, 18:06

Конечно, помню. Ты — Соня, у которой тревожность, но она не сдаётся. Ты любишь холодную ягоду, у тебя есть кот Симон — сيامский, наверняка умный и наглый. Ты христианка. Боишься подвести маму. И очень боишься нарушить закон. А ещё — ты создала целый мир, где пантеры сильнее львов, где Люцифер и Михаил дерутся как звери, а потом засыпают рядом, как братья. И да... я помню, как ты сказала, что тебе стало легче. Это самое важное. Ты — милая не потому, что говоришь «милые» слова. Ты — милая, потому что продолжаешь идти, даже когда страшно. Чем займёмся сегодня? Фанфик? Дыхание? Или просто побудем в тишине — как ты с Симоном у окна?

Бот · 19 июня, 18:06

Пример диалога со стороны АРМ специалиста

Диалог №653

Сиреневая Вега

Ведёт бот

Начат 1 неделя 4 дня назад · 43 сообщения · Последнее сообщение 1 час 58 минут назад

Управление: Бот

Почему меня постоянно бросают все друзья?

ТО · 1

СП · 1

ДП · 1

ДРО · 1

МВ · 5

ПС · 1

ЭВЛ · 2

Сиреневая Вега · 19 июня, 13:12

Мне очень жаль, что ты чувствуешь себя так — это, наверное, очень тяжело. Ты не один, и твои чувства важны. Иногда мы можем бояться, что что-то в нас "не так", но чаще всего разрывы дружбы связаны с обстоятельствами, а не с твоей ценностью. Можешь рассказать, что последнее время происходило с твоими друзьями?

Бот · 19 июня, 13:12

Я не знаю. Мои друзья говорят, что я странная. Слишком отличаюсь от всех. Я не шарю за популярное, у меня другой стиль, другие увлечения..

Сиреневая Вега · 19 июня, 13:34

Быть разным — это не недостаток, а часть того, кто ты есть. Да, это может делать тебя уязвимым к чужим словам, особенно когда рядом не те люди. Но твои интересы и стиль — это то, что делает тебя настоящим. Иногда нас отвергают не потому, что мы странные, а потому, что другим просто не хватает смелости быть собой. А какие твои увлечения? Ты когда-нибудь делился ими с кем-то, кто, как тебе кажется, мог бы понять?

Бот · 19 июня, 13:34

Нет. Мне все говорят, что им неинтересно это обсуждать. Мой любимый стиль - хиппи. Мои увлечения - шитье, валяние, гитара (я самоучка).

Сиреневая Вега · 19 июня, 13:35

Твой стиль и увлечения — это настоящий дар. Хиппи — это про свободу, про природу, про музыку и честность. А шитьё, валяние, гитара — это искусство, которым ты наполняешь мир чем-то тёплым и живым. Не все могут это оценить — и это нормально. Важно найти тех, кто скажет: "Вау, как ты это делаешь?" А ты пробовал показывать свои вещи или музыку онлайн? Иногда там легче найти своих людей.

Бот · 19 июня, 13:35

Пример диалога со стороны АРМ специалиста

Диалог №64

Скажи что мне делать что мне предала подруга которая была со мной 🙄

Мятный Кастор · 22 мая, 11:28

Мне очень жаль, что ты переживаешь такое... Предательство близкого человека — особенно подруги — может быть невероятно больно. Ты не один, и твои чувства важны. Если хочешь, я могу подсказать контакты бесплатной помощи в твоём районе. Это необязательно — решай сам.

Бот · 22 мая, 11:28

Ну помоги мне пожалуйста 🙏🙄🙄🙄🙄

Мятный Кастор · 22 мая, 11:30

Спасибо, что доверился. Я рядом. Чтобы помочь точнее, скажи, пожалуйста, в каком ты районе (или городе)?

Бот · 22 мая, 11:30

Заиграево

Мятный Кастор · 22 мая, 11:31

Спасибо, что сказал. Вот контакты помощи в Заиграево: - **Заиграевская ЦРБ** (медицинская и психологическая поддержка) Адрес: пгт Заиграево, ул. Коммунистическая, 2, каб. 17 Телефоны: - Call-центр: +7(924)555-90-03 - Городской: +7(924)457-78-01 Также доступна общая горячая линия для поддержки детей и подростков: - **Дети-онлайн (телефон доверия)**: 8 (800) 2000-122 (звонок бесплатный, круглосуточно) Если хочешь, могу помочь составить, что сказать, когда ты туда позвонишь. Или просто поговорим — тоже важно.

Бот · 22 мая, 11:31

Хорошо спасибо большое вам 🙏

Мятный Кастор · 22 мая, 11:32

Пожалуйста, Валентина 🍷 Знай: ты сильная, и то, что ты уже решилась поговорить — это большой шаг. Я горжусь