|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Запрос абонента | | Действия специалиста «Горячей линии» |
| **1. О судьбе конкретного человека** | находящегося 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 (в случае гибели одного из супругов);  - свидетельство о рождении ребенка (в случае гибели 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. |
|  |
| находящегося 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). |
| находящегося 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) |
| 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 (для информирования в случае появления информации). |
| **2. 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 (в случае необходимости) |
| эвакуация 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) |
| эвакуация беженцев | Предоставить информацию о месте и времени прибытия эвакуируемых и необходимости встречи. |
| **3. Материальная помощь, компенсации, страховки** | | Предоставить координаты организаций, отвечающих за этот вопрос (социальные службы, страховые компании и пр.). |
| **4. Поиск документов и вещей погибших и пострадавших** | | Предоставить координаты организаций, отвечающих за этот вопрос (прокуратура, следственные органы, туроператор). |
| **5. 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. |
| **6. Психологические запросы, связанные с текущей ЧС (утраты, страхи, острые стрессовые реакции и пр.)** | | Если на ГЛ работают профессиональные психологи, в их обязанность входит оказание психологической помощи по этим вопросам  Если нет возможности (квалификации), позволяющей оказать психологическую помощь, необходимо предоставить абоненту координаты центров психологической помощи на местах. |
| **7. 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.). |