**Алгоритм работы специалиста телефона «Горячая линия» при конкретных запросах.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Запрос абонента | Дополнительная информация | Действия специалиста «Горячей линии» |
| 1. О судьбе конкретного человека | Находится в списке погибших | - Уточнить и записать ФИО абонента, контактный телефон и степень родства.  - Сообщить, что в списке погибших есть человек с такой фамилией и сверить иные персональные данные при наличии их на ГЛ (имя, отчество, год и место рождения, адрес проживания и др.).  - Предоставить информацию (под запись) о месте и времени проведения опознания и документах, которые необходимо иметь при себе:   * личный паспорт * свидетельство о браке * свидетельство о рождении ребенка * справку Ф-1(форма №1) из паспортного стола или домовую книгу (выписку из домовой книги); * одежду для погибшего (к моменту выдачи тела); * при возможности: паспорт (ксерокопию 3-х страниц паспорта) погибшего, * портретное фото погибшего, * медкарту (стоматологическую карту)   - Если на момент обращения информация о порядке проведения опознания отсутствует - предложить родственнику перезвонить на ГЛ позже (указать примерное время) или ждать звонка специалиста ГЛ на контактный телефон. |
| 2. О судьбе конкретного человека | Находится в списке пострадавших | - Уточнить и записать ФИО абонента, контактный телефон и степень родства.  - Сообщить, что в списке пострадавших есть человек с такой фамилией и сверить иные персональные данные при наличии их на ГЛ (имя, отчество, год и место рождения, адрес проживания и др.).  - Дать информацию о состоянии пострадавшего (при ее наличии), о больнице, где находится пострадавший, времени посещения.  - Если на момент обращения информация о состоянии пострадавшего отсутствует, предложить родственнику перезвонить на ГЛ позже (указать примерное время) или самостоятельно узнать подробности в лечебном учреждении (при наличии такой возможности). |
| 3. О судьбе конкретного человека | Находится в списке эвакуируемых | - Предоставить информацию о месте и времени прибытия эвакуируемых и необходимости встречи.  - Уточнить и записать ФИО абонента, контактный телефон и степень родства (в случае необходимости) |
| 4. О судьбе конкретного человека | Запрашиваемой фамилии нет в списках | - Уточнить, на основании чего родственник решил, что разыскиваемый им человек находился в зоне ЧС, каким образом он самостоятельно может связаться с разыскиваемым.  - Если у абонента есть веские основания предполагать, что его близкий мог находиться в зоне ЧС, записать контактный телефон абонента и степень родства, чтобы в случае появления информации связаться с родственником. |
| 5. Эвакуация | Тел погибших | - Предоставить информацию о порядке вывоза и встречи тел погибших (если этим занимается МЧС России) или предоставить контактные телефоны организации, которая занимается этим вопросом (например, страховая компания или туроператор).  -Уточнить и записать ФИО абонента, контактный телефон и степень родства (чтобы в случае необходимости связаться) |
| Раненых | - Предоставить информацию о сроках эвакуации раненых и координатах лечебных учреждений, в которых они размещены.  - ВАЖНО НЕ предоставлять родственникам пострадавших информацию о рейсе и аэропорте, т.к. пострадавших сразу из аэропорта увозят в больницы (максимально корректно разъяснить это родственникам).  - Если родственники (из других городов) планируют прибыть к месту лечения пострадавшего, дать им информацию о гостиницах, где они могут остановиться, и возможной встрече в аэропортах и на вокзалах (если таковая организуется сотрудниками МЧС России).  - Уточнить и записать ФИО абонента, контактный телефон и степень родства (в случае необходимости перезвонить) |
| Беженцев | - Предоставить информацию о месте и времени прибытия эвакуируемых и необходимости встречи. |
| 8. Материальная помощь, компенсации, страховки | | - Предоставить координаты организаций, отвечающих за этот вопрос (социальные службы, страховые компании и пр.) |
| 1. Поиск документов и вещей погибших и пострадавших | | - Предоставить координаты организаций, отвечающих за этот вопрос (прокуратура, следственные органы, туроператор). |
| 1. Звонки от СМИ и посольств и консульств | | - В случае обращений СМИ, посольств и консульств и пр. интересующихся общей статистикой ЧС и гражданской принадлежностью пострадавших переадресовать их к представителю пресс-службы МЧС. |
| 1. Психологические запросы, связанные с текущей ЧС (утраты, страхи, острые стрессовые реакции и пр.) | | - В режиме работы ГЛ нет возможности консультативно оказать психологическую помощь.  - Необходимо предоставить абоненту координаты центров психологической помощи на местах. |
| 12. Запрос о психологической помощи, не связанный с текущей ЧС | | - На весь период работы «Горячей линии» с целью максимального освобождения линии для обращений по ЧС временно прекращаются консультации граждан по иным вопросам (если ГЛ открыта на базе «Телефона доверия») с объяснением причины отказа и предоставлением информации о других возможностях получения психологической помощи. Исключение составляют острые кризисные запросы (суицидальные намерения, угроза суицида у близких, только что пережитое насилие и т.п.). |