



МИНИСТЕРСТВО
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПО ДЕЛАМ ГРАЖДАНСКОЙ ОБОРОНЫ,
ЧРЕЗВЫЧАЙНЫМ СИТУАЦИЯМ
И ЛИКВИДАЦИИ ПОСЛЕДСТВИЙ
СТИХИЙНЫХ БЕДСТВИЙ
(МЧС РОССИИ)

Центральный проезд, 3, Москва, 109012
Тел: 8(499)216-79-01; факс: 8(495)624-19-46
Телетайп: 114-933 «ФОТОН», 114-934 «ФОТОН»
E-mail: info@mchs.gov.ru

05 ФЕВ 2016

№ 2-6-7-251

На № _____ от _____

Начальникам региональных
центров по делам гражданской
обороны, чрезвычайным
ситуациям и ликвидации
последствий стихийных бедствий

Начальнику главного управления
МЧС России по Республике
Крым

Начальнику главного управления
МЧС России по г. Москва

Начальнику главного управления
МЧС России по г. Севастополю

Директору Центра экстренной
психологической помощи
МЧС России

Во исполнение приказа МЧС России от 30.12.2015 №711ДСП «Об итогах экстренного реагирования на чрезвычайную ситуацию, связанную с крушением пассажирского самолета А-321 на территории Арабской Республики Египет», специалистами Центра экстренной психологической помощи МЧС России разработаны методические рекомендации «Алгоритм по открытию и работе телефонов «горячей линии» на базе территориальных органов МЧС России с целью оказания дистанционной психологической помощи и информационно-психологической поддержки населению при возникновении чрезвычайных ситуаций». Направляем указанные методические рекомендации для использования в работе.

Приложение по тексту на 9 л. в 1 экз.

Начальник
Административно-правового
управления

А.Т. Рвачев



**рации по делам гражданской обороны,
ликвидации последствий стихийных бедствий**

УТВЕРЖДАЮ
Первый заместитель Министра
Российской Федерации по
делам гражданской обороны,
чрезвычайным ситуациям и
ликвидации последствий
стихийных бедствий

генерал-полковник
В.В.Степанов



«2» 02 2016 г.
2-4-71-5

**Алгоритм по открытию и работе телефонов «горячей линии»
на базе территориальных органов МЧС России с целью
оказания дистанционной психологической помощи и
информационно-психологической поддержки населению при
возникновении чрезвычайной ситуации
(методические рекомендации)**

Москва 2016

«Горячая линия» (далее – ГЛ) открывается при возникновении и ликвидации последствий чрезвычайной ситуации (далее – ЧС), повлекшей (могушей повлечь) человеческие жертвы, нанесение ущерба здоровью людей, значительные материальные потери, существенное нарушение условий жизнедеятельности населения, имеющей широкий общественный резонанс.

Целью организации ГЛ является оказание дистанционной экстренной психологической помощи и информационно-психологической поддержки пострадавшему населению в зонах ЧС и при пожарах, в том числе родственникам и близким погибших и пострадавших, а также информирование о ситуации в зоне ЧС и ходе проведения аварийно-спасательных и других неотложных работ (далее – АСДНР) в соответствии со статьей 6 Федерального закона от 11.11.1994 №68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера» и пунктом 1 статьи 2 Федерального закона от 02.07.2013 №158-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросу оповещения и информирования населения».

Задачи:

- снижение интенсивности острых реакций на стресс у пострадавших, а также у родственников и близких погибших и пострадавших в результате ЧС, оптимизация их актуального психического состояния;
- работа с острым горем;
- психологическое консультирование и информационное обеспечение адресной помощи пострадавшим в ЧС, а также родственникам и близким погибших и пострадавших;
- организация взаимодействия со службами, осуществляющими работы по ликвидации последствий ЧС и оказанию помощи пострадавшим;
- сбор, анализ, обобщение и уточнение информации о ЧС и пострадавших;
- информирование пострадавших и родственников пострадавших и погибших о судьбе их близких, о ходе проведения АСДНР;
- формирование списков пострадавших, погибших, пропавших без вести, эвакуируемых, разыскиваемых.

Критерии открытия ГЛ.

При возникновении и ликвидации ЧС федерального или межрегионального характера решение об организации телефона ГЛ, ее месторасположения и сроках работы принимается в ходе анализа оперативной обстановки начальником НЦУКС по согласованию с директором ФКУ ЦЭПП МЧС России.

При возникновении или угрозе возникновения ЧС регионального, межмуниципального или муниципального характера на основе анализа оперативной обстановки руководитель территориального органа МЧС

России или лицо его замещающее (далее – руководитель территориального органа) принимает решение об открытии телефона ГЛ на базе территориального органа МЧС России.

Основным критерием открытия ГЛ с привлечением специалистов психологической службы МЧС России является необходимость оказания дистанционной экстренной психологической помощи пострадавшим в результате ЧС и при пожарах, а также информирования обратившихся лиц о судьбе родных и близких, которые могли находиться в зоне ЧС.

Наиболее целесообразным является открытие в субъекте РФ единой ГЛ в связи с отдельной ЧС. В целях консолидации поступающей информации ГЛ может быть открыта совместно с иными силовыми ведомствами, принимающими участие в ликвидации последствий ЧС (при необходимости с администрацией, социальными и иными службами субъекта РФ).

Порядок взаимодействия при организации и работе ГЛ.

Руководитель территориального органа назначает ответственного за организацию работы ГЛ (далее – ответственный). В качестве ответственного может быть назначен специалист психологической службы территориального органа.

Ответственный реализует мероприятия по организации работы ГЛ (Приложение 1) в соответствии с пунктом 2.5. приказа МЧС России от 20.09.2011г. № 525 «Об утверждении порядка оказания экстренной психологической помощи пострадавшему населению в зонах чрезвычайных ситуаций и при пожарах», Межведомственной инструкцией «О Порядке оказания экстренной психологической помощи пострадавшему населению в зонах чрезвычайных ситуаций и при пожарах», утвержденной Протоколом Правительственной комиссии по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций и обеспечению пожарной безопасности от 19.12.2012г. и «Алгоритмами организации работы специалиста психологической службы, привлекаемого к ликвидации последствий чрезвычайной ситуации», утвержденными заместителем Министра МЧС России генерал-полковником П.А. Поповым 03.02.2012г.

Ответственный предоставляет данные о ГЛ (основание для открытия, номера телефонов, дату и время открытия, ФИО, должности и контактные телефоны специалистов, привлеченных к работе) специалисту по психологическому обеспечению в ЧС Федерального казенного учреждения «Национальный центр управления в кризисных ситуациях МЧС России» (далее – ОД НЦУКС).

Ответственный передает информацию об открытии ГЛ (основание для открытия, номер телефона, время открытия, режим работы) в

информационное подразделение (пресс-службу) территориального органа МЧС России.

Специалисты пресс-службы территориального органа МЧС России размещают информационное сообщение о начале работы ГЛ на официальном сайте территориального органа МЧС России в течение 10 мин. после получения информации. В информационном сообщении должно быть отражено:

- номер телефона ГЛ;
- на базе какого подразделения или организации открыта ГЛ;
- характер информации, предоставляемой населению;
- режим работы ГЛ.

Информационное сообщение направляется в средства массовой информации (далее – СМИ), как на федеральном, так и на региональном уровне в течение 10 мин. после получения информации об открытии ГЛ.

Информация о работе ГЛ указывается в каждом информационном сообщении о ЧС с момента открытия ГЛ.

При необходимости по согласованию с пресс-службами федеральных и территориальных подсистем РСЧС и органов местного самоуправления (далее – ОМСУ) информационные сообщения о функционировании ГЛ МЧС России размещаются на их официальных сайтах.

Специалисты пресс-службы территориального органа определяют ответственного, к которому в круглосуточном режиме будут переадресовываться представители СМИ, обращающиеся на ГЛ за комментариями о ходе работ по ликвидации последствий ЧС. Контактные данные ответственного за взаимодействие со СМИ передаются на ГЛ.

Начальник отдела дистанционных методов психологического консультирования и информационной поддержки Федерального казенного учреждения «Центр экстренной психологической помощи МЧС России» или лицо его замещающее (далее – начальник ОДМПКИП) дистанционно осуществляет методическую поддержку мероприятий по организации и работе ГЛ.

Ответственный за организацию работы ГЛ запрашивает у ОД НЦУКС, в Центре управления в кризисных ситуациях территориального органа МЧС России (далее – ЦУКС), у старшего оперативной группы психологов МЧС России, привлеченных к работе на месте ЧС (далее – старший ОГ психологов) данные о ходе АСДНР, необходимые для работы ГЛ.

Ответственный регулярно на основе анализа поступающей и запрашиваемой информации вносит корректировку в работу ГЛ.

Ответственный предоставляет отчетные данные (Приложение 2) и информацию, собранную в ходе работы ГЛ руководителю территориального органа, ОД НЦУКС, в ЦУКС, старшему ОГ психологов (в том числе, с применением специального программного продукта - автоматизированной информационной системы «Психолог», разработанной на базе ФКУ ЦЭПП).

Решение о закрытии ГЛ принимает руководитель территориального органа на основе анализа оперативной обстановки на момент принятия решения с учетом следующих факторов:

- завершение АСДНР;
- существенное (до единичных за сутки) снижение количества обращений на ГЛ, связанных с ЧС.

Ответственный предоставляет информацию о закрытии ГЛ ОД НЦУКС и в пресс-службу территориального органа МЧС России.

Специалисты пресс-службы территориального органа МЧС России уведомляют об этом СМИ и пресс-службы федеральных и территориальных подсистем РСЧС и ОМСУ.

Мероприятия по организации работы ГЛ

№ п/п	Мероприятие	Решаемые задачи	Привлекаемые специалисты	Время выполнения
1	2	3	4	5
1	Открытие ГЛ	Руководитель территориального органа МЧС России: – принимает решение об открытии ГЛ; – определяет подразделение, на базе которого открывается ГЛ (целесообразно выделение единого номера, при необходимости, многоканального); – назначает ответственного за работу ГЛ из числа специалистов психологической службы территориального органа.	– ответственный за работу ГЛ	Ч+0,30 – Ч+1,5
2	Организация места работы ГЛ	Ответственный, при необходимости, запрашивает и обеспечивает дополнительные силы и средства для оснащения рабочих мест на ГЛ и обеспечения работы ГЛ в круглосуточном режиме.	– ответственный за работу ГЛ; – специалисты психологической службы территориального органа; – специалисты кадровой службы и отделов воспитательной работы подразделений МЧС России; – специалисты организаций, входящих в структуру РСЧС	Немедленно после принятия решения об открытии ГЛ
3	Информирование о работе ГЛ	Ответственный передает информацию об открытии и закрытии ГЛ: – ОД НЦУКС; – в информационное подразделение (пресс-службу) территориального органа МЧС России.	– ответственный за работу ГЛ	Немедленно после принятия решения об открытии и закрытии ГЛ
4	Составление плана работы	Ответственный: – определяет график работы и состав смен специалистов,	– ответственный за работу ГЛ	После принятия решения об

		<p>привлеченных к работе на территориальной ГЛ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - назначает старшего в каждой из смен. 		открытии ГЛ +0,30
5	Работа ГЛ	<p>Взаимодействие со службами, принимающими участие в ликвидации последствий ЧС и уполномоченными предоставлять информацию о ходе АСДНР с целью сбора и постоянной актуализации информации:</p> <p><u>о ЧС:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - общая информация о ЧС и ходе АСДНР; <p><u>о пострадавших:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - количество погибших, пострадавших, госпитализированных, эвакуируемых и т.п. - места госпитализации, эвакуации и т.п.; - <u>иная информация, в соответствии с запросами абонентов ГЛ.</u> <p>При отсутствии первичной информации о пострадавших ГЛ может быть открыта с целью сбора данных, в том числе, от самих пострадавших, их близких и родственников.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ответственный за работу ГЛ; - специалисты, привлеченные к работе на ГЛ 	От момента открытия ГЛ до момента закрытия ГЛ
6	Анализ и корректировка работы ГЛ	Регулярно проводится анализ поступающей и запрашиваемой информации с целью корректировки работы ГЛ с учетом наиболее актуальных потребностей.	<ul style="list-style-type: none"> - ответственный за работу ГЛ; - старшие смен ГЛ - специалисты, привлеченные к работе на ГЛ 	каждые 12 часов работы ГЛ
7	Работа с абонентами ГЛ	Оказание дистанционной экстренной психологической помощи и информационно-психологической поддержки пострадавшим в результате ЧС и при пожарах, а также их родственникам и близким, в том числе информирование о ситуации в зоне ЧС и ходе	- специалисты, привлеченные к работе на ГЛ	От момента открытия ГЛ до момента закрытия ГЛ

		проведения АСДНР.		
8	Закрытие ГЛ	Руководитель территориального органа МЧС России принимает решение о закрытии работы ГЛ на основании критериев: – завершение АСДНР; – существенное (до единичных за сутки) снижение количества обращений на ГЛ, связанных с ЧС.	– ответственный за работу ГЛ	После принятия решения об закрытии ГЛ +0,30
9	Ведение отчетности	Подготовка промежуточных отчетов (учет количества и характера обращений на основе формы «Отчет о работе горячей линии» (Приложение 2). Подготовка итогового отчета (количественный и качественный анализ информации о работе ГЛ). Предоставление отчета начальнику территориального органа МЧС России и ОД НЦУКС. (С 4 квартала 2016 года в АИС «Психолог»).	– старшие смены ГЛ; – специалисты, привлеченные к работе на ГЛ – ответственный за работу ГЛ	Посменно, на 9-00 и 21-00 местного времени или по требованию 1-2 часа после закрытия ГЛ

Отчет по работе «Горячей линии» на 9.00 (21.00) дд/мм/гггг

ЧС, в связи с которым работает ГЛ		
Место открытия ГЛ и тел. номер, по которому работает ГЛ		
Дата и время открытия ГЛ		
ФИО, должность и личный контактный тел. всех сотрудников, работающих на ГЛ (указать старшего за смену)		
Количество обращений всего с открытия ГЛ на 9.00 (21.00) дд/мм/гггг (нарастающим итогом)		
Количество обращений на ГЛ в период с 9.00 дд/мм/гггг до 21.00 дд/мм/гггг или с 21.00 дд/мм/гггг до 9.00 дд/мм/гггг (за время дежурства сотрудников ГЛ)		
Характер обращений на ГЛ за отчетную смену		
1	о судьбе конкретного человека	
2	об обстановке в зоне ЧС, ходе работ по ликвидации последствий ЧС	
3	о выплате материальной помощи, компенсаций, страховых	
4	по вопросам поиска документов и вещей пострадавших/погибших	
5	обращения от представителей СМИ и посольств/консульств (с перечислением организаций)	
6	запросы о психологической помощи от родственников, близких, очевидцев ЧС	
7	звонки от сочувствующих и агрессивных граждан	
8	обратные звонки (родственникам пострадавших)	
9	другое (перечислить)	
10	обращения, не относящиеся к ликвидации последствий ЧС	
Итого за смену		