

Табиғи және техногендік сипаттағы төтенше жағдайлар кезінде халыққа (оның ішінде азаматтық қорғау органдарының қызметкерлеріне) шұғыл психологиялық көмек көрсету қағидаларын бекіту туралы

Қазақстан Республикасы Төтенше жағдайлар министрінің 2024 жылғы 22 мамырдағы № 196 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2024 жылғы 28 мамырда № 34420 болып тіркелді

"Қазақстан Республикасы Төтенше жағдайлар министрлігінің мәселелері" туралы Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2020 жылғы 23 қазандағы № 701 қаулысымен бекітілген Қазақстан Республикасының Төтенше жағдайлар министрлігі туралы ереженің 16-тармағының 175-11) тармақшасына сәйкес БҰЙЫРАМЫН:

1. Қоса беріліп отырған табиғи және техногендік сипаттағы төтенше жағдайлар кезінде халыққа (оның ішінде азаматтық қорғау органдарының қызметкерлеріне) шұғыл психологиялық көмек көрсету қағидалары бекітілсін.

2. Қазақстан Республикасы Төтенше жағдайлар министрлігінің Медициналық-психологиялық қызмет басқармасы Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіпте:

1) осы бұйрықтың Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркеуді;

2) осы бұйрықты Қазақстан Республикасы Төтенше жағдайлар министрлігінің интернет-ресурсында орналастыруды;

3) осы бұйрық Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркелгеннен кейін он жұмыс күні ішінде Қазақстан Республикасы Төтенше жағдайлар министрлігінің Заң департаментіне осы тармақтың 1) және 2) тармақшаларында көзделген іс-шаралардың орындалуы туралы мәліметтерді ұсынуды қамтамасыз етсін.

3. Осы бұйрықтың орындалуын бақылау жетекшілік ететін Қазақстан Республикасының Төтенше жағдайлар вице-министріне жүктелсін.

4. Осы бұйрық алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі.

Қазақстан Республикасының
Төтенше жағдайлар министрі

Ч. Аринов

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасы
Денсаулық сақтау министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасы
Ішкі істер министрлігі

Табиғи және техногендік сипаттағы төтенше жағдайлар кезінде халыққа шұғыл психологиялық көмек көрсету (оның ішінде азаматтық қорғау органдарының қызметкерлеріне) қағидалары

1 тарау. Жалпы ережелер

1. Осы табиғи және техногендік сипаттағы төтенше жағдайлар кезінде халыққа шұғыл психологиялық көмек көрсету (оның ішінде азаматтық қорғау органдарының қызметкерлеріне) қағидалары (бұдан әрі - Қағидалар) Қазақстан Республикасы Үкіметінің "Қазақстан Республикасы Төтенше жағдайлар министрлігінің мәселелері" 2020 жылғы 23 қазандағы №701 қаулысымен бекітілген Қазақстан Республикасы Төтенше жағдайлар министрлігі туралы ереженің 16-тармағы, 175-11) тармақшасына сәйкес әзірленді және табиғи және техногендік сипаттағы төтенше жағдайлар кезінде шұғыл психологиялық көмек көрсету (оның ішінде азаматтық қорғау органдарының қызметкерлеріне) жөніндегі іс-шараларды ұйымдастыру мен өткізуді айқындайды.

2. Табиғи және техногендік сипаттағы төтенше жағдайлар (бұдан әрі - ТЖ) кезінде халыққа (оның ішінде азаматтық қорғау органдарының қызметкерлеріне) шұғыл психологиялық көмек (бұдан әрі - ШПК) көрсету жөніндегі іс - шаралары ұйымдастыру ТЖ жою жедел штаб басшысына жүктеледі, ШПК жүргізу Қазақстан Республикасы Төтенше жағдайлар министрлігінің Медициналық-психологиялық қызмет басқармасына (бұдан әрі - Министрлік) жүктеледі.

3. Осы Қағидалар ТЖ кезінде халыққа және азаматтық қорғау органдарының қызметкерлеріне (бұдан әрі – АҚО қызметкерлері) ШПК көрсетуге құқығы бар Министрліктің аумақтық бөлімшелері және мемлекеттік мекемелері ТЖ салдарын жою кезеңінде қолданылады.

4. ТЖ салдарын жоюға шұғыл психологиялық қызмет мамандарын (бұдан әрі - психологтар) тарту критерийлері адамдардың және олардың туыстарының өмірі мен денсаулығына қауіптің төнуі, зардап шеккендердің, қаза тапқандардың, хабар-ошарсыз кеткендердің және АҚО қызметкерлеріне болуы болып табылады. ТЖ кезінде зардап шеккен халыққа ШПК-тің барлық түрлері өтеусіз негізде жүзеге асырылады.

5. Осы Қағидаларда мынадай негізгі ұғымдар пайдаланылады:

1) төтенше жағдайды жою жедел штабының басшысы (бұдан әрі - ТЖЖ ЖШ) - төтенше жағдайды жою жөніндегі жұмыстарға басшылық ететін бас әкімші және жауапты тұлға;

2) уәкілетті органның шұғыл медициналық және психологиялық көмек қызметі - ТЖ аймағындағы халыққа және АҚО қызметкерлеріне шұғыл медициналық және психологиялық көмек көрсетуге, төтенше жағдайларды жоюға қатысушылардың денсаулығын сақтау, қалпына келтіру және оналту жөніндегі шұғыл жұмыстарды жүргізуге арналған кәсіби медициналық авариялық-құтқару қызметі;

3) зардап шеккен халыққа, қаза тапқандар, хабар-ошарсыз кеткендердің туыстары мен жақындарына ақпараттық-түсіндіру көмегі - зардап шеккендерге, қаза тапқандар, хабар-ошарсыз кеткендердің туыстары мен жақындарына төтенше жағдайды жою мақсатында және зардап шеккендерге, сондай-ақ қаза болғандар мен зардап шеккендер, хабар-ошарсыз кеткендердің туыстары мен жақындарына көмек көрсету бойынша басқа да мәселелер бойынша атқарылып жатырған іс-шаралар туралы уақтылы, шынайы және қолжетімді ақпарат беруге бағытталған іс-шаралар кешені;

4) шұғыл психологиялық көмек – бұл дағдарыс немесе ТЖ кейін адамда дағдарыстық немесе ТЖ-ға байланысты туындаған өзекті психологиялық, психофизиологиялық жай-күйді және жағымсыз эмоционалдық уайымдарды реттеу мақсатында бір адамға, адамдар тобына немесе зардап шеккендердің көп санына, зардап шеккендерге, қаза тапқандар, хабар-ошарсыз кеткендердің туыстары мен жақындарына оның ішінде АҚО қызметкерлеріне жағдайдың талаптарына сәйкес келетін кәсіби әдістердің көмегімен көмек көрсетуге бағытталған қысқа мерзімді іс-шаралар жүйесі;

5) шұғыл психологиялық қызмет – зардап шеккен халыққа ШПК көрсетуге және ТЖ аймағында АҚО қызметкерлерінің қызметін психологиялық сүйемелдеу жөніндегі іс-шаралар кешенін жүзеге асыруға арналған Министрліктің күштер жүйесі.

6) "Қауырт желі" телефоны - байланыс құралдарын пайдалана отырып, және азаматтардың "Қауырт желі" телефонына жүгіну амалы арқылы ТЖ аймақтарында зардап шеккен халыққа, сондай-ақ қаза болғандар, хабар-ошарсыз кеткендер мен зардап шеккендердің туыстарына, жақындарына сырттай нысанда ақпараттық қолдау және ШПК көмек көрсету жөніндегі іс-шаралар;

7) психологиялық алдын алу - ТЖ жоюға қатысатын және жоғары жүйке-психикалық және дене жүктемелеріне жаңадан келген қызметкерлердің психологиялық орнықтылығын қолдауға, кәсіптік қызметпен байланысты психикалық бұзылулардың алдын алуға, ұжымда қолайлы психологиялық ахуалды қалыптастыруға, сондай-ақ ТЖ жоюға қатысатын қызметкерлердің психикалық жай-күйінің дамуын болжауға бағытталған іс-шаралар кешені;

8) психологиялық түзету жұмысы - бұл жарақаттан кейінгі стресстік бұзылуларды немесе адамның мінез-құлқын психологиялық әсер етудің арнайы құралдарының көмегімен емдеуге бағытталған іс-шаралар жүйесі;

9) жарақаттан кейінгі стрестік бұзылуы (ЖКСБ) - бұл ТЖ немесе травматикалық оқиғадан кейін дамитын психикалық бұзылыс;

10) дебрифинг - ЖКСБ және басқа да психикалық бұзылулардың дамуын болдырмауға бағытталған психолог жұмысының топтық нысандарының бірі.

2-тарау. Табиғи және техногендік сипаттағы төтенше жағдайлар кезінде халыққа пұғыл психологиялық көмек көрсету (оның ішінде азаматтық қорғау органдарының қызметкерлеріне) қағидалары

6. ТЖ аймағында ШПК көрсету жөніндегі іс-шараларды жүргізу үшін тартылатын күштерге Қазақстан Республикасы Төтенше жағдайлар министрлігінің (бұдан әрі - Министрлік) аумақтық бөлімшелері мен мемлекеттік мекемелерінің психологтары жатады.

7. Зардап шеккендерге, хабар-ошарсыз кеткендердің туыстарына, қаза тапқандардың жақындарына және ТЖ жоюға қатысатын АҚО қызметкерлеріне ақпараттық және ШПК көрсету жөніндегі іс-шараларды ұйымдастыру туралы шешімді Министрліктің МПҚБ басшысының келісімі бойынша ТЖД ЖШ басшысы қабылдайды.

8. ТЖ орнына келгеннен кейін психологтар зардап шеккендерге, хабар-ошарсыз кеткендердің туыстарына, қаза тапқандардың жақындарына және ТЖ жоюға қатысатын АҚО қызметкерлеріне ШПК көрсетуге дереу кіріседі.

9. Жәбірленушінің немесе АҚО қызметкерінің жай-күйін бағалау және жедел психикалық реакциялардың пайда болу мүмкіндігі жүргізіледі.

10. ШПК халыққа ТЖ жою кезінде тікелей көрсетіледі. Жекелеген жағдайларда ТЖД ОМ басшысының және (немесе) Министрліктің МПҚБ басшысының шешімі бойынша ШПК ТЖ зардаптарын жою кезінде көрсетіледі.

11. ТЖ жою барысында психолог Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау органдарының, Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрлігінің, жергілікті атқарушы органдардың өкілдерімен, сот-медициналық сараптама мамандарымен, әлеуметтік қызметкерлермен және басқа да ұйымдармен өзара іс-әрекеттеседі.

12. Психологтар Министрліктің немесе аумақтық бөлімшелердің баспасөз қызметі арқылы бұқаралық ақпарат құралдарының өкілдерімен өзара әрекеттеседі.

13. Зардап шеккендерге және АҚО қызметкерлеріне ШПК көрсету қағидалары:

1) психолог зардап шеккен адаммен немесе АҚО қызметкерімен байланыс орнатады ;

2) психолог жәбірленушінің немесе АҚО қызметкерінің өзекті психологиялық жай-күйін қалыпқа келтіріп, жіті психикалық реакцияларды түзетеді;

3) жай-күйі тұрақтанғаннан кейін психолог зардап шеккен адамды туыстарына береді, АҚО қызметкері ТЖД ЖШ басшысына беріледі;

4) егер ШПК көрсету психологтың құзыретінен тыс болса немесе жәбірленушінің жағдайы тұрақтанбаса, ол оны жедел медициналық жәрдем бригадасына береді.

14. Балаларға ШПК көрсету ерекшеліктері:

1) психолог заңды өкілдерінің немесе туыстарының қатысуымен балалармен байланыс орнатады;

2) заңды өкілдері немесе туыстары болмаған кезде, психолог балаға қауіпсіз жағдайларды қамтамасыз етеді және олардың психологиялық және жас ерекшеліктерін ескере отырып ШПК көрсетеді;

3) ШПК ойын түрінде сурет салу арқылы көрсетіледі;

4) аяқталғаннан кейін, психолог балаларды заңды өкілдеріне немесе туыстарына қайтарады.

15. Мүгедектігі бар адамдарға (бұдан әрі - МБА) ШПК көрсету ерекшеліктері:

1) психолог адамдардың физикалық және физиологиялық ерекшеліктерін ескере отырып, ерекше санаттағы ШПК көрсеткен кезде өзара іс-қимылдың арнайы әдістерін (электрондық құрылғылар, қимылдар) пайдаланады;

2) психолог МБА-ны заңды өкілдерге немесе жедел медициналық жәрдем бригадасына береді.

16. ТЖ жоюға қатысқан АҚО қызметкерлеріне психологиялық көмек аяқталған сәттен бастап 5 (бес) жұмыс күнінен ерте көрсетілмейді.

17. Психолог ТЖ жойылғаннан кейін атқарылған жұмыстар мен жоспарланатын іс-шаралар туралы мәліметтерді Қағидалардың 1-қосымшаға сәйкес нысан бойынша ТЖ аяқталған сәттен бастап 3 (үш) жұмыс күнінен кешіктірмей аумақтық мемлекеттік мекеменің басшысына және МПҚБ басшысына ұсынады.

18. "Қауырт желі" телефоны халыққа ШПК көрсету нысандарының бірі болып табылады және адам шығынына әкеп соққан ТЖ туындаған және жойылған кезде, адамдардың денсаулығына залал келтірген кезде, елеулі материалдық шығындарда, кең қоғамдық резонансы бар халықтың өмір сүру жағдайларына қауіп төнген немесе бұзылған кезде ұйымдастырылады.

19. "Қауырт желі" телефонын ашу туралы шешімді жедел жағдайды талдау барысында ТЖД ЖШ басшысы қабылдайды және Министрліктің Дағдарыс жағдайларды басқару орталығы базасында және (немесе) аумақтық бөлімшелердің дағдарыс жағдайларды басқару басқармаларында ұйымдастырады.

20. "Қауырт желі" телефон нөмірі туралы ақпаратты бұқаралық ақпарат құралдарында тарату жолымен Министрліктің баспасөз қызметі және (немесе) оның аумақтық бөлімшелері халыққа жеткізеді. "Қауырт желі" телефоны тек халыққа ақпараттық қолдау көрсету және ШПК көрсету үшін пайдаланылады.

21. "Қауырт желі" телефоны қызметі тәулік бойы психологтардың 12 сағаттық кезекшілігі арқылы жүзеге асырылады, олардың саны жеткіліксіз болған жағдайда 24 сағаттан. Кезекшілік кестесі құрастырылады және Министрлік басшылығымен, аумақтық бөлімшелерде мемлекеттік мекеме басшылығымен бекітіледі. Кезекші психологтың міндеттері және әңгімелесу тәртібі Қағидаларға 2 - қосымшаға сәйкес жүргізіледі.

22. Министрліктің орталық аппаратының "Қауырт желі" телефонының басшысы МПҚБ басшысы (ол болмаған жағдайда – оны алмастыратын тұлға), Министрліктің аумақтық бөлімшелерінде - Департаменттің психологы (ол болмаған жағдайда – оны алмастыратын тұлға) болып табылады. Қоңырауларды тіркеу үшін журнал Қағидаларға 3 - қосымшаға сәйкес нысан бойынша бір данада басталады, орталықта Министрліктің дағдарыс жағдайларды басқару орталығында және аумақтық бөлімшелердің дағдарыс жағдайларында басқару басқармаларында сақталады.

3-тарау. Табиғи және техногенді сипаттағы төтенше жағдайларды жойғаннан кейін азаматтық қорғау органдарының қызметкерлеріне психологиялық көмек көрсету

23. Психологтары табиғи және техногендік сипаттағы төтенше жағдайларды жойғаннан кейін АҚО қызметкерлерімен психологиялық алдын алу және психологиялық түзету жұмыстарын жүргізеді.

АҚО қызметкерлеріне психологиялық көмек келесі кезеңдерден тұрады:

1) психодиагностикалық кезең – жарақаттан кейінгі стресстік бұзылыстың (бұдан әрі - ЖКСБ) симптомдарын анықтау үшін ТЖ аймағында жұмыс жасаған АҚО қызметкерлерімен психологиялық әдістемелер мен сауалнамалар өткізу;

2) Психологиялық алдын алу кезеңі-дебрифингтер немесе топтық психологиялық сабақтар, сондай-ақ АҚО қызметкерлерімен жеке әңгімелер өткізу;

3) психологиялық түзету кезеңі – егер психодиагностикалық тексерудің нәтижелері бойынша АҚО қызметкерінде ЖКСБ белгілері байқалса. Бұл жағдайда онымен психотерапиялық сессиялар өткізіледі.

Табиғи және техногендік
сипаттағы төтенше жағдайлар
кезінде халыққа
(оның ішінде азаматтық қорғау
органдарының қызметкерлеріне)
шұғыл психологиялық көмек
көрсету қағидаларына
1-қосымша

ТЖ жойылғаннан кейін атқарылған жұмыстар мен жоспарланған іс-шаралар туралы мәлімет

ТЖ саны мен күні, көрсетілген көмектің сипаты (ШПК түрі, көрсетілген көмектің саны).

Психологтың лауазымы және атағы Т.А.Ж. (болған жағдайда)

Табиғи және техногендік
сипаттағы төтенше жағдайлар
кезінде халыққа
(оның ішінде азаматтық қорғау
органдарының қызметкерлеріне)

Кезекші психолог:

1) ТЖЖ ЖШ-нан ТЖ жою бойынша ресми ақпарат сұратады;

2) әрбір түскен қоңырауды "Қауырт желі" телефонына абоненттердің өтініштерін есепке алу журналына тіркейді, тіркеу кезінде ауысым басынан бастап қоңырау реті бойынша телефон нөмірін, уақытын белгілейді және Ерездегі 2-қосымшаға сәйкес нысан бойынша өтініштің мазмұнын (ШПК немесе ақпараттық қоңырау көрсету) көрсетеді. Журнал аумақтық бөлімшеге бір данада басталады және ДЖБ-да сақталады. Журналға "Қауырт желі" телефонының басшысы жауапты болып табылады;

3) абоненттерге олардың психикалық жай-күйінің ерекшеліктерін ескере отырып, қолжетімді нысанда мәліметтерді жеткізеді;

4) жұмыста қалыптасқан төтенше жағдай туралы мәліметтерді беруге уәкілетті ресми көздерден алынған анық ақпаратты ғана пайдаланады;

5) өтініштердің саны мен сипатын тіркейді, ақпаратты тәулік сайын сағат 9.00-ге және 21.00-ге жинақтайды (басқа уақытта ТЖЖ ЖШ басшысының шешімі бойынша);

6) журналистер жүгінген кезде алдымен олардың деректерін (мекен-жайын, телефонын) журналға жазып алып, Министрліктің баспасөз қызметіне бағыттайды. Сол тәртіп басқа әкімшілік тұлғалармен сөйлескісі келетін барлық адамдарға қатысты сақталады.

17. Әңгіме жүргізу тәртібі:

1) психолог: - "Сіз Қазақстан Республикасы Төтенше жағдайлар министрлігінің "Қауырт желі" телефонына қоңырау шалдыңыз. Өзіңізді таныстырыңыз, тегіңізді, атыңызды, әкеңіздің атын атаңыз";

2) "Қауыр желі" телефоны бойынша сөйлесудің ұзақтығы регламенттелмеген, әңгімені бастау және аяқтау бастамасы абонентке тиесілі. Психолог әңгіменің ақпараттық-психологиялық компоненті жоқ екенін түсінсе, сөйлесу уақытын шектейді;

3) қиын жағдайларда немесе төтенше жағдайларда шешім қабылдай отырып, кезекші психолог "Қауырт желі" телефонының басшысымен жеке немесе телефон арқылы кеңестеседі, әдістемелік көмек алады және абонентке қатысты одан әрі іс-қимыл тактикасын әзірлейді;

4) абоненттен басқа адамдардың өмірі мен денсаулығына қатер төндіретін жасалған немесе дайындалып жатқан қылмыс туралы хабарлаған жағдайда, абонентке заң аясында қылмыс туралы Құқықтық тәртіп органдарына хабарлауға міндетті екендігі туралы хабарлайды. Бұдан әрі "Қауырт желі" телефонының басшысына құқық қорғау органдарына хабар беруді талап ететін ақпаратты алғаны туралы хабарлайды;

5) егер абоненттің жағдайы қосымша басқа мамандардың араласуын талап ететін жағдай болса, кезекші психолог әңгімелесушінің келісімімен оған телефон арқылы

кеңес беру шеңберінен шығатын көмекті ұйымдастырады. Бұл жағдайда абоненттің келісімімен ол туралы мәліметтер медициналық, әлеуметтік және авариялық-құтқару және басқа да қызметтерге беріледі;

6) егер абонент дағдарыс жағдайында болып, тек кезекші психологпен жүзбе жүз дереу кездесу ғана мәселесін шешетініне сенімді болса, сондай ақ, өтініш білдірген адам телефон арқылы оның проблемасы неде екенін хабарлаудан бас тартып, жүзбе жүз кеңес беруді талап ететін жағдай болса, онда кезекші психолог абонентке бұл мүмкін емес екенін, өйткені бұл "Қауырт желі" телефонының жұмыс ережелеріне қайшы келетінін хабарлайды;

7) қоңырау үнсіз. Бұл жағдайда психолог телефонды бірден қоймай, кезекші психолог абоненттің өтінішін қабылдауға дайын екендігін және және онымен сөйлесуге қуанышты болатынын абоненттің сезінуі үшін біраз ға дейін әңгімеге тартып сөйлеседі;

8) төтенше жағдай болмаған кезде қатты алкогольдік немесе есірткілік мас күйіндегі абонентке шұғыл психологиялық кеңес беру мүмкін емес. Абоненттің мас күйінен шыққаннан кейін қоңырау шалу қажеттілігі туралы түсіндіріп, әңгімені қысқаша аяқтайды.

Табиғи және техногендік
сипаттағы төтенше жағдайлар
кезінде халыққа
(оның ішінде азаматтық қорғау
органдарының қызметкерлеріне)
шұғыл психологиялық көмек
көрсету қағидаларына
3-қосымша

"Қауырт желі" телефонына абоненттердің өтініштерін есепке алу журналы

№ р/б	Қоңырау шалушының аты-жөні (қоңырау уақыты болған жағдайда)		Қоңырау мазмұны		Ескертпе
			психологиялық көмек	ақпараттық	